

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TIC	PRO-GSI-140-00 29/Sep/2021 08: 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 usu 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. 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)	Funcionarios o contratistas (cliente interno) Funcionario encargado de aplicación (cliente externo)	Registro en la herramienta con numero de tic Registro en la herramienta con numero de tic
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 tic
3	Asignar Solicitud	Asignar responsable de resolución El responsable tiene la competencia? SI, pasa a la actividad 4, NO, asignar nuevamente a la persona responsable y continuar con la actividad 2	Funcionario encargado	Registro en la herramienta con numero de tic
4	Analizar y priorizar la Solicitud	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 tic
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 tic
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 ejecución del mantenimiento, plan de manten
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 8.2. ¿Corresponde a un mantenimiento de los servicios TIC existentes? SI, pasa a la actividad 10, NO, pasa a la actividad 11.	Técnico de la Oficina de Sistemas	
9	Informar a interesados	9.1. Informar al Jefe de la Oficina de Sistemas sobre la afectación del servicio por la aplicación del mantenimiento /cambio de configuración ¿Corresponde a un cambio sobre la configuración de un servicio? SI, pasar a tarea 9.2	Técnico de la Oficina de Sistemas Jefe de la Oficina de Sistemas y	Correo electrónico informando al Jefe de Sist Correo electrónico a los usuarios informando

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

			PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TIC	PRO-GSI-140-00 29/Sep/2021 08: Versión 11
		NO, pasar a tarea 9.3. 9.2. Programar fecha y hora en la cual se aplicará la configuración 9.3. Informar a los usuarios sobre la fecha, hora y duración de la afectación del servicio ¿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	Técnico de la Oficina de Sistemas	Correo electrónico a los usuarios informando
10	Ejecutar Mantenimiento	10.1. Ejecutar el mantenimiento por parte del proveedor el la fecha y hora programada 10.2. Verificar el correcto funcionamiento del servicio TIC al cual se le efectuó el mantenimiento ¿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 10.3. Aplicar los correctivos al mantenimiento efectuado sobre el servicio TIC. Pasar a la tarea 10.2	Técnico del Proveedor Técnico de la Oficina de Sistemas Técnico de la Oficina de Sistemas	Correo electrónico a los usuarios informando Correo electrónico a los usuarios informando
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 11.2. Verificar la funcionalidad de la configuración aplicada para establecer si fue la correcta y que el dispositivo activo de la red o software de aplicaciones funciona correctamente ¿La configuración aplicada funciona correctamente de acuerdo con lo esperado? SI, ¿La configuración afectó la prestación del servicio? SI, pasar a la actividad 12, NO, termina el procedimiento. No, identificar causa raíz y revertir el cambio (Rollback)	Técnico de la Oficina de Sistemas	
12	Cerrar solicitud	12.1. Registrar en el aplicativo la solución dada a la solicitud Es un requerimiento de servicios TIC? SI, pasa a la tarea 12.2, NO, ¿Es una solicitud de mantenimiento? SI, pasa a la actividad 12.5, NO, pasa a la actividad 12.9. 12.2. Validar solución por parte del usuario (El usuario valida a través de la herramienta si la solución dada fue satisfactoria, para lo cual el sistema le envía un correo electrónico con el link del ticket para que él apruebe o desapruue la solución). Fue satisfactoria la solución?: SI, registrar en el aplicativo la conformidad y pasa a la tarea 12.3, NO, registrar en el aplicativo la no conformidad y pasa a la actividad 5. 12.3. Diligenciar la encuesta de satisfacción. Pasa a la actividad 13. 12.4. Informar a los usuarios sobre la restauración del servicio 12.5. Aprobar el servicio de mantenimiento prestado por el proveedor 12.6. Archivar reporte de proveedor en carpeta de mantenimientos 12.7. Cerrar ticket en el aplicativo. Pasa a la actividad 13. 12.8. Informar al usuario sobre la restauración del servicio. Cierra ticket y pasa a actividad 13. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Funcionario responsable Funcionario o contratista solicitante Funcionario responsable Funcionario o contratista solicitante Técnico de la Oficina de Sistemas Técnico de la Oficina de Sistemas Profesional de la Oficina de Sistemas Funcionario responsable Técnico de la Oficina de Sistemas Funcionario responsable Funcionario responsable	Registro en la herramienta con número de tic Registro en la herramienta con número de tic Registro en la herramienta con número de tic Registro en la herramienta con número de tic Correo electrónico a los usuarios informando Formato del proveedor con la descripción del las partes. Carpeta de manteniendo actualizada Registro en la herramienta con numero de tic Correo electrónico a los usuarios informando Acta Acta

• 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 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 del impacto y la urgencia

_Requerimiento: (según ITIL) Corresponde a solicitudes, consultas, peticiones o requerimientos técnicos y funcionales de los usuarios de los aplicativos.

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TIC

PRO-GSI-140-00
29/Sep/2021 08:
Versión 11

_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	
--	--	--