



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TIC

PRO-GSI-140-001

29/Sep/2021 08:16:35

Versión 11

• OBJETIVO PROCEDIMIENTO

Gestionar y dar solución a las necesidades requeridas de las TICs por parte de los diferentes grupos de interés.

• ALCANCE

El procedimiento se aplica desde que se recibe la solicitud de atención o soporte, bien sea que se trata de una solicitud de asesoría, soporte técnico, permisos de acceso a archivos y aplicativos, creación o eliminación de usuarios, publicaciones en el sitio WEB, alistamiento de equipos. En general sobre toda la gestión de incidentes de servicios sobre la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones.

ID ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Recibir solicitud	1.1. Realizar la recepción a través de la herramienta de registro de solicitudes de atención de servicios TIC, si el soporte es solicitado por un usuario interno (funcionarios o contratistas). Se debe tener en cuenta el instructivo de ayuda de la herramienta.	Funcionarios o contratistas (cliente interno)	Registro en la herramienta con numero de ticket
		1.2. Recibir los correos electrónicos, llamadas y registrar el caso en la herramienta, si el soporte es solicitado por un usuario externo (vigilados y ciudadanía)	Funcionario encargado de aplicación (cliente externo)	Registro en la herramienta con numero de ticket
2	Tipificar Solicitud	Recibir, tipificar la solicitud de acuerdo a las categorías establecidas en la herramienta		
		Es un requerimiento de servicios TIC? SI, pasa a la actividad 3, NO, ¿Es una solicitud de mantenimiento? SI, pasa a la actividad 6, NO, pasa a la actividad 7.	Funcionario encargado	Registro en la herramienta con numero de ticket
3	Asignar Solicitud	Asignar responsable de resolución	Funcionario encargado	Registro en la herramienta con numero de ticket
		El responsable tiene la competencia?		

SuperVigilancia Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada icontec ISO 9001 CERES SG - CER815335	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TIC			PRO-GSI-140-001 29/Sep/2021 08:16:35 Versión 11
4	Analizar y priorizar la Solicitud	SI, pasa a la actividad 4. NO, asignar nuevamente a la persona responsable y continuar con la actividad 2 Revisar la solicitud, analizar el flujo de solución y priorizar la incidencia de acuerdo con el impacto (Cuando sea posible, pronto y rápido) frente a la afectación del servicio para el usuario.	Funcionario encargado	Registro en la herramienta con numero de ticket
5	Resolver solicitud	Realizar las actividades necesarias para dar solución de acuerdo a la incidencia. Cual es el nivel de resolución? Si es nivel 1, procedo a solucionarlo Si es nivel 2, escalar al especialista Si es nivel 3, escalo al proveedor o fabricante Pasa a la Actividad 12	Funcionario, colaborador, contratista o proveedor	Registro en la herramienta con numero de ticket
6	Programar mantenimiento	La oficina elabora el plan de mantenimiento para la infraestructura tecnológica anualmente aprobado por el jefe de oficina y programar mínimo una semana antes con el proveedor la fecha y hora (dd/mm/año/hh/mm) en la cual se efectuará el mantenimiento. Pasa a la tarea 8.	Técnico de la Oficina de Sistemas	Correo electrónico del proveedor indicando la fecha y hora acordada para la ejecución del mantenimiento, plan de mantenimiento
7	Identificar necesidades de configuración	7.1. Analizar la necesidad de configuración, por monitoreo o por solicitud de un servicio de soporte que tenga relación con configuración (aplicable a dispositivos activos de la red o software de aplicaciones). ¿Es necesario ajustar o cambiar la a configuración? SI, pasar a la tarea 7.2, NO, termina el procedimiento 7.2. Se debe diligenciar el formato de solicitud de cambio RFC FOR-GSI-140-023 y señalar la categoría de cambio estandar , Normal, Emergencia. Establecer con base en la necesidad qué tipo de configuración es la requerida.	Técnico de la Oficina de Sistemas Funcionarios o contratistas Técnico de la Oficina de Sistemas	Formato de solicitud de cambio RFC
8	Evaluar afectación del servicio	8.1. ¿Se afecta la prestación del servicio? SI, pasar a la actividad 9, NO, pasar a la tarea 8.2	Técnico de la Oficina de Sistemas	
		Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada		

