 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN TECNOLÓGICA	VERSIÓN	02
	PROCEDIMIENTO	SERVICIOS TECNOLÓGICOS	PÁGINA	1 de 5
			FECHA VIGENCIA	23/10/2020

1. OBJETIVO

Administrar y prestar los servicios de soporte técnico a la infraestructura tecnológica y de comunicaciones del Ministerio del Interior, mediante la atención oportuna de los requerimientos, con el fin de apoyar el cumplimiento de los objetivos del Ministerio del Interior.

2. ALCANCE


Este procedimiento inicia con el registro en la mesa de ayuda de una incidencia o requerimiento de soporte técnico o mantenimiento de la infraestructura tecnológica y finaliza con la gestión respectiva la cual puede ser la implementación de un nuevo servicio o la respuesta al requerimiento.

3. CONDICIONES GENERALES

El servicio de soporte técnico deberá ser solicitado por la mesa de ayuda disponible en la Intranet para tal fin (Intranet <http://mesadeayuda/soporte/>).


4. DEFINICIONES O GLOSARIO

- **AD:** Directorio Activo
- **ANS (Acuerdo de nivel de servicio):** Es un contrato escrito entre un proveedor de servicio y la Entidad con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio, de igual forma este documento de acuerdo se puede establecer entre las diferentes áreas de la entidad y la Oficina de Información Pública del Interior – Grupo de sistemas..
- **Base de Datos:** Serie de datos organizados y relacionados entre sí, los cuales son recolectados y explotados por los sistemas de información de una empresa o negocio en particular.
- **Carpetas compartidas:** Proporcionan un lugar de almacenamiento centralizado de archivos de trabajo que pueden ser accedidos por múltiples usuarios de forma segura. El administrador de la carpeta puede asignar permisos de lectura o lectura/escritura a cada uno de los usuarios del grupo.
- **Copias de seguridad:** Copias de la información en un medio magnético que se almacena en un lugar seguro.
- **Data center:** Centro de procesamiento de datos, una instalación empleada para albergar un sistema de información de componentes asociados, como telecomunicaciones y los sistemas de almacenamientos donde generalmente incluyen fuentes de alimentación redundante o de respaldo, se ofrece espacio para hardware en un ambiente controlado, como por ejemplo acondicionando el espacio con el aire acondicionado, extinción de incendios de diferentes dispositivos de seguridad para permitir que los equipos tengan el mejor nivel de rendimiento con la máxima disponibilidad del sistema.
- **Infraestructura Tecnológica:** Es el conjunto de todos los elementos tecnológicos que integran un proyecto o sustentan una operación.
- **Mesa de Ayuda (Herramienta GLPI):** es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las tecnologías informáticas.
- **Recuperación de bases de datos:** Consiste en extraer la información almacenada en medios externos, de una base de datos determinada.
- **Red:** Una red informática es un conjunto de dispositivos interconectados entre sí a través de un medio, que intercambian información y comparten recursos. Básicamente, la comunicación dentro de una red informática es un proceso en el que existen dos roles bien


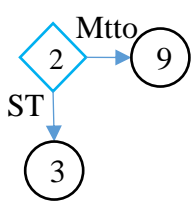


 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN TECNOLÓGICA	VERSIÓN	02
	PROCEDIMIENTO	SERVICIOS TECNOLÓGICOS	PÁGINA	2 de 5
			FECHA VIGENCIA	23/10/2020


definidos para los dispositivos conectados, emisor y receptor, que se van asumiendo y alternando en distintos instantes de tiempo.

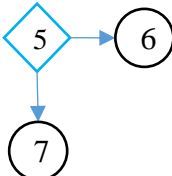






- **Servicios de TI:** Un servicio de tecnología de información es entonces un servicio proporcionado a uno o más clientes por un proveedor o área proveedora, dichos servicios están basados en tecnologías de información y comunicaciones y están destinados a habilitar los procesos de negocio de las organizaciones.
- **Soporte Técnico:** Sirve para ayudar a resolver los problemas que puedan presentárseles a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos


 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN TECNOLÓGICA	VERSIÓN	02
	PROCEDIMIENTO	SERVICIOS TECNOLÓGICOS	PÁGINA	3 de 5
			FECHA VIGENCIA	23/10/2020

