



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
POBLACIÓN
Unidad Administrativa Especial de
Innovación y Tecnología SIG

FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: DESI-FM-008

VERSIÓN: 10

FECHA DE APLICACIÓN: ENERO 2019

INFORMACIÓN DOCUMENTADA:		CÓDIGO:		VERSIÓN:		JUSTIFICACIÓN:		
TIPO	NOMBRE	ANTERIOR	VIGENTE	ANTERIOR	VIGENTE	ELABORA	ACTUALIZA	ANULA
Formato	Formato Informe de Soporte Técnico	SIT-FM-011	GSIT-FM-001	2	3		X	
Formato	Formato Inventario de Infraestructura	SIT-FM-010	GSIT-FM-002	2	3		X	
Documento Interno	Estructura Mesa de Servicios	SIT-DI-002	GSIT-DI-001	1	2		X	
Procedimiento	Generación Copias de Respaldo	GSIT-PR-001	GSIT-PR-001	5	6		X	
Formato	Solicitud y Priorización Copias de Seguridad	GSIT-FM-004	GSIT-FM-004	3	4		X	

DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN:

Se actualizan los formatos para el registro de la información, de acuerdo a las actividades que realiza el proceso Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica, a través de en Mesa de Ayuda para brindar soporte técnico y del levantamiento y verificación del inventario de equipos y elementos tecnológicos. Igualmente, se ajusta la codificación de la documentación acorde al cambio en la plataforma estratégica de la Entidad.

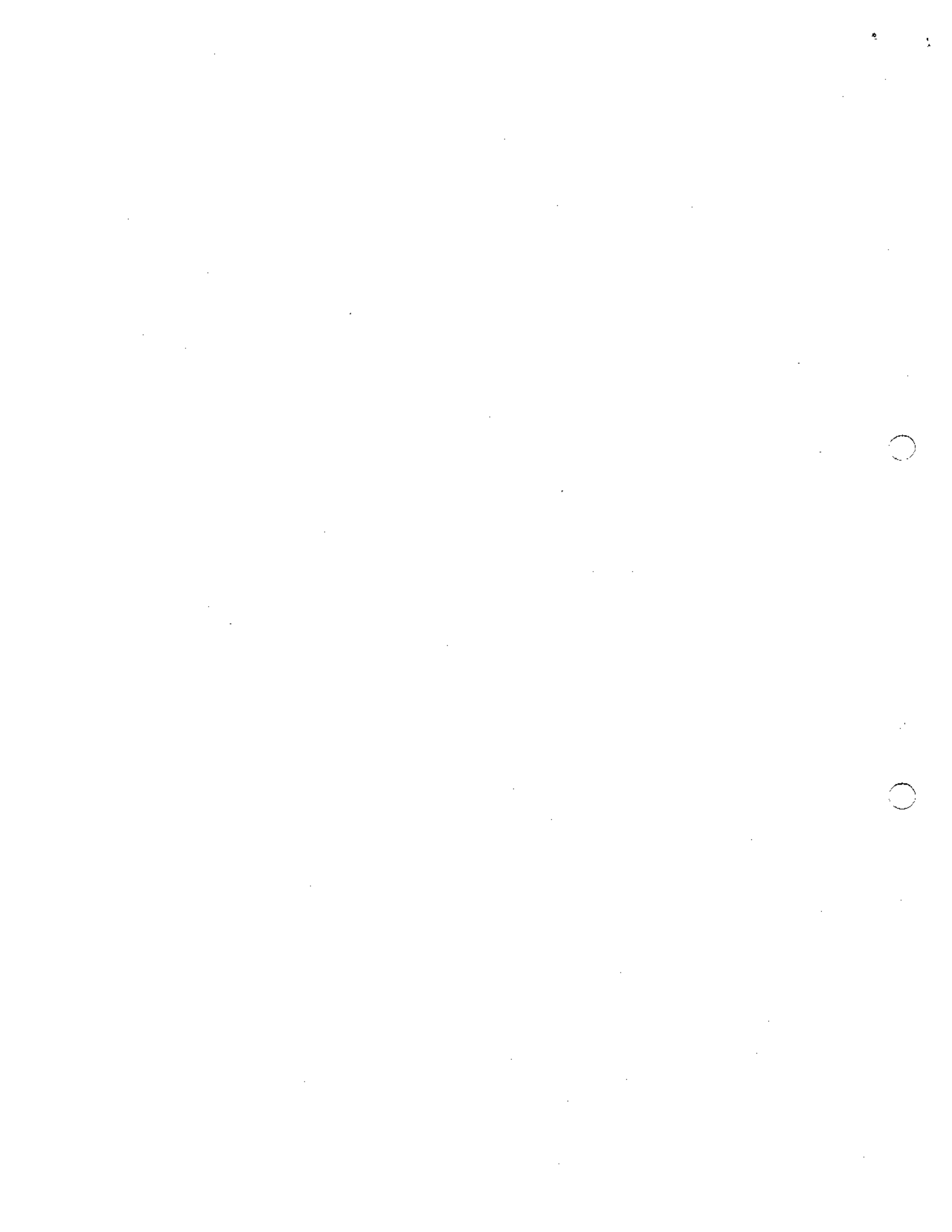
Se modifica el nombre del formato SIT-FM-010 Inventario de Hardware y Software a GSIT-FM-002 Inventario de Infraestructura, con el objeto de poder incluir los elementos pertenecientes a Software, hardware, redes, seguridad, servidores, etc.

Se registran cambios en el procedimiento GSIT-PR-001 Generación Copias de Respaldo y en el formato GSIT-FM-004 Solicitud y Priorización de Copias de Seguridad con el objeto de mejorar tanto los requerimientos como el procedimiento para la toma o restauración de una copia de seguridad, de manera que tanto el solicitante como el jefe inmediato estén informados y conozcan la trazabilidad de la solicitud para la preservación de la información de su proceso y de la Entidad.

Cargada!!

AVALA RESPONSABLE DIRECTIVO SIG	ELABORA/ACTUALIZA/ANULA (Colaborador del proceso en compañía del enlace)	ACOMPANAMIENTO EQUIPO TÉCNICO SIG
(Firma)	(Firma)	(Firma)
Nombre: Marcela Rocio Márquez Arenas Cargo: Secretaría General	Nombre: Gloria Méndez/Andree Bravo/ Yuly González Cargo: Lider Sistemas - Contratistas Secretaría General	Nombre: Andrea del Pilar Zambrano/ Christian Medina Cargo Contratistas OAP

TRÁMITE DE APROBACIÓN DOCUMENTAL (DILIGENCIADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN)	¿ES APROBADO?	FECHA DE APROBACION:	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	14-05-2019	
OBSERVACIONES:			(Firma) Martha Patricia Aguilar Copete REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA EL SIG





FORMATO INFORME DE SOPORTE TÉCNICO

VERSIÓN: 3

CÓDIGO: GSIT-FM-001

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2019

dd mm aa

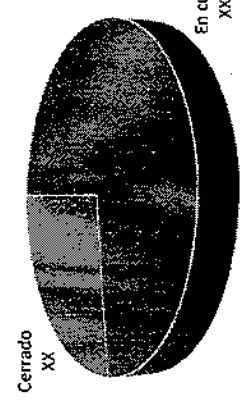
Hasta

dd mm aa

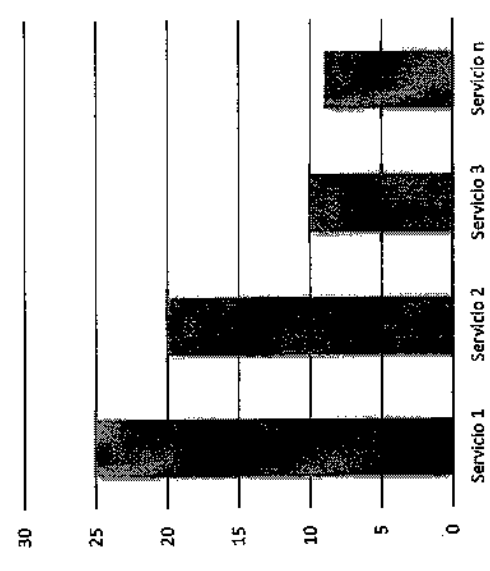
Fecha o período de reporte:

a. Número de solicitudes recibidas: XXXX

b. Estado de las solicitudes

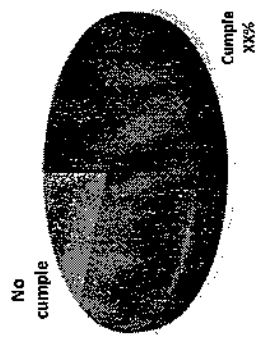


c. Pareto de las solicitudes

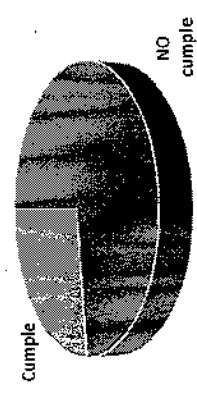


d. Cumplimiento ANS'S

Interno



Proveedores





ACADEMIA MAJOR DE CONTABLES, UNIVERSIDAD DEL VALLE, CAUCA, COLOMBIA

FORMATO INFORME DE SOPORTE TÉCNICO

CÓDIGO: GSIT-FM-001

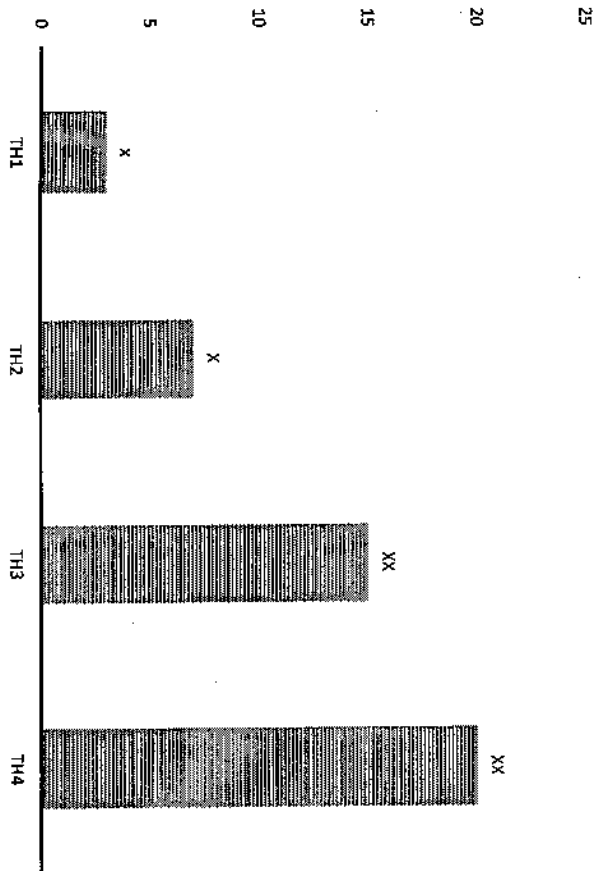
FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2019

VERSIÓN: 3

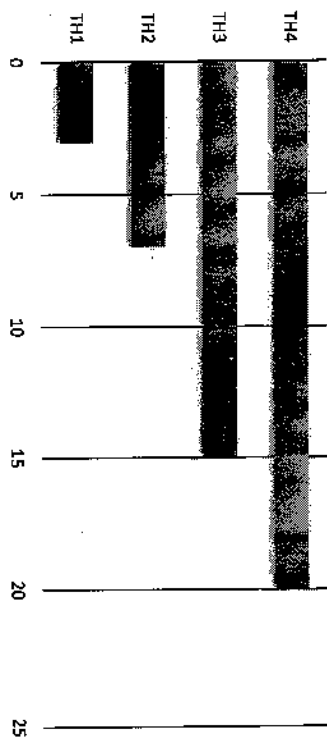
Fecha o período de reporte:

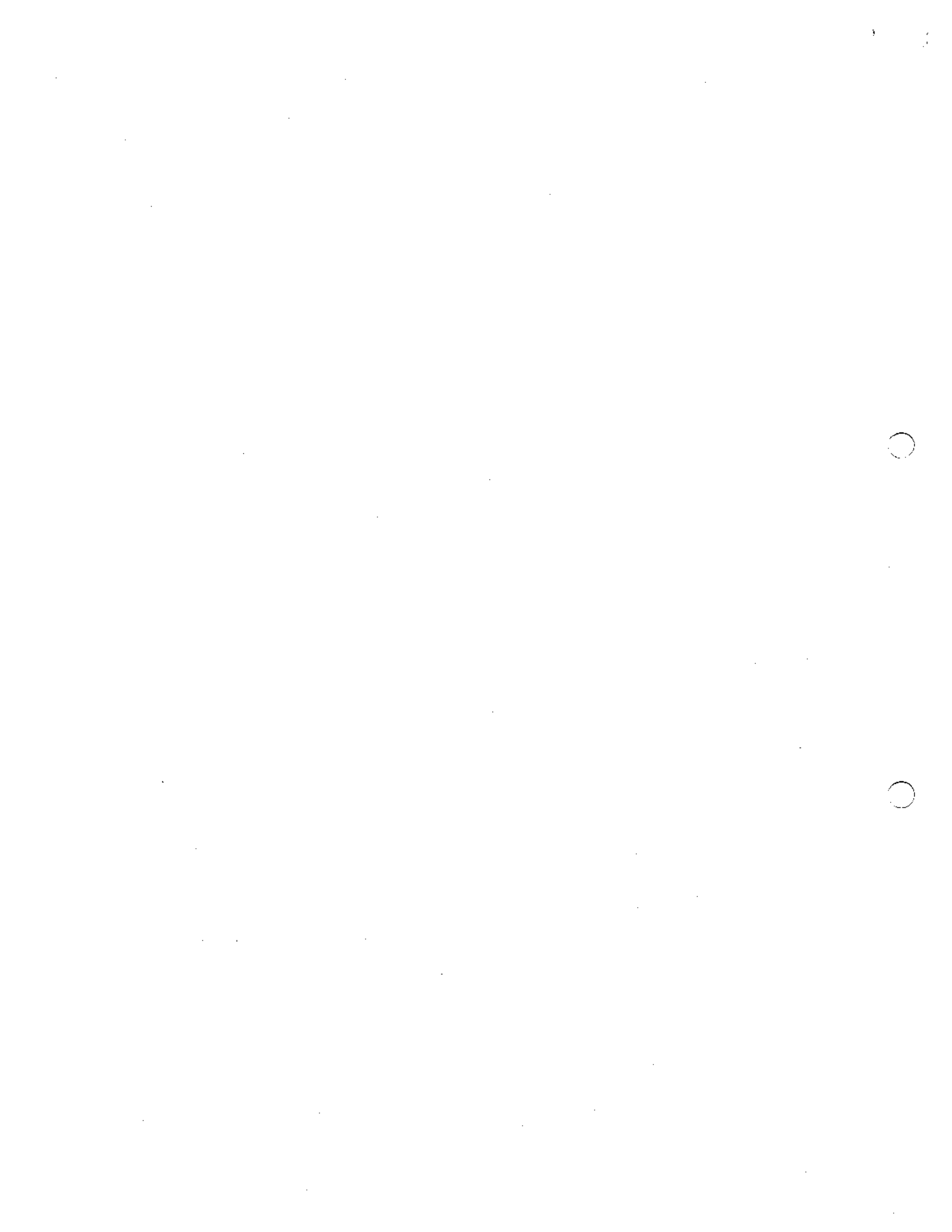
dd mm aa Hasta dd mm aa

e. Asignación de casos



f. Talento Humano con ANS's vencidos







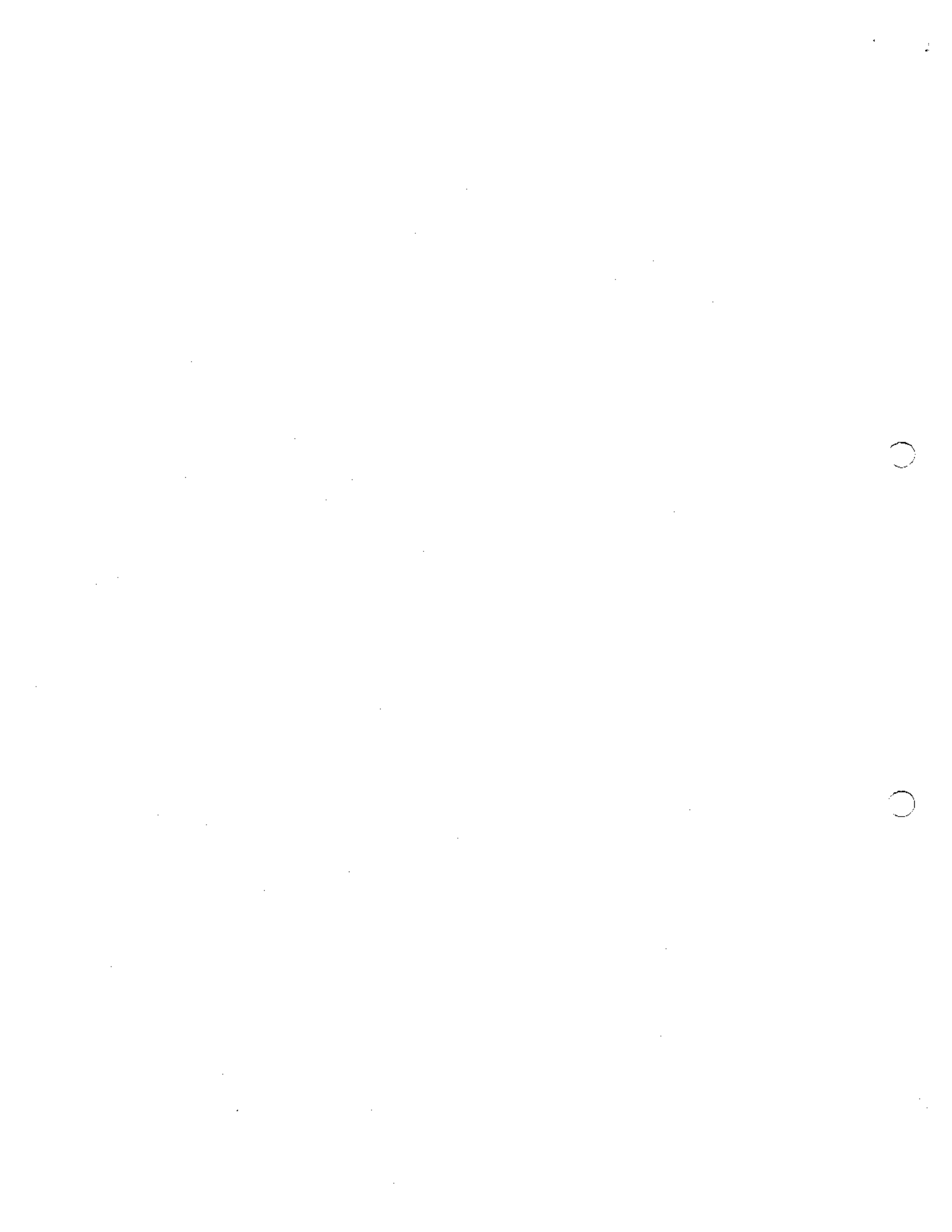
CODIGO: 081/FIN/01
FECHA DE APLICACION: MAYO DE 2018

FORMAIO DE INVENTARIO DE INFRAESTRUCTURA
VERSION: 3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
CC Comarcas	TIPO DE OBRAS Categorías a nivel de provincia	LOCALIZACION Categorías de subsección de campo	MARCA Categoría de marca de fábrica	MODEL Categoría de modelo de referencia	TERRAPIE Categoría de terreno de asiento	ESQUEMA TECNICO Categoría de detalle de línea de diseño	TIPO DE CIMENTADO Categoría de tipo de cimiento que soporta el poste	GRUPO DE TENSION Categoría de tensión de los cables y alambres	NUMERO DE CABLES EN CADA UNO DE LOS CABLES	DETALLE DE LOS CABLES	INDICACIONES DE SU ESTADO	INDICACIONES DE SU UBICACION	INDICACIONES DE SU ALTURA	INDICACIONES DE SU ANCHO	INDICACIONES DE SU PESO	INDICACIONES DE SU MATERIAL	INDICACIONES DE SU COLOR	INDICACIONES DE SU TIPO DE CIMENTADO	INDICACIONES DE SU TIPO DE TUBERIA	INDICACIONES DE SU TIPO DE VALVULA	

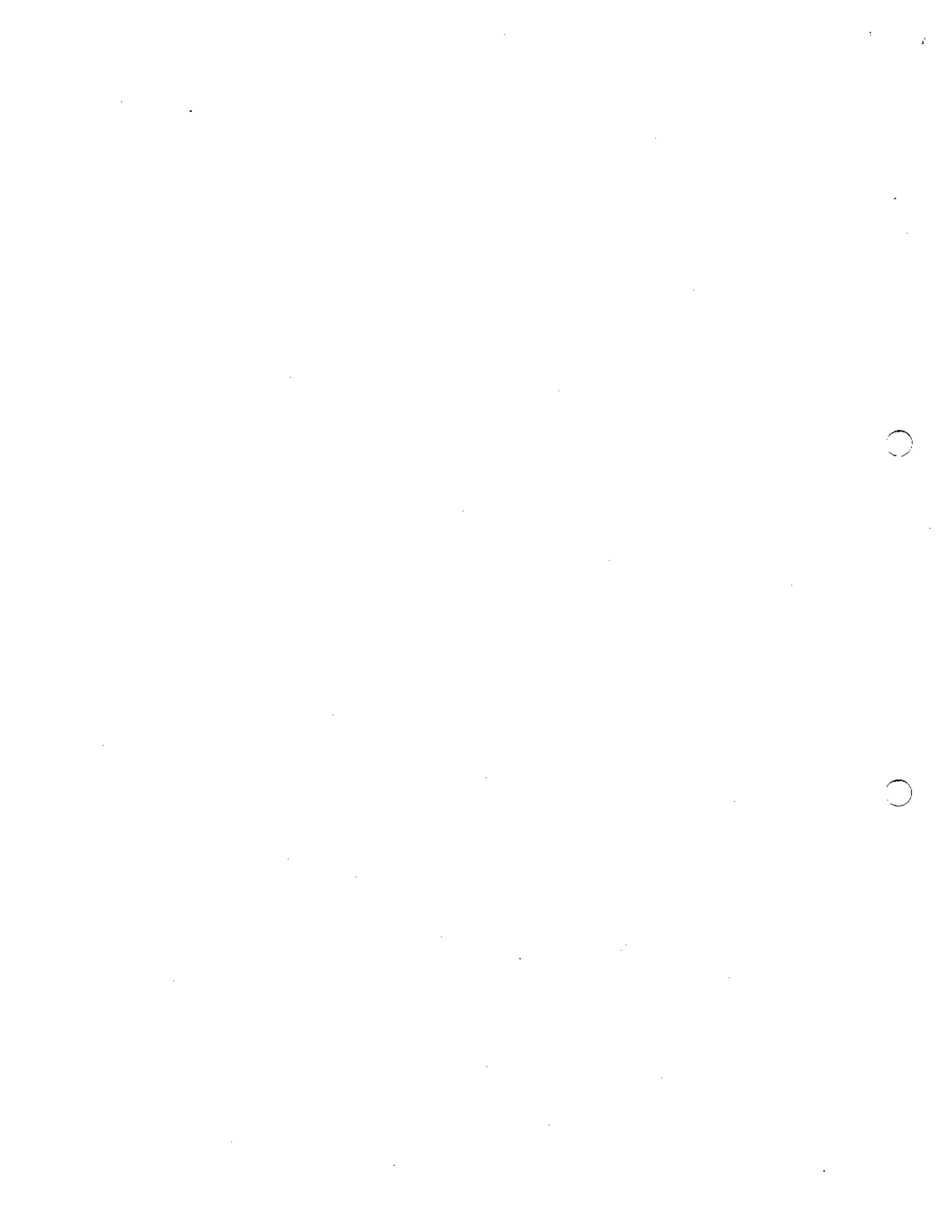








N°	DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO	MARCA	MODELO	TIPO	IP	RED LAN	DIR. ABSENT	PROCESADOR	MEM. RAM	MEM. DISCO	OS	OS/VERSION	OS/ARCHIVO	OS/DESCRIPCIÓN	OS/USUARIO	OS/FECHA	OS/OBSERVACIONES
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	



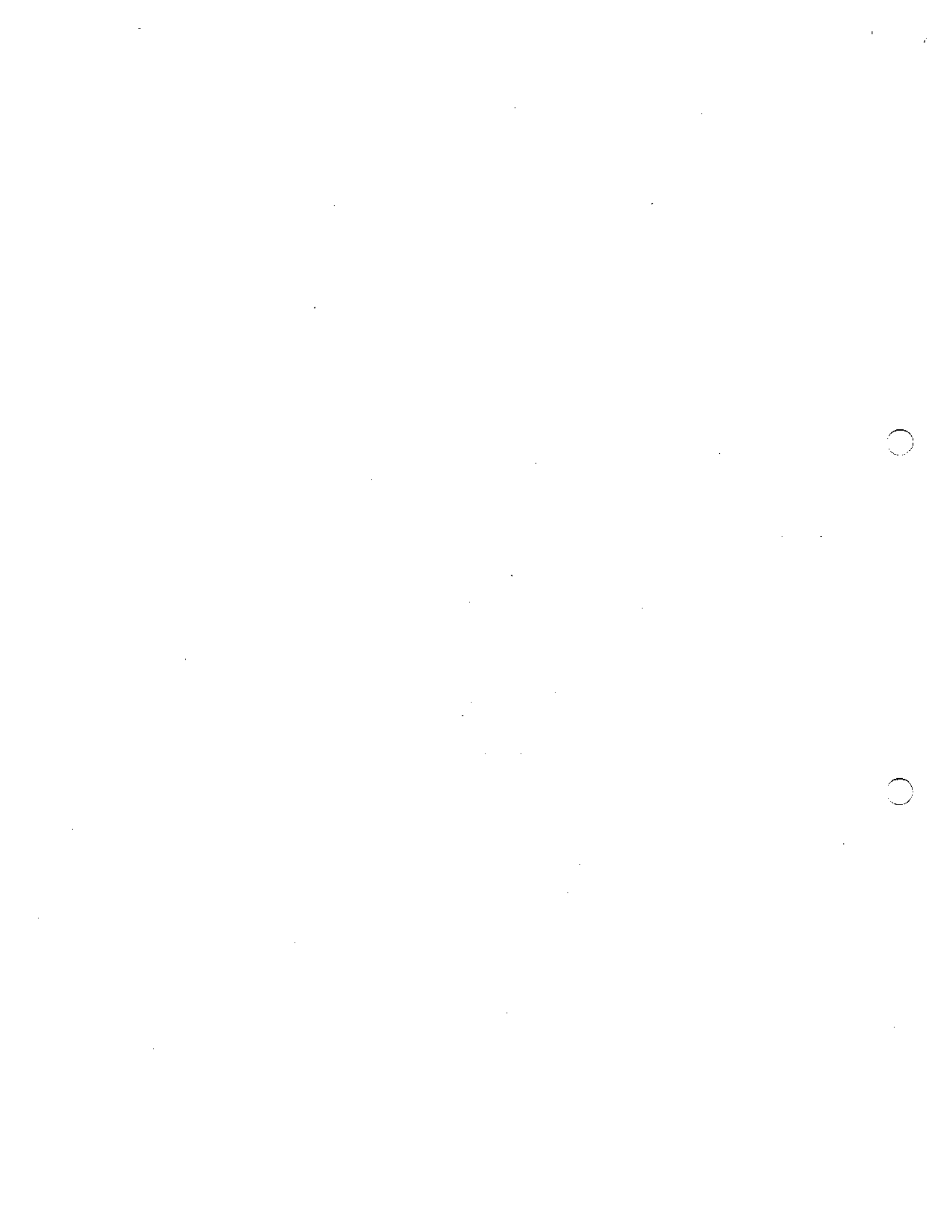

AGENCIA PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO
SECRETARÍA DE INGENIERÍA Y SISTEMAS

FORMATO DE INVENTARIO DE INFRAESTRUCTURA
VERSIÓN 3

CODIGO: GSIT-FM-002
FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2010

INVENTARIO SERVIDORES VIRTUALES

Nº	Nombre Servidor	Dominio IP	Sistema Operativo	Memoria (GB)	RAID (GB)	CPU	Total disco (GB)	Plataforma Virtual	RSU	Software instalado	Aplicaciones instaladas o ejecutadas	Observaciones
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												





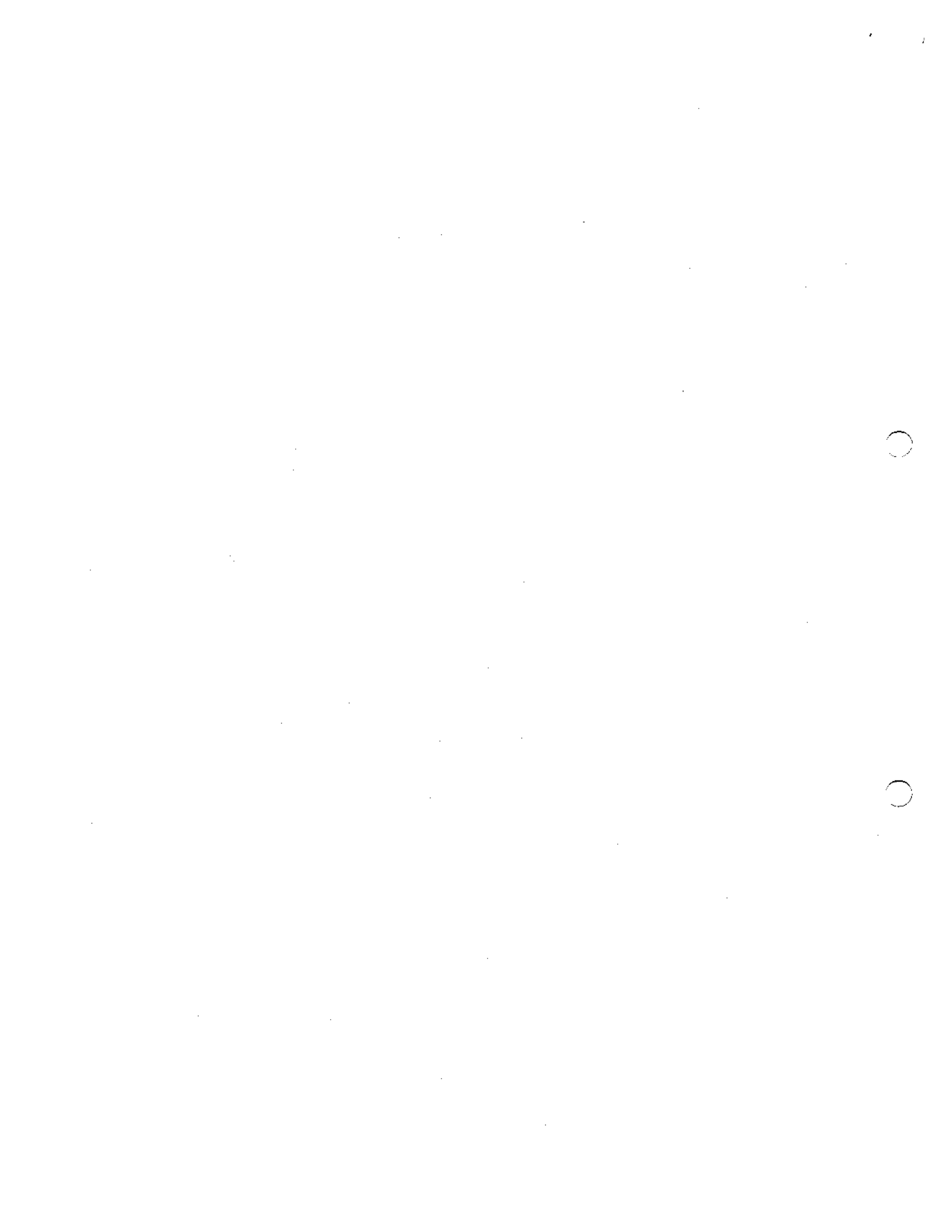
FORMATO DE INVENTARIO DE INFRAESTRUCTURA

CODIGO: GSIT-FM-002

VERSION: 8

FECHA DE APLICACION: MAYO DE 2019

#	NOMBRE SERVIDOR EQUIPO	TIPO DE EQUIPO	MARCA REFERENCIAL	MODELO	DIRECCION IP	DIRECCION MAC	SEGURIDAD Y AFINAMIENTO DE RED	UBICACION Y PURO DETALLADA	9906	# PUERTOS DE RED	# DE PUERTOS DE FIRMA OPTICA	OBSERVACIONES
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												



FORMATO DE INVENTARIO DE INFRAESTRUCTURA

CODIGO: GSIT-FM-002

VERSION: 3

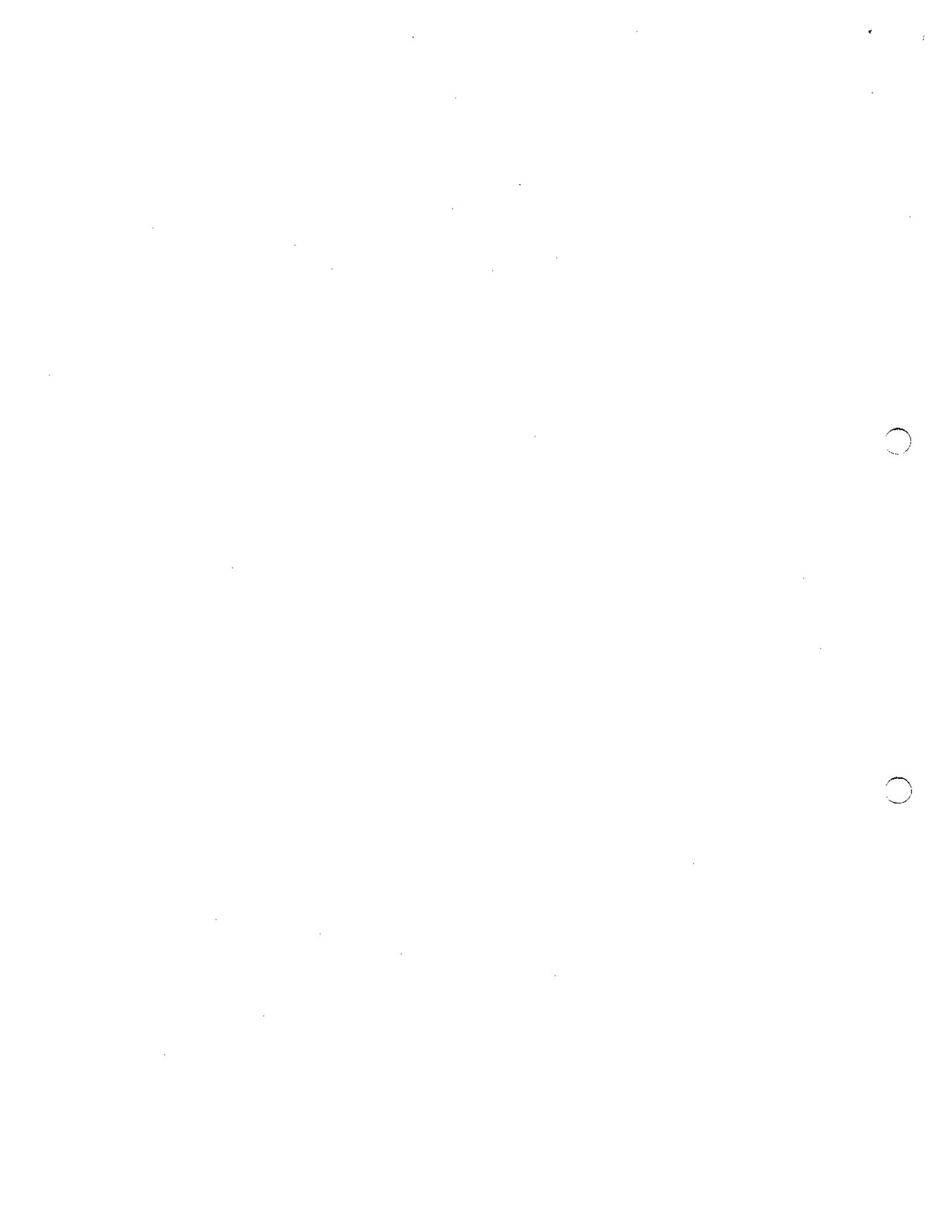
FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2019



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL No. 100-01-0000001

INVENTARIO ELEMENTOS DE ALMACENAMIENTO

#	Marca	Referencia	Tipo	Capacidad total bruta	Interfaz	Enclasure 1		Enclasure 2	
						Tipo Disco	Cantidad de Discos	Capacidad x disco	Tipo Disco
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									





ALCALDÍA MAYOR
DE MEDELLÍN
CORPORACIÓN
Pública de Desarrollo Económico,
Innovación e Infraestructura

FORMATO DE INVENTARIO DE INFRAESTRUCTURA

CODIGO: GSIT-FM-002

VERSIÓN: 3

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2019

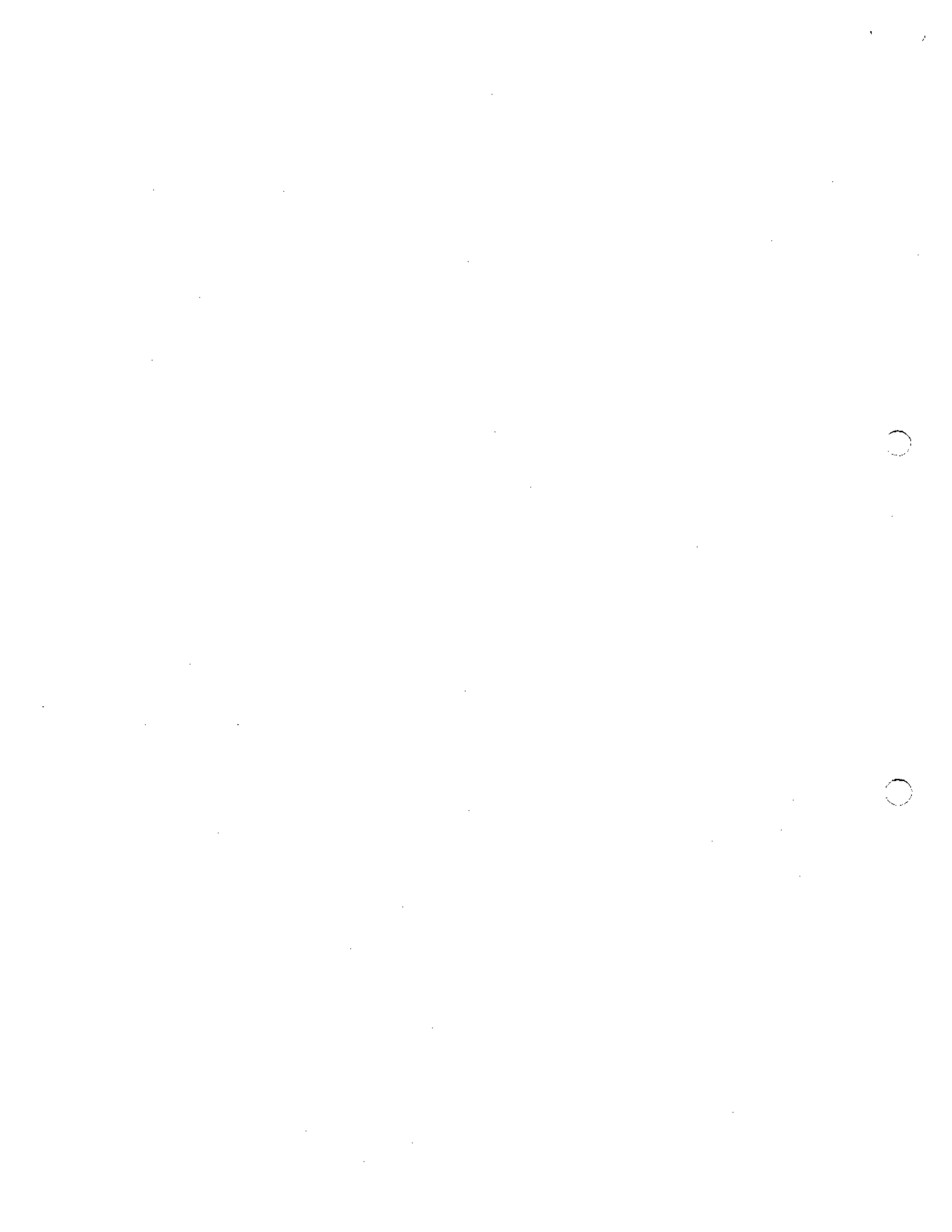
INVENTARIO ELEMENTOS INFRAESTRUCTURA NUBE



Proveedor - CONTRATO	
Ubicación física de Datacenter	

Tipo	Cantidad Servidores	Total CPU/Cores/vCPU	Total Memoria (GB)	Recursos de procesamiento solicitados		Observaciones
				Total disco Local (GB)		

Tipo	Recursos de almacenamiento solicitados		
	Capacidad requerida (GB)	Tipo de disco	Nivel de redundancia

Tipo	Otros recursos tecnológicos	
	Requerimiento	



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>UNIDAD DE MOVILIDAD</small> <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	Procesos de Apoyo	Código	GSIT-DI-001	 <small>SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA</small> <small>UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL</small>
	Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	2	





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
MOVILIDAD

Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

ESTRUCTURA MESA DE SERVICIO

**Bogotá, D.C.,
(MAYO DE 2019)**



La impresión de este documento se considera Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

	Procesos de Apoyo	Código	GSIT-DI-001	
	Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	2	

CONTENIDO

1.	OBJETIVO DEL DOCUMENTO.....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	DESCRIPCIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS PARA LA UAERMV.	3
3.1.	Descripción del Servicio	3
3.2.	Alcance de la mesa de servicios	3
3.3.	Horario de Atención.....	4
3.4.	Ubicación	4
3.5.	Componentes tecnológicos del Servicio	4
3.6.	Equipo Mesa de Servicio.	14
3.7.	Diagrama Mesa de Servicio.	15
3.8.	Esquema General de Escalamiento de Casos.....	15
3.9.	Indicadores Mesa de Servicios.	16
4.	BIBLIOGRAFÍA.....	17

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Procesos de Apoyo	Código	GSIT-DI-001	 SIG UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL
	Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	2	

1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Definir el alcance y funciones de la mesa de servicios (o mesa de ayuda), creada para ser el canal de entrada de solicitudes y requerimientos de todos los servicios de TI para la UAERMV.

2. ALCANCE

Este documento define las actividades, tiempos de respuestas, características de los operadores, características técnicas y herramientas operativas de la Mesa de servicios de la UAERMV, con el fin de que provea los lineamientos para un soporte adecuado para todos los Servicios definidos y documentados en el Catálogo de Servicios de la UAERMV (Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial).

3. DESCRIPCIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS PARA LA UAERMV.

3.1. Descripción del Servicio

La Mesa de Servicios Tecnológicos es el punto de contacto para la recepción, registro, solución, escalamiento, documentación, seguimiento y control de las solicitudes de soporte técnico, incidentes, requerimientos y consultas recibidas de los usuarios que laboran en la Entidad (presencialmente en las instalaciones de la entidad o en los casos que exista teletrabajo) relacionados con los diferentes servicios tecnológicos suministrados por la Oficina de TI y/o por procesos de apoyo de la UAERMV.



3.2. Alcance de la mesa de servicios

La atención se presta a todos los usuarios internos que se encuentran distribuidos en las sedes Administrativa, Operativa y de Producción de la UAERMV, en los equipos de propiedad de la entidad o adquiridos por arrendamiento a cualquier proveedor y que estén bajo la responsabilidad del grupo de tecnología su configuración, mantenimiento y operación.

Todos los casos, incidentes o requerimientos deben ser registrados en la aplicación de la mesa de ayuda.¹ En los casos en que el equipo de cómputo no esté operando, no inicie o no se cuente con acceso a internet. las incidencias serán reportadas en la aplicación de la mesa de ayuda, luego de haber sido solucionado el inconveniente.

¹ El usuario puede enviar la solicitud por diferentes medios, pero el trámite y cierre se debe realizar en la aplicación de gestión de la mesa de ayuda. La aplicación se puede encontrar ingresando a la intranet <http://intranet.umv.gov.co/> Aplicaciones UMV - presionando el botón "Mesa de Ayuda"

La impresión de este documento se considera *Copia No Controlada* La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

	Procesos de Apoyo	Código	GSIT-DI-001	
	Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	2	

Los servicios TICS a atender desde la mesa de servicio se describen en el catálogo de servicios desarrollados en la Arquitectura Empresarial y almacenados en el documento 07-C460-AS-IS-ES-ART-Catal-TI , el cual se puede encontrar en el siguiente link:

<https://uaermv.sharepoint.com/:x/s/SIT/PLAN/AE2/EQhBGZECAt9Jq84cryfDZGsBPCM6tEXVU86s75pZUb1oKQ?e=6h4oto>

3.3. Horario de Atención

Actualmente los recursos contratados tienen la capacidad para prestar el servicio de soporte en el horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a viernes.

3.4. Ubicación

La Mesa de Servicio operará en las tres sedes de la UAERMV, Administrativa, Operativa, y Producción, en esta última bajo calendario de visitas, donde se hará presencia mínima de ocho (8) veces al mes y un máximo de doce (12) veces.



3.5. Componentes tecnológicos del Servicio

3.5.1. Generalidades del Servicio

Entre las funciones de la mesa de servicios se encuentran las siguientes actividades:

- Gestionar continuamente los eventos que no se hayan solucionado y cerrado.
- Documentar los eventos registrados en la herramienta con la información suministrada por otros niveles de escalamiento o por usuarios.
- Generar los reportes de gestión de la mesa requeridos por UAERMV.
- Tener un trato respetuoso y formal con los usuarios acatando fielmente los procedimientos que se establecen para la prestación del servicio.
- Tomar acciones proactivas y correctivas para la mejora del servicio a partir del análisis de los reportes de servicio, niveles de servicio y encuestas de satisfacción.
- Operar la mesa de servicio de acuerdo con las buenas prácticas de la industria, especialmente ITIL V3 o superior, asegurando la disponibilidad del servicio y garantizando cumplimiento de ANS y satisfacción de los usuarios.
- Atender las llamadas, correos electrónicos y solicitudes recibidas por la aplicación de mesa de ayuda.
- Ejecutar labores de recepción, registro, análisis, escalamiento, documentación, seguimiento, solución y cierre de los eventos de servicios solicitados por los usuarios TI y usuarios finales de la UAERMV.
- Atender, orientar y acompañar a los usuarios en el uso de los diferentes servicios tecnológicos suministrados por la Oficina de TI.
- Suministrar información básica sobre procesos, productos, servicios, trámites y demás información relacionada con la Gestión de TI en la Entidad.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>HOY Y SIEMPRE</small> Unidad Administrativa Especial de Planeación y Mantenimiento Vial	Procesos de Apoyo	Código	GSIT-DI-001	
	Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	2	

- Investigar en la base de datos de conocimiento de la herramienta de mesa de ayuda.
- Investigar en manuales, foros y documentación relacionada, solución a los incidentes registrados.
- Registrar los eventos de servicio en la herramienta de gestión que sean solicitados por cualquiera de los medios mencionados anteriormente (correo electrónico, teléfono, chat y autoservicio).
- Resolver en primera instancia las solicitudes de servicio que correspondan a atención de primer nivel y realizar los escalamientos del requerimiento a la instancia que deba dar la solución.
- Realizar el diagnóstico preliminar de la solución de cada solicitud de servicio y definir la estrategia de atención de la misma, considerando los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) ya establecidos.
- Asignar la prioridad de atención e impacto a las solicitudes de servicio según los ANS establecidos.
- Notificar a los usuarios sobre el avance en la solución de eventos o problemas tanto colectivos como individuales según los ANS establecidos.
- Verificar con el Usuario que el evento reportado ha sido solucionado, así como la calidad en el cumplimiento del ANS y el nivel de satisfacción frente a la solución del evento.
- Conocer y aplicar los procedimientos de instalación de software en los equipos clientes.
- Efectuar el control efectivo sobre los tiempos de respuesta y escalamiento de Eventos en caso de no resolverlos.
- De ser el caso, realizar el cierre del evento con base en la autorización del Usuario. Si éste no responde a la solicitud de cierre del evento en tres (3) días hábiles, éste será cerrado automáticamente, con su correspondiente clasificación de casos con cierre automático.
- Cerrar los eventos que se encuentren en estado Resuelto y realizar la respectiva documentación en la herramienta de gestión.
- Realizar instalación o desinstalación de software.
- Llevar seguimiento al cumplimiento de los ANS tanto internos como de los proveedores de servicio.