SuperVigilancia Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada icontec ISO 9001 ICINET SG - CER815335		PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TIC		PRO-GSI-140-001
				29/Sep/2021 08:16:35
				Versión 11
9	Informar a interesados	8.2. ¿Corresponde a un mantenimiento de los servicios TIC existentes? SI, pasa a la actividad 10, NO, pasa a la actividad 11.		
		9.1. Informar al Jefe de la Oficina de Sistemas sobre la afectación del servicio por la aplicación del mantenimiento /cambio de configuración	Técnico de la Oficina de Sistemas	
		¿Corresponde a un cambio sobre la configuración de un servicio? SI, pasar a tarea 9.2 NO, pasar a tarea 9.3.	Jefe de la Oficina de Sistemas y	Correo electrónico informando al Jefe de Sistemas.
		9.2. Programar fecha y hora en la cual se aplicará la configuración		Correo electrónico a los usuarios informando sobre la afectación del servicios.
		9.3. Informar a los usuarios sobre la fecha, hora y duración de la afectación del servicio	Técnico de la Oficina de Sistemas	Correo electrónico a los usuarios informando sobre la afectación del servicios.
10	Ejecutar Mantenimiento	¿Corresponde a un mantenimiento de los servicios TIC existentes? SI, pasar a la actividad 10 NO, ¿Corresponde a un cambio sobre la configuración de un servicio? SI, pasar a la actividad 11, NO, Termina el procedimiento		
		10.1. Ejecutar el mantenimiento por parte del proveedor el la fecha y hora programada	Técnico del Proveedor	
		10.2. Verificar el correcto funcionamiento del servicio TIC al cual se le efectuó el mantenimiento	Técnico de la Oficina de Sistemas	Correo electrónico a los usuarios informando sobre la afectación del servicios.
		¿El servicio TIC funciona correctamente y el mantenimiento cumple con el nivel acordado en el contrato? SI, ¿El mantenimiento afectó la prestación del servicio? SI, pasar a la tarea 12.5, NO, pasar a la tarea 12.6 NO, pasar a la tarea 10.3	Técnico de la Oficina de Sistemas	Correo electrónico a los usuarios informando sobre la afectación del servicios.
		10.3. Aplicar los correctivos al mantenimiento efectuado sobre el servicio TIC. Pasar a la tarea 10.2		
11	Ejecutar cambio en la configuración	11.1. Aplicar la configuración requerida al dispositivo activo de la red o software de aplicaciones, de acuerdo con su funcionamiento	Técnico de la Oficina de Sistemas	
		Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada		

https://suiteve.supervigilancia.gov.co/suiteve/doc/usrdoc?soa=34&mdl=doc&_sveVrs=964820220830&&docId=1910

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TIC		PRO-GSI-140-001
			29/Sep/2021 08:16:35
			Versión 11
	12.8. Informar al usuario sobre la restauración del servicio. Cierra ticket y pasa a actividad 13.		
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	Funcionario responsable	

• **NORMATIVIDAD**

ISO 27000:2013 DECRETO 1008 2018

• **GLOSARIO**

- _TICs: Tecnología de Informática y Comunicaciones.
- _Soporte: Consiste en las actividades de atención, asesoría o resolución de incidentes o solicitudes reportadas por los usuarios de los servicios TIC.
- _Mantenimiento a un servicio TIC: Consiste en las actividades de configuración, actualización, reparación o restauración de un componente de un servicio TIC, las cuales se planean y ejecutan para permitir mantener un servicio TIC disponible para los usuarios en el nivel requerido. Puede ser preventivo (antes de que se presente caída del servicio) o reactivo (cuando ya el servicio ha desmejorado su disponibilidad).
- _Infraestructura de TI: Dispositivos, software , hardware que constituyen la red en la cual esta soportada la entidad.
- _Incidente: (según ITIL) Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio. La prioridad para la solución de un incidente se asocia en función del impacto y la urgencia
- _Requerimiento: (según ITIL) Corresponde a solicitudes, consultas, peticiones o requerimientos técnicos y funcionales de los usuarios de los aplicativos.
- _Impacto: Afectación del negocio y/o número de usuarios impactados
- _Urgencia: Tiempo máximo para solucionar o acuerdo de nivel de servicio (ANS) pactado

• **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

BITACORA CENTRO DE COMPUTO CAPACITACIÓN ÁREA DE SISTEMAS DOCUMENTO DE CONFIDENCIALIDAD APO, Y ESIGNA REPORTE DE INCIDENTE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA
ELABORÓ	JEIMY JULIETH TORRES FORERO	Contratista	Gestión Informática y sistemas
REVISÓ	MIGUEL ANGEL GARCIA GOMEZ	Jefe Oficina de Sistemas	Gestión Informática y sistemas
APROBÓ	MIGUEL ANGEL GARCIA GOMEZ	Jefe Oficina de Sistemas	Gestión Informática y sistemas

	Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	
--	---	--

