

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO GESTIONAR EL SOPORTE Y MESA DE AYUDA TI.	Código: PR-M11-P1-02
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 1 de 7

1. OBJETIVO:

Garantizar el funcionamiento óptimo de la mesa de ayuda del proceso de soporte técnico y tecnológico, que brindan apoyo a la gestión interna en cuanto a servicios, aplicaciones y/o recursos informáticos y telemáticos de la Gobernación del Valle y servicio al ciudadano, municipios y entidades descentralizadas, cuando el presupuesto así lo permita.

Apoyar en las decisiones respecto a la adquisición, contratación y configuración de la infraestructura de telecomunicaciones, aplicaciones y servicios informáticos, cableado especializado, redes de datos, redes de comunicaciones de voz, reguladores y UPS, enlaces dedicados y de más servicios conexos y convexos, permitiéndonos consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.

2. RESPONSABLE:

Secretario de las TIC y Líder de programa Profesional Especializado de planta o que cumpla con las competencias y habilidades descritas en el documento soporte que estructuró la Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

3. ALCANCE:

Inicia con analizar las incidencias internas referente los usuarios finales de mesa de ayuda para servicios de soporte y priorizar las necesidades y termina al realizar los Ajustes y acciones necesarias para cumplir con los planes, proyectos y programas.

4. DEFINICIONES:

- Intruccion: entrar a una red sin los permisos u autorizaciones debidas.
- TIC: Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- OPA: Otros procedimientos administrativos.
- MARE: Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial
- MGA: Metodología General Aplicada.
- EAP: Estructura analítica del proyecto. Metodología de Marco Lógico
- EBI: Ficha de Estadísticas básicas de inversión de un proyecto.
- FIPID: Ficha de identificación de proyectos de inversión y desarrollo
- SGC: Sistema de Gestión Calidad
- MINTIC: Ministerio de las TIC
- ITD: Índice de transparencia Departamental.
- FURAG: Formulario único de reportes avances a la gestión.
- IGA: Índice de Gobierno Abierto.
- DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública
- PETIC: Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información.
- CIO: Chief Information Officer = Son los líderes de la gestión estratégica de Tecnologías de Información, encargados de planificar, organizar, coordinar, gestionar y controlar la estrategia de uso y apropiación de TIC, y todo lo que conlleva esta tarea.
- Datos Abiertos: Los datos son abiertos cuando la información es de libre acceso y no tiene restricciones de uso, está estructurada, puede ser reutilizada y está en formatos de lectura fácil.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO GESTIONAR EL SOPORTE Y MESA DE AYUDA TI.	Código: PR-M11-P1-02
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 2 de 7

5. CONTENIDO:

Este procedimiento hace parte de las actividades de soporte para el proceso de Servicios Tecnológicos y las buenas practicas que recomienda el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE), es importante recordar que cualquier solicitud a la secretaria de TIC debe realizarse por medio del aplicativo designado para ello, o por medio de correo electrónico dirigido a la secretaria especificando en sus palabras el inconveniente que presenta, a que dependencia pertenece, en qué lugar de la Gobernación se encuentra ubicado (ejemplo: piso 2 secretaria de cultura, semisótano pasivo pensional), nombre de la persona que requiere el servicio, teléfono y extensión, correo electrónico (de no tener extensión o correo institucional colocar el correo personal y el no. de celular) esto con el fin de ubicarlo para indicarle el día y la hora en la que se realizara el servicio.

Cuando en las actividades de soporte se soliciten servicios donde se requiera un concepto técnico de equipos de cómputo, al técnico que le asignaron esta orden, debe diligenciar el formato FO-M11-P1-06 de manera completa y se debe firmar en los lugares respectivos.

Cuando se solicite el préstamo de un equipo y se encuentren en existencia la solicitud debe realizarse por medio del aplicativo correspondiente y debe de estar acompañada por el formato FO-M11-P1-07.

Cuando el servicio solicitado corresponde a la instalación de un equipo nuevo o el reemplazo de uno, el técnico deberá de diligenciar el formato No. FO-M11-P1-08, previo al FO-M11-P1-10 y cuando el requerimiento tenga que ver con el mantenimiento de un equipo tanto el solicitante como el técnico deben diligenciar y firmar el formato No. FO-M11-P1-14.

Para casos en los cuales se solicite un concepto técnico para la adquisición, compra, alquiler, arrendamiento, prestación de servicio, mantenimiento, actualización, operación de software, hardware y/o comunicaciones, se debe remitir un oficio al Secretario, identificando el proyecto, programa, plan y metas del plan de desarrollo, con las justificaciones técnicas y administrativas para analizar el requerimiento, además la justificación por las cuales no se realiza a través de la Secretaria de las TIC.