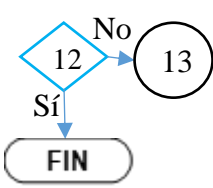
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD O TAREA	CARGO O ROL O PERSONA RESPONSABLE	DOCUMENTOS O REGISTRO QUE SE USAN EN LA ACTIVIDAD
<p>INICIO</p> 	<p>Registrar la solicitud de servicios de soporte técnico, en la mesa de ayuda, con toda la información solicitada en el aplicativo, para la generación del número de servicio de soporte técnico.</p>	Funcionarios y/o Contratistas	<p>ID de la incidencia o requerimiento (No. de servicio en aplicativo de mesa de ayuda)</p> <p>Documentos adjuntos relacionados con la incidencia presentada</p>
	<p>Identificar si la solicitud registrada, es un requerimiento o incidencia para soporte técnico o es un mantenimiento de la infraestructura de TI.</p> <p>Si es un soporte técnico se continua a la actividad 3.</p> <p>Si es un mantenimiento se continua en la actividad 9.</p>	Administrador y/o líder mesa de ayuda	
	<p>Clasificar las solicitudes registradas de acuerdo con el catálogo de servicios activo y redireccionar al técnico o profesional que corresponda para su atención.</p> <p>Los servicios tecnológicos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración del directorio activo - AD. ✓ Administración de la Infraestructura tecnológica ✓ Administración de usuarios ✓ Actualización y soporte de aplicativos de apoyo a la gestión. ✓ Administración de correo electrónico institucional. ✓ Administración del antivirus ✓ Atención a requerimientos de equipos de cómputo. ✓ Administración y gestión de software. ✓ Atención a la solicitud copias de seguridad y/o restauración de medios. ✓ Concepto técnico para dar de baja equipos de cómputo o retiro de equipos de cómputo por obsolescencia. ✓ Concepto técnico para dar de baja software. ✓ Carpetas compartidas 	Líder de Mesa de Ayuda	Registro en aplicativo de mesa de ayuda
	<p>Prestar el servicio de soporte técnico según los acuerdos de Niveles de Servicio –ANS, validando el servicio o solicitud, ya que la falla reportada por el usuario puede tener un origen diferente.</p> <p>En caso que se requiera autorización, se debe redireccionar el caso de soporte al líder de servicios de TI y/o al Coordinador del Grupo de Sistemas.</p> <p>Para los servicios que no requieran soporte técnico en sitio, se tiene la posibilidad de utilizar la herramienta de acceso remoto de la Entidad (Vtul) para solucionar remotamente las incidencias reportadas por los usuarios.</p>	Técnico o Ingeniero de Soporte	Registro en aplicativo de mesa de ayuda

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN TECNOLÓGICA	VERSIÓN	02
	PROCEDIMIENTO	SERVICIOS TECNOLÓGICOS	PÁGINA	4 de 5
			FECHA VIGENCIA	23/10/2020