3.5.2. Acuerdos de Niveles de Servicio para la Mesa de servicio de la UAERMV

3.5.2.1. Categorías

En la siguiente tabla se muestran las diferentes categorías sobre las cuales puede reportar una incidencia o un requerimiento un usuario de la entidad²:

² Como se mencionó anteriormente, el catálogo de servicios de TI detallado se encuentra alojado en el repositorio de Arquitectura empresarial, el dominio de estrategia, fase AS-IS, artefacto 07-AS-IS-ES-ART-Catal-TI <https://uaermv.sharepoint.com/:x/s/SIT/PLAN/AE2/EQhBGZECAt9Jq84cryfDZGsBPCM6tEXVU86s75pZUb1oKQ?e=JDX7rc>

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV





 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DIVISIÓN Unidad Administrativa Especial de Planeación y Mantenimiento Vial	Procesos de Apoyo	Código	GSIT-DI-001	 SIG SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN
	Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	2	

Tabla No 1 Categorías de Incidencias o Requerimientos



Nombre Categoría	Descripción	Nombre SubCategoría	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles/ días hábiles/min hábiles
CORREO ELECTRÓNICO	Servicio de Red que permite a un usuario enviar y recibir comunicados formales en la Unidad. Es el medio de comunicación que permite la formalización de una correspondencia en la entidad y la remisión de sus correspondientes adjuntos.	Administración de cuentas	Desactivar una cuenta	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas
			Configurar Cuenta de Correo	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas
			Crear Cuenta	Mesa de Ayuda: Solución: 6 horas
		Envío y Recepción de Correos	Reportar Falla	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas
		Novedades Correo	Restaurar Servicio de Correo	Mesa de Ayuda: Solución: 6 horas
PORTALES WEB	Sitios Web que brindan Información y atención a ciudadanos y terceros que tienen acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema Brinda atención y solución a las solicitudes de usuarios relacionadas con Portales WEB o sitios WEB de la entidad.	Novedades Portales	Reiniciar Portales	Mesa de Ayuda: Web Máster Solución: 15 minutos
			Restaurar Servicio Portal	Mesa de Ayuda: Solución: 1 hora
			Instalar Nuevo Portal	Mesa de Ayuda: Web Máster Solución: 48 horas
			Migrar Portal	Mesa de Ayuda: Web Máster Solución: 72 horas
OFIMÁTICA	Brinda atención y solución a los casos de usuarios relacionados con office.	General	Instalar	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas
			Desinstalar	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas
			Asignar Licencia	Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas
			Configuración	Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas
COPIAS DE SEGURIDAD	Administra y Opera el sistema de respaldo y backup de la entidad	Respaldos (Backups)	Agregar nuevo Backup	Solución: 72 horas
			Crear Backup por Solicitud	Solución: 72 horas

La impresión de este documento se considera *Copia No Controlada* La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE Planeación y Mantenimiento Vial</small>	Procesos de Apoyo	Código	GSIT-DI-001	
	Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	2	



Nombre Categoría	Descripción	Nombre SubCategoría	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles/ días hábiles/min hábiles
REDES	Administra y configura la plataforma de red local y puntos físicos de red.	Puntos de Red	Ejecutar Backup por falla	Solución: 72 horas
			Restaurar Servicio Backup	Solución: 72 horas
			Instalar	Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas
			Reparar	Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas
INTERNET Y SEGURIDAD	Administra el acceso a internet y Seguridad.	Certificados	Habilitar	Mesa de Ayuda: Especialista Redes Solución: 48 horas
			Desbloquear	Mesa de Ayuda: Especialista Redes Solución: 48 horas
		Accesos por Perfil	Instalar Certificado Digital	Especialista Seguridad Solución: 5-10 días
			Instalar Certificado SSL	Especialista Seguridad Solución: 5 días
			Permitir Acceso a páginas Web	Especialista Seguridad Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas
			Acceso a Invitados	Mesa de Ayuda: Solución: 1 hora
			Caída Servicio	Especialista Redes Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas
			Denegar Acceso a Páginas Web	Especialista Seguridad Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas
VPN	Crear y Configurar	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas		
	Eliminar permisos	Especialista Seguridad Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas		
ANTIVIRUS	Administración y Gestión de la	Antivirus	Instalar	Mesa de Ayuda: Solución: 1 día

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ Unidad Administrativa Especial de Tecnología e Innovación (UAERMI)	Procesos de Apoyo	Código	GSIT-DI-001	 UNIDAD DE MANTENIMIENTO MAI
	Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	2	



Nombre Categoría	Descripción	Nombre SubCategoría	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles/ días hábiles/min hábiles
	plataforma de Antivirus. Reporte e informe de Amenazas Informáticas al igual que las novedades (amenazas)		Actualizar definiciones	Mesa de Ayuda: Solución: 1 día
			Reparar	Mesa de Ayuda: Solución: 2 horas
			Modificar Políticas en Consola	Especialista de Seguridad Mesa de Ayuda: Solución: 1 día
			Generar Reportes	Mesa de Ayuda: Solución: 2 horas
SERVIDORES	Administra y configura las maquinas tipo Servidores Servidor para los servicios de Tecnologías de la Información en la entidad	Administración de Cuentas	Crear Usuario de Acceso al SV	Especialista Servidores Mesa de Ayuda: Solución: 2 horas
			Eliminar Usuario de Acceso al SV	Especialista Servidores Mesa de Ayuda: Solución: 2 horas
		Alcance Implementación	Crear Servidor	Especialista Servidores Mesa de Ayuda: Solución: 2 días
			Modificar Servidor	Especialista Servidores Mesa de Ayuda: Solución: 2 días
			Reservar Dirección IP	Especialista Redes Mesa de Ayuda: Solución: 30 minutos
CENTRO DE DATOS	Administra y configura los servicios de infraestructura física que soportan el centro de datos	Accesos	Crear Acceso	Especialista Seguridad Mesa de Ayuda: Solución: 2 horas
			Eliminar Acceso	Especialista Seguridad Mesa de Solución: 2 horas
GESTIÓN DE USUARIOS	Administra usuarios de red	Usuario de Red	Crear	Especialista Servidores Mesa de Ayuda: Solución: 1 hora
			Eliminar	Especialista Servidores Mesa de Ayuda: Solución: 1 hora
			Modificar Datos	Mesa de Ayuda: Solución: 1 hora
			Actualizar Grupos	Mesa de Ayuda: Solución: 1 hora

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>1974-1989</small> Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Procesos de Apoyo	Código	GSIT-DI-001	
	Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	2	



Nombre Categoría	Descripción	Nombre SubCategoría	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles/ días hábiles/min hábiles
			Generar Reporte	Mesa de Ayuda: Solución: 1 hora
			Inhabilitar /bloquear Usuario	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas
			Restablecer contraseña	Mesa de Ayuda: Solución: 1 hora
			Desbloquear usuario	Mesa de Ayuda: Solución: 1 hora
			Prorrogar vigencia de cuenta	Mesa de Ayuda: Solución: 1 hora
EQUIPO DE CÓMPUTO	Gestiona todo lo relacionado con el equipo de cómputo del usuario	Soporte de equipo de cómputo	Configuración del computador	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas
			Fallas en el computador	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas
			Inconvenientes inicio sesión	Mesa de Ayuda: Solución: 2 horas
			Lentitud	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas
			Solicitud nuevo equipo	Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas
CONEXIÓN SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	Gestiona todo lo relacionado con la interfaz con la SDH	Soporte	Instalación-Configuración	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas
			Presenta falla	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas
IMPRESORAS Y SCANNERS	Soporte en impresoras y scanner	Soporte	Atasco de papel	Mesa de Ayuda: Solución: 30 min
			Cambio de Tóner	Mesa de Ayuda: Solución: 30 min
			Fallas en impresora	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas
			Fallas Scanner	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas
			Instalación-Configuración	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas
			Limpieza impresora	Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. REPÚBLICA Unidad Administrativa Especial de Planeación y Ordenamiento Territorial	Procesos de Apoyo	Código	GSIT-DI-001	 SIG UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL
	Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	2	