Una vez el oficio es recibido utilizando los procedimientos de correspondencia ordenados por el SGC y MIPG, dependiendo de la pertinencia es remitido al funcionario o contratista competente para responderlo, antes de su envío pasa nuevamente por el Secretario de las TIC quien lo valida con su firma y es despachado utilizando los procedimientos de correspondencia aprobados para esto. (FO-M11-P1-01).

Por otro lado, dentro de las actividades específicas de este procedimiento se encuentran:

- a. Señalar los responsables de liderar la definición, adquisición y supervisión de las capacidades de infraestructura tecnológica, servicios de administración, operación y soporte y velar por la prestación eficiente de los servicios tecnológicos necesarios para garantizar la operación de los sistemas de información y servicios digitales según criterios de calidad, oportunidad, seguridad, escalabilidad y disponibilidad.
- b. Designar los responsables de liderar el desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de información y servicios digitales de la entidad y/o sector en virtud de lo establecido en el Plan Estratégico de tecnologías de la información y de las comunicaciones (PETIC) o en su defecto el Manual TIC, así como las necesidades de información de los servicios al ciudadano y grupos de interés.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO GESTIONAR EL SOPORTE Y MESA DE AYUDA TI.	Código: PR-M11-P1-02
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 3 de 7

Con este procedimiento también se articulan las acciones necesarias para cumplir con los propósitos de Gobierno Digital en los habilitadores transversales que corresponda, planteada en la política de Gobierno digital (Arquitectura T.I, Seguridad y Privacidad, Servicios Ciudadanos Digitales).

De igual manera se iniciarán acciones para adoptar y adaptar el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MARE), que orienta sobre las mejores prácticas, guías y estándares que facilitarán el uso adecuado de la tecnología para soportar los diferentes servicios a las entidades y el cumplimiento de su misión.

Las responsabilidades de cada Dependencia, Secretaría, Oficina, Departamento administrativo, entre otras, para garantizar un correcto acompañamiento de las TIC, se debe cumplir con la designación de un servidor público enlace TIC, que se explica en el procedimiento PR-M2-P6-01 Fortalecer la Política Digital y que es concordante con Gestionar el soporte y mesa de ayuda TI.

Para el desarrollo de este contenido, las actividades que describen a continuación garantizaran su cumplimiento, siempre y cuando se tenga los recursos establecidos en la caracterización del proceso:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
0.	Inicio		
1.	Analizar las incidencias internas referente los usuarios finales de mesa de ayuda para servicios de soporte y priorizar las necesidades.	Profesional, Técnico o Contratistas	Base de datos Requerimientos
2.	Analizar las incidencias externas radicadas referente a los usuarios finales de mesa de ayuda para servicios de soporte y priorizar las necesidades.	Profesional, Técnico o Contratistas	Base de datos Requerimientos
3.	Planear la disponibilidad de recursos a todo nivel (logísticos, proveedores de servicios, contratistas, Prestación de servicios, compra de insumos técnicos, mantenimiento de hardware y software) para mantener mesa de ayuda para servicios de soporte en funcionamiento.	Secretario de las TIC, Líder de programa, Profesional o Contratistas	Requerimiento de Necesidades
4.	Analizar los recursos disponibles para mantener mesa de ayuda para servicios de soporte en funcionamiento.	Líder de programa, Profesional, Auxiliar, Técnico o Contratistas	Presupuesto asignado.
5.	Recibir los incidentes de los usuarios finales de mesa de ayuda para servicios de soporte.	Auxiliar, Técnico o Contratista	Software de mesa de ayuda o Correo electrónico.
6.	Direccionar las actividades a realizar para solucionar las incidencias.	Técnicos o contratistas	Software de mesa de ayuda o Correo electrónico.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO GESTIONAR EL SOPORTE Y MESA DE AYUDA TI.	Código: PR-M11-P1-02
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 4 de 7