ACTIVIDAD No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD O TAREA	CARGO O ROL O PERSONA RESPONSABLE	DOCUMENTOS O REGISTRO QUE SE USAN EN LA ACTIVIDAD
	<p>Reportar en el aplicativo de la mesa de ayuda las actividades realizadas, el avance y/o la solución efectuada.</p> <p>Si es necesario llevar a cabo un escalamiento a un nivel superior continúa en la actividad 6, de lo contrario continua a la actividad 7.</p>	Técnico o Ingeniero de Soporte	Registro en aplicativo de mesa de ayuda
	Prestar atención especializada. El especialista atenderá la visita según ANS y dejará el registro del mismo en el aplicativo de la mesa de ayuda.	Ingeniero Especialista	Registro en aplicativo de mesa de ayuda
	<p>Cerrar la incidencia o requerimiento de soporte técnico.</p> <p>Una vez atendido y solucionado el servicio asignado el usuario procederá a aprobar la solución en la mesa de ayuda para dar cierre al ticket. Si después de 3 días de atendido el servicio, el usuario no ha aprobado la solución, el Ingeniero líder de Mesa de Ayuda procederá a realizar el respectivo cierre, indicando en la mesa de ayuda el motivo por el cual se cierra el caso.</p>	Técnico o Ingeniero de Soporte	Cierre del requerimiento en el aplicativo de mesa de ayuda
 	Elaborar y presentar informe. La mesa de ayuda genera informe con el detalle de actividades y servicios ejecutados con productos entregados como resultado de las actividades.	Líder soporte de TI, Líder de Mesa de Ayuda	Informe de mesa de ayuda
	Elaborar los Planes de Mantenimiento de las Tecnologías de Información , de la Infraestructura Tecnológica y Plataforma de Telecomunicaciones y Periféricos en general.	Coordinador del Grupo de Sistemas/ Ingenieros del Grupo de Sistemas	Planes de Mantenimiento
	<p>Realizar las Actividades de mantenimiento. En esta actividad se pueden realizar cualquiera de las siguientes tareas de mantenimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener infraestructura de servidores y almacenamiento ✓ Administrar las bases de datos ✓ Monitoreo del Correo electrónico institucional y Directorio Activo ✓ Mantener infraestructura de respaldo y recuperación ✓ Mantener el sistema de aire acondicionado ✓ Mantener fuentes de respaldo eléctrico - UPS ✓ Mantener infraestructura de sistemas de seguridad ✓ Mantener infraestructura de redes y comunicaciones ✓ Controlar licenciamiento de software ✓ Realizar Copias de Seguridad y/o Restauración de Medios ✓ Mantener los Sistemas de Información ✓ Plan de Mantenimiento de los equipos de cómputo 	Coordinador Grupo de Sistemas / Ingeniero del Grupo de Sistemas	Ticket o e-mail

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN TECNOLÓGICA	VERSIÓN	02
	PROCEDIMIENTO	SERVICIOS TECNOLÓGICOS	PÁGINA	5 de 5
			FECHA VIGENCIA	23/10/2020

ACTIVIDAD No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD O TAREA	CARGO O ROL O PERSONA RESPONSABLE	DOCUMENTOS O REGISTRO QUE SE USAN EN LA ACTIVIDAD
	Estas actividades de mantenimiento se definen en el documento "Guía actividades de mantenimiento".		
11	Dar cumplimiento a Gobierno Digital y a la ley de Transparencia y Acceso a la Información – Ley 1712 del 2014, apoyando técnicamente a las dependencias y/u oficinas del Ministerio del Interior al cumplimiento de la normatividad y lineamientos, contribuyendo y apoyando el cumplimiento de la política de cero papel, y revisando periódicamente que la información publicada cumpla con la matriz ITA (índice de transparencia y acceso a la información pública) establecida por la procuraduría general de la nación, validando su actualización.	Usuarios Internos, (funcionarios, y contratistas de la entidad) / ingenieros encargados del cumplimiento normativo.	Correo electrónico, memorando y mesas de trabajo en la medida que se identifiquen necesidades.
	<p>Evaluar la Gestión de la prestación del servicio de soporte y mantenimiento de la infraestructura computacional, plataforma tecnológica y telecomunicaciones.</p> <p>Si es satisfactorio se mantienen las actividades previamente realizadas y termina el procedimiento. Si no es satisfactorio se continúa a la actividad 13.</p>	Coordinador del Grupo de Sistemas/ Ingenieros Grupo de Sistemas	Informes de Seguimiento. Encuesta de Satisfacción usuarios Servicios Tecnológicos
13 FIN	Elaboración de Planes de Mejoramiento.	Coordinador Grupo de Sistemas/ Ingenieros Grupo de Sistemas	

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
02	Los cambios realizados en esta segunda versión se orientan a incluir la descripción de la actividad de servicios de información y actualizar las demás actividades acorde a los lineamientos institucionales, buenas prácticas y plan estratégico de tecnologías de la información y actualización de la plantilla.	23/10/2020

7. CONTROL DE FORMALIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<u>ROSA RODRÍGUEZ MORENO</u> <u>ULIANOY ANTONIO ECHEVERRÍA</u> PROFESIONALES GRUPO DE SISTEMAS	<u>MARCO ALEXANDER MORALES RUEDA</u> COORDINADOR GRUPO DE SISTEMAS	<u>PAOLA VERA GÓMEZ</u> JEFE OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL INTERIOR Validado a través del correo paola.vera@mininterior.gov.co con fecha del 23/10/2020