



V3

PROCEDIMIENTO

PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA TECNOLOGÍA

PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

VIGENCIA: 12/10/2018

CODIGO: 127-PRCGI-01

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
3	12/10/2018	Se realizó ajuste en la descripción de la actividad 1 y en la columna Formato y/o registro, se modifica la actividad 6 y se agrega la 7.
2	29/12/2016	Se realizan ajustes a la actividades, organizandolas de tal manera que se ajusten al procedimiento como actualmente se realiza en la oficina de sistemas.

OBJETIVO

Garantizar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica.

ALCANCE

Describir el procedimiento que se realizará para la ejecución de un soporte o mantenimiento en la infraestructura tecnológica del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público

DEFINICIONES Y SIGLAS

DEFINICIONES:

- **INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA:** Esta compuesta por el hardware (servidores de aplicaciones, elementos de red, routers o cortafuegos, los ordenadores personales, las impresoras, escáneres, aires acondicionados, estabilizadores de corriente y equipos de telefonía) y software (sistemas operativos, aplicaciones de ámbito general necesarias para que funcionen las aplicaciones informáticas concretas de los servicios; por ejemplo, las bases de datos, los servidores de aplicaciones o las herramientas de ofimática, sistemas de información).
- **HERRAMIENTA DE GESTIÓN:** Software para el registro, clasificación, seguimiento, control y cierre de los servicios solicitados por los usuarios, la cual ayuda a la presentación de estadísticas y toma de decisiones. Se conoce también como Mesa de Ayuda (Help Desk).
- **MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Es la actividad de reparación de los defectos de los equipos de hardware identificados por los usuarios y que es reportada a través de una solicitud a la mesa de ayuda de la entidad.
- **MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Actividades de verificación y ajustes programados para reducir la probabilidad de falla de algún componente de la infraestructura tecnológica.

SIGLAS: N. A.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN Y ASPECTOS GENERALES

1. La mesa de ayuda será el único punto de contacto de los usuarios para realizar todo tipo de solicitudes. De igual forma, el personal de la Oficina de Sistemas es el único autorizado para destapar, mover, configurar, instalar, cambiar recursos tecnológicos y/o direcciones IP.
2. Las actividades que son punto de control, serán señaladas dentro del Flujograma con la figura de cuadrado y la sigla P.C. dentro de ella.
3. Cuando en las actividades se presenten incumplimiento de requisitos de norma o de los clientes y/o usuarios, deberán implementarse el procedimiento denominado "Acciones correctivas, preventivas y de mejora".
4. Cuando dentro del procedimiento se incluyan acciones de divulgación o comunicación estas deberán realizarse en el marco del Plan de comunicaciones del Departamento y deberá tener en cuenta los procedimientos y protocolos establecidos.

PRODUCTO O SERVICIO

SALIDAS (Producto o Servicio)	DESCRIPCIÓN	CLIENTE
Solicitudes de los usuarios, registradas y resueltas.	Registro de las solicitudes radicadas en la mesa de ayuda, en donde queda registrado el soporte de las actividades desarrolladas y el tiempo de respuesta.	Todos los procesos.

NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS ASOCIADOS

- El control de los riesgos a la seguridad de la información, riesgos laborales, aspectos ambientales se pueden consultar en el siguiente vínculo: Mapa de Riesgos.
- La normativa asociada al procedimiento se puede consultar en el siguiente vínculo: Matriz de requisitos legales y normativos
- Los documentos asociados al procedimiento se pueden consultar en el siguiente vínculo: Listado Maestro de Documentos.
- Los registros asociados al procedimiento se pueden consultar en el siguiente vínculo: Listado Maestro de registros/ Cuadro de Caracterización Documental
- Las disposiciones de almacenamiento y archivo se pueden consultar en el siguiente vínculo: Tablas de Retención Documental.

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	FORMATO Y/O REGISTRO
		Inicio.			
1		Recibir el servicio por los medios establecidos (Telefónicamente o correo electrónico) o realizar las actividades de mantenimiento de la plataforma tecnológica.	5 minutos	Servidores(as) de la Entidad.	Correo.
2		¿Es un servicio solicitado? Si: Continuar a la Actividad No 3. No: Ver Instructivo Mantenimiento y Soporte de la Infraestructura Tecnológica capítulo 5. Fin.		Técnico Proceso Gestión de la Información y la tecnología	N/A
3		Validar y registrar en la herramienta de gestión el servicio de soporte solicitado por el usuario; categorizando y asignando el caso al técnico y/o profesional DADEP según corresponda. La herramienta envía correo automático al usuario solicitante con el número del caso. Nota. Existen diferentes categorías de soporte que serán asignados de acuerdo a la complejidad de la solicitud son: primer, segundo o tercer nivel.	20 minutos	Técnico Proceso Gestión de la Información y la tecnología	Herramienta de Gestión help Desk
4		Resolver el servicio de acuerdo al requerimiento. Nota. Ver Instructivo Mantenimiento y Soporte de la Infraestructura Tecnológica capítulo 4.	30 minutos a 30 días o más dependiendo de la complejidad del servicio.	Profesional y/o técnico Proceso Gestión de la Información y la tecnología.	Herramienta de Gestión help Desk
5		¿Se da solución a la solicitud? No: Continuar a la Actividad No 4. Si: Continuar a la Actividad No 6.		Profesional y/o técnico Proceso Gestión de la Información y la tecnología.	Herramienta de Gestión help Desk
6		Dar Cierre de la solicitud en la herramienta de gestión documentando la solución del caso.	10 minutos	Profesional y/o técnico Proceso Gestión de la Información y la tecnología.	Herramienta de gestión help desk
7		Realizar reporte mensual de las incidencias recibidas y gestionadas durante el periodo.	1 hora	Profesional y/o técnico Proceso Gestión de la Información y la tecnología.	Reporte Mensual
		Fin			

AUTORIZACIÓN

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Oscar Melo Rios María Luisa Mendoza Ariosto Gómez Profesionales Oficina de Sistemas	Isaias Sánchez Rivera Jefe Oficina Asesora de Planeación Sandra I. Barrera - Luis F. Arango Profesionales Oficina Asesora de Planeación	Julio Alexander Hernández Martínez Jefe Oficina de Sistemas