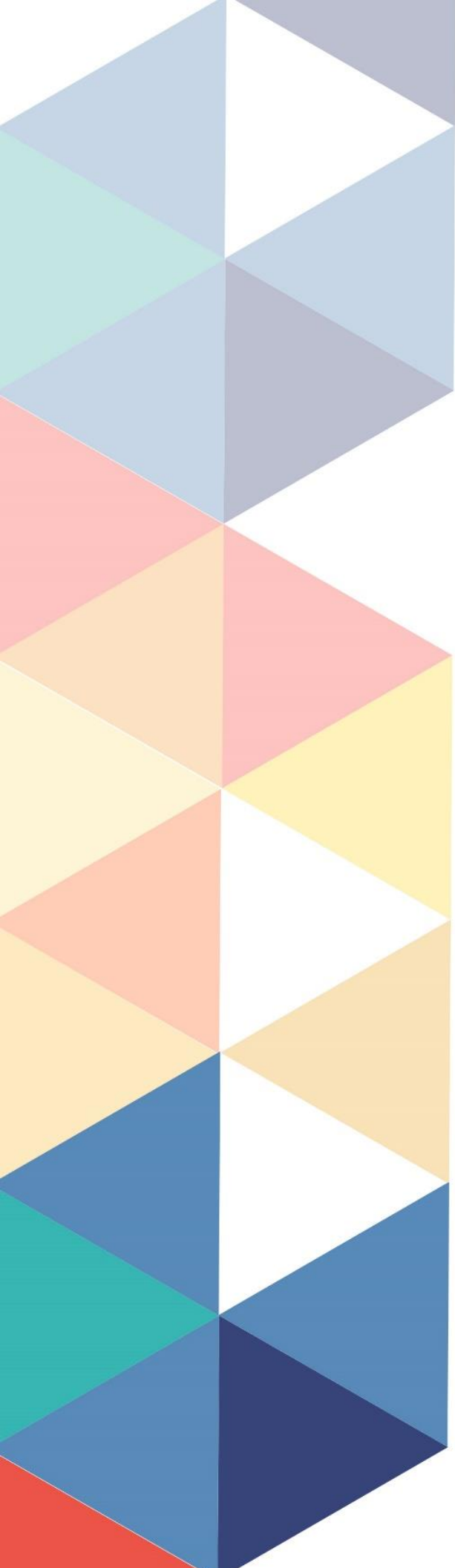
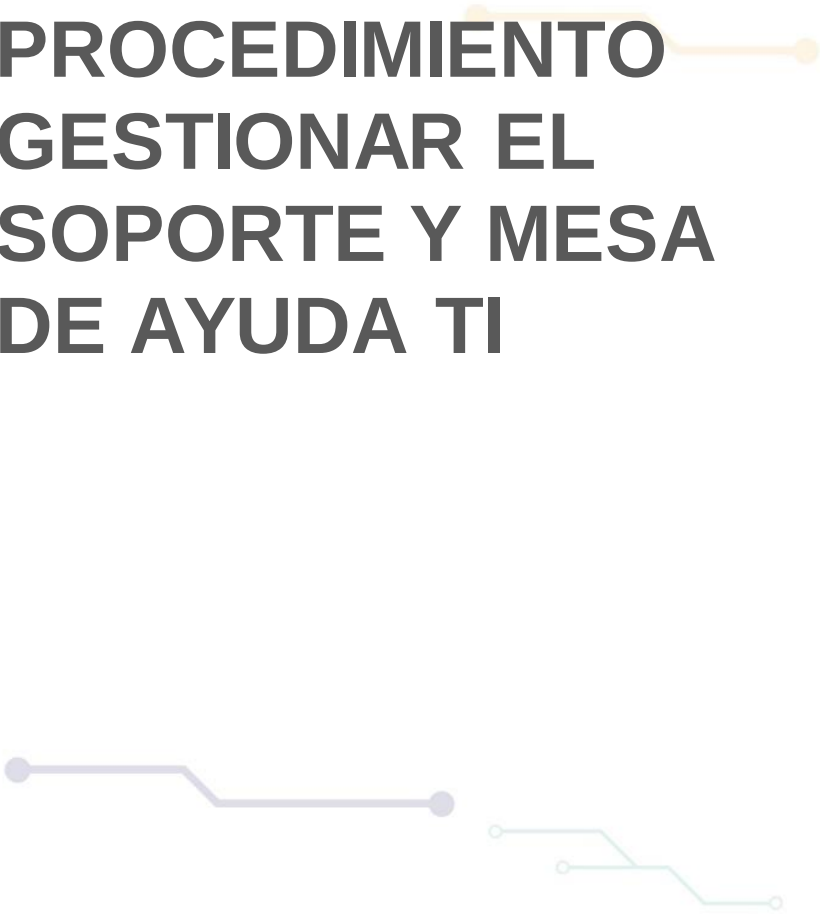




PROCEDIMIENTO GESTIONAR EL SOPORTE Y MESA DE AYUDA TI





**GOBERNACIÓN DEL
MAGDALENA**



**La fuerza
del cambio**



PROCEDIMIENTO GESTIONAR EL SOPORTE Y MESA DE AYUDA TI.