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
7.	Realizar los cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo para mantener en optimas la infraestructura tecnológica y los servicios de soporte, cuando sea realizado por el personal directo de la Secretaria de las TIC	Profesional, Técnico, Auxiliar o Contratistas	Informe
8.	Ejecutar las actividades para mantener en optimas la infraestructura tecnológica y los servicios de soporte.	Profesional,	Informe
9.	Verificar que las actividades de mantenimiento se hayan realizado con base en las especificaciones técnicas.	Técnicos o Contratación	Software de mesa de ayuda
10.	Realizar las actividades de primer nivel para solucionar los incidentes registrados por las alarmas automáticas y los usuarios finales.	Profesional, Técnico o Contratista	Log de transacciones del directorio activo
11.	Administrar y controlar los usuarios, impresoras, equipos, dispositivos conectados a la red, utilizando el directorio activo.	Auxiliar, Técnico o Contratista	Informe escrito
12.	Elaborar el informe sobre las actividades realizadas por incidentes de usuarios finales.	Auxiliar, Técnico o Contratista	Informe escrito
13.	Verificar que las actividades de mantenimiento de servicios tecnológicos se hayan realizado con base en el cronograma y especificaciones técnicas	Auxiliar, Técnico o Contratista	Informe escrito
14.	Mantener actualizadas las hojas de vida de los equipo de cómputo a cargo de las TIC.	Auxiliar, Técnico o Contratista	Formato o Excel.
15.	Generar los indicadores respectivos	Profesional, Contratista	Formato de indicadores
16.	Analizar los indicadores	Auxiliar, Técnico o Contratista	Informe de gestión
17.	Gestionar y administrar los riesgos y controlarlos	Profesional, Auxiliar, Técnico o Contratista	Formato de Mapa de riesgos
18.	Realizar los Ajustes y acciones necesarias para cumplir con los planes, proyectos y programas.	Líder de programa, Profesional o Contratistas	Informe de gestión
	Fin		

6. SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA:

- Plan Nacional de TIC.
- Guías de mejores prácticas en el sector público ISO-IEC-11801, ISO-24074, ISO-17799, ISO-27000, ISO-24764, ISO-14644, ISO 20000.
- Procedimiento formular los planes del Departamento de Planeación de la Gobernación del Valle.
- Planes de Desarrollo Nacional y Departamental.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO GESTIONAR EL SOPORTE Y MESA DE AYUDA TI.	Código: PR-M11-P1-02
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 5 de 7

- Políticas y normatividad en materia de Telecomunicaciones.
- Ley 1341 de 2009
- Ley 152 de 1994
- Decreto 1049 de 2001
- Documento Conpes 3072 DNP
- Norma NTCGP-1000
- Manual MECI:1000
- Decreto 415 de 2016 DAFP
- Decreto 1151 de 2008
- Decreto 2693 de 2012
- Ley 1437 de 2011
- Resoluciones 1511 y 1297 de 2010
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1273 de 2009
- Ley 1581 de 2012
- Ordenanza 430 de 2016 - Asamblea Departamental
- Decreto 1078 de 2015
- Decreto 1414 de 2017 – MinTIC
- Decreto 1008 de 2018 - MinTIC

7. REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención TRD	Disposición final
1.	Actas	Líder de programa o Profesional	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	de Legajador	Según TRD	Según TRD
2.	Informes	Líder de programa o Profesional	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	de Legajador	Según TRD	Según TRD
5.	Listado de asistencia	Líder de programa o Profesional	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	de Legajador	Según TRD	Según TRD
6.	Oficio	Secretario de las TIC	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	de Legajador	Según TRD	Según TRD
7.	Comunicado físico a electrónico	Líder de programa o Profesional	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	de Legajador	Según TRD	Según TRD
8.	Formatos, manuales, instructivos o	Líder de programa o Profesional	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	de Legajador	Según TRD	Según TRD

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO GESTIONAR EL SOPORTE Y MESA DE AYUDA TI.	Código: PR-M11-P1-02
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 6 de 7

8. CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Razón de la Actualización	Fecha
01	Modificación con base en el decreto 1138 de 2016, que cambia de departamento a secretaria, haciendo que su misión sea más amplia, garantizando no solo una gestión interna, sino también, una gestión externa con el programa de economía digital y todo aquel que lo modifique, complemente, adicione, derogue o reemplace. Ordenanza No. 430 de 2016 "Por medio del cual se formula el marco orientador de la política pública y de la estrategia para el Desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, para un Valle del Cauca Inteligente e Innovador"	31-05-2017
02	Se realiza un cambio debido al cambio que hace de Gobierno en Línea a Gobierno Digital con base en el Decreto 1414 de 2017 de MINTIC	25-01-2018
01	Ajustes por la NTC ISO 9001:2015 – MIPG – Proceso de Certificación en Calidad	15/08/2018

9. ANEXOS:

- Diagrama de Flujo

10. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Ricardo Ramirez Sabogal	Nombre: Frank Alexander Ramirez O.	Comité Coordinador del SIG Acta No. 06
Cargo: Agente de Cambio	Cargo: Secretario de las TIC	
Firma: 	Firma: 	
Fecha: 01/08/2018	Fecha: 08/08/2018	
		Fecha: 15/08/2018



**PROCEDIMIENTO
GESTIONAR EL SOPORTE Y MESA
DE AYUDA TI.**

ANEXO

GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA

SECRETARIA DE LAS TECNOLOGIAS LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

PROCESO M11 P1 GESTIONAR LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS TI

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO M11-P1-02 GESTIONAR EL SOPORTE Y MESA DE AYUDA TI