Nombre Categoría	Descripción	Nombre SubCategoría	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles/ días hábiles/min hábiles
			Suministro de papel	Mesa de Ayuda: Solución: 30 min
TELEFONÍA	Soporte en teléfonos	Soporte	Configuración de extensión	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas
			Falla en teléfono	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas
			Fallas en el servicio	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas
SHAREPOINT Y ONEDRIVE	Soporte a temas relacionados con Office 365	Soporte	Asignación permisos	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas
			Configuración	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas
			Fallas en el servicio	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas
SISTEMAS DE INFORMACIÓN- MOTORSYSTEM	Sistema de control de mantenimiento de maquinaria de obra.	Administración	Instalación-Configuración	Responsable: Especialista Motorsystem Solución: 8 horas
			Presenta falla	Responsable: Especialista Motorsystem Solución: 8 horas
			Sin acceso	Responsable: Especialista Motorsystem Solución: 1 hora
SISTEMAS DE INFORMACIÓN- NÓMINA	Sistema de administración de la nómina de la UAERMV.	Administración	Instalación-Configuración	Responsable: Especialista Nómina Solución: 1 hora
			Presenta falla	Responsable: HEINSOHN Solución: Máx. 8 horas
			Sin acceso	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 1 hora
SISTEMAS DE INFORMACIÓN- ORFEO	Sistema de información habilitado en la UAERMV para la gestión documental, incluyendo correspondencia y trámites internos.	Administración	Capacitación	Responsable: Gestión Documental Solución: 48 horas
			Configuración	Responsable: Especialista Orfeo Solución: 8 horas
			Creación de Expediente	Responsable: Gestión Documental Solución: 8 horas

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>UNIVERSIDAD</small> Unidad Administrativa Especial de Planeación y Mantenimiento Vial	Procesos de Apoyo	Código	GSIT-DI-001	
	Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	2	



Nombre Categoría	Descripción	Nombre SubCategoría	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles/ días hábiles/min hábiles
			Creación Usuario	Responsable: Gestión Documental Solución: 8 horas
			Presenta Falla	Responsable: Especialista Orfeo Solución: 8 horas
			Restauración contraseña	Responsable: Gestión documental Solución: 8 horas
			Sin Acceso	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 1 hora
SISTEMAS DE INFORMACIÓN-SICAPITAL	Sistema de Información Administrativo y Financiero.	Administración	Instalación-Configuración	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas
			Sin acceso	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 1 hora
SISTEMAS DE INFORMACIÓN-SICAPITAL-LIMAY	Módulo de SICAPITAL para gestión contable.	Administración	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Especialista SICAPITAL - LIMAY Solución: 8 h
			Presenta Falla	Responsable: Especialista SICAPITAL - LIMAY Solución: 8 horas
SISTEMAS DE INFORMACIÓN-SICAPITAL-OPGET	Módulo de SICAPITAL de órdenes de pago y gestión de tesorería.	Administración	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Especialista SICAPITAL - OPGET Solución: 8 horas
			Presenta Falla	Responsable: Especialista SICAPITAL - OPGET Solución: 8 horas
SISTEMAS DE INFORMACIÓN-SICAPITAL-PAC	Módulo de SICAPITAL del Plan Anual de Caja.	Administración	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Especialista SICAPITAL - PAC Solución: 8 horas
			Presenta Falla	Responsable: Especialista SICAPITAL - PAC Solución: 8 horas
SISTEMAS DE INFORMACIÓN-		Administración	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Especialista SICAPITAL -

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE Planeación y Mantenimiento Vial	Procesos de Apoyo	Código	GSIT-DI-001	 UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL
	Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	2	

Nombre Categoría	Descripción	Nombre SubCategoría	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles/ días hábiles/min hábiles
SICAPITAL-PREDIS	Módulo de SICAPITAL del Presupuesto Distrital			PREDIS Solución:8 horas
			Presenta Falla	Responsable: Especialista SICAPITAL - PREDIS Solución:8 horas
SISTEMAS DE INFORMACIÓN-SICAPITAL-SAE	Módulo de SICAPITAL del Sistema de Administración de Elementos de Consumo.	Administración	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Especialista SICAPITAL - SAE Solución:8 horas
			Presenta Falla	Responsable: Especialista SICAPITAL - SAE Solución:8 horas
SISTEMAS DE INFORMACIÓN-SICAPITAL-SAI	Módulo de SICAPITAL del Sistema de Administración de Inventarios	Administración	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Especialista SICAPITAL - SAI Solución:8 horas
			Presenta Falla	Responsable: Especialista SICAPITAL - SAI Solución:8 horas
SISTEMAS DE INFORMACIÓN-SICAPITAL-TERCEROS	Módulo de SICAPITAL para la gestión de terceros	Administración	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Especialista SICAPITAL - TERCEROS Solución:8 horas
			Presenta Falla	Responsable: Especialista SICAPITAL - TERCEROS Solución:8 horas
SISTEMAS DE INFORMACIÓN-SIGMA	Automatización del Sistema de Información Geográfica para los procesos misionales de la Entidad, el cual pretende impactarlos positivamente y apoyar la toma de decisiones estratégicas de la unidad.	Aplicación	Cambios en datos	Responsable: Especialista Administrador Base de Datos Solución: 8 horas
			Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Especialista Desarrollo Sistema SIGMA Solución:8 horas
			Usuarios y permisos	Responsable: Especialista Administrador Base de Datos Solución: 8 horas

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SIG</small> Unidad Administrativa Especial de Planeación y Mejoramiento Urbano	Procesos de Apoyo	Código	GSIT-DI-001	 SIG <small>LABOR DE MANEJO ENTREGABLES</small>
	Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	2	

Nombre Categoría	Descripción	Nombre SubCategoría	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles/ días hábiles/min hábiles	
			Error en la aplicación	Responsable: Desarrollador Sistema SIGMA Solución:2 horas	
			Otros	Responsable: Especialista Desarrollo Sistema SIGMA Solución:8 horas	
			Capacitación	Aplicación Sigma	Responsable: Especialista Aplicación Capacitación Sistema SIGMA Solución: 48 horas
				Mapas y tablero	Responsable: Especialista Aplicación Capacitación Sistema SIGMA Solución: 48 horas
		Servicios de mapas	Error en datos de mapa	Responsable: Especialista Aplicación Servicios Mapas Solución:8 horas	
			Error en funcionalidad	Responsable: Especialista Aplicación Servicios Mapas Solución:8 horas	
			Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Especialista Aplicación Servicios Mapas Solución:8 horas	

Fuente: Proceso EGTI

3.5.2.2. Criticidad³

La siguiente tabla presenta los niveles de criticidad que serán asignados inicialmente por el usuario y posteriormente por el profesional encargado de la mesa de servicio.

³ La criticidad de cada servicio se puede observar en el catálogo de servicios de TI detallado, el que se encuentra alojado en el repositorio de Arquitectura empresarial, el dominio de estrategia, fase AS-IS, artefacto 07-AS-IS-ES-ART-Catal-TI

<https://uaermv.sharepoint.com/:x:/s/SIT/PLAN/AE2/EQhBGZECat9Iq84cryfDZGsbPCM6tEXVU86s75pZUb1oKQ?e=JDX7rc>

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. OFICINA DE PLANIFICACIÓN Unidad Administrativa Especial de Planeación y Mantenimiento Vial	Procesos de Apoyo	Código	GSIT-DI-001	 UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL
	Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	2	

Tabla No 2 Niveles de criticidad