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 Magdalena 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 Magdalena como un territorio inteligente e innovador.

2. RESPONSABLE:

Jefe de la Oficina de las TIC y Líder de programa, Profesional de planta o que cumpla con las competencias y habilidades descritas en el documento soporte que estructurará la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

3. ALCANCE:

Inicia con analizar las incidencias internas referente a 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:

- Intrusión: entrar a una red sin los permisos u autorizaciones debidas.
- Backup: Es la frase en inglés para definir copia de seguridad.
- OPA: Otros procedimientos administrativos.
- MARE: Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.
- TIC: Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- 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
- PETIC: Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información.
- ITD: Índice de Transparencia Departamental.
- FURAG: Formulario único de reporte de avances a la gestión.
- IGD: Índice de Gobierno Digital.
- DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública.
- CIO: Chief Information Officer = Son los líderes de la gestión estratégica de tecnologías de la 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 esta en formato de lectura fácil.

5. CONTENIDO:

Este procedimiento hace parte de las actividades de soporte para el proceso de Servicios Tecnológicos y las

buenas prácticas que recomienda el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE), es importante

recordar que cualquier solicitud a la oficina de TIC debe realizarse por medio del aplicativo designado para

ello si el existiera, o por medio de correo electrónico dirigido a la Oficina TIC 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, Edificio 4-24 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.

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 emitir un oficio a la Jefe de TIC, 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 Oficina 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 Jefe de la Oficina TIC quién lo valida con su firma y es despachado utilizando los procedimientos de correspondencia aprobados para esto.

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 Información y Comunicaciones (PETIC) o en su defecto el manual TIC, así como las necesidades de información de los servicios al ciudadano y grupos de interés.

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 Fortalecer la Política Digital y que es concordante con Gestionar el soporte y mesas de ayuda TI

Para el desarrollo de este contenido, las actividades que se describen a continuación garantizarán su cumplimiento, siempre y cuando se tengan 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	Jefe de las TIC, Líder de programa, profesional o contratista	Base de datos Requerimientos
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.
7	Realizar los cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo para mantener en óptimas la infraestructura tecnológica y los servicios de soporte, cuando sea realizado por el personal directo de la Oficina de las TIC	Profesional, Técnico, Auxiliar o Contratistas	Informe





8	Ejecutar las actividades para mantener en óptimas la infraestructura tecnológica y los servicios de soporte.	Profesional.	Informe
9	Verificar que las actividades 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

- 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 de la Oficina Asesora de Planeación de la Gobernación del Magdalena
- Planes de Desarrollo Nacional y Departamental
- 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
- Política Pública o Institucional
- 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	Oficina TIC.	Responsable de Archivo	Legajado	Según TRD	Según TRD
2	Informes	Líder de programa o Profesional	Oficina de las TIC	Responsable de Archivo	Legajador	Según TRD	Según TRD
3	Listado de Asistencia	Líder de programa o Profesional	Oficina de las TIC	Responsable de Archivo	Legajador	Según TRD	Según TRD
4	Oficio	Jefe de las TIC	Oficina de las TIC	Responsable de Archivo	Legajador	Según TRD	Según TRD





**GOBERNACIÓN DEL
MAGDALENA**



**La fuerza
del cambio**



Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención TRD	Disposición final
5	Comunicado físico a electrónico	Líder de programa o Profesional	Oficina de las TIC	Responsable de Archivo	Legajador	Según TRD	Según TRD
6	Formatos, manuales, instructivos y guías.	Líder de programa o Profesional	Oficina de las TIC	Responsable de Archivo	Legajador	Según TRD	Según TRD

8. CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha

9. ANEXOS

Diagramas de Flujo

10. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: José ramón Iglesias Gamarra	Nombre: Shirley Correa Mesa	Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión – SIG Acta No. x
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Jefe Oficina TIC.	
Firma: 	Firma:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:

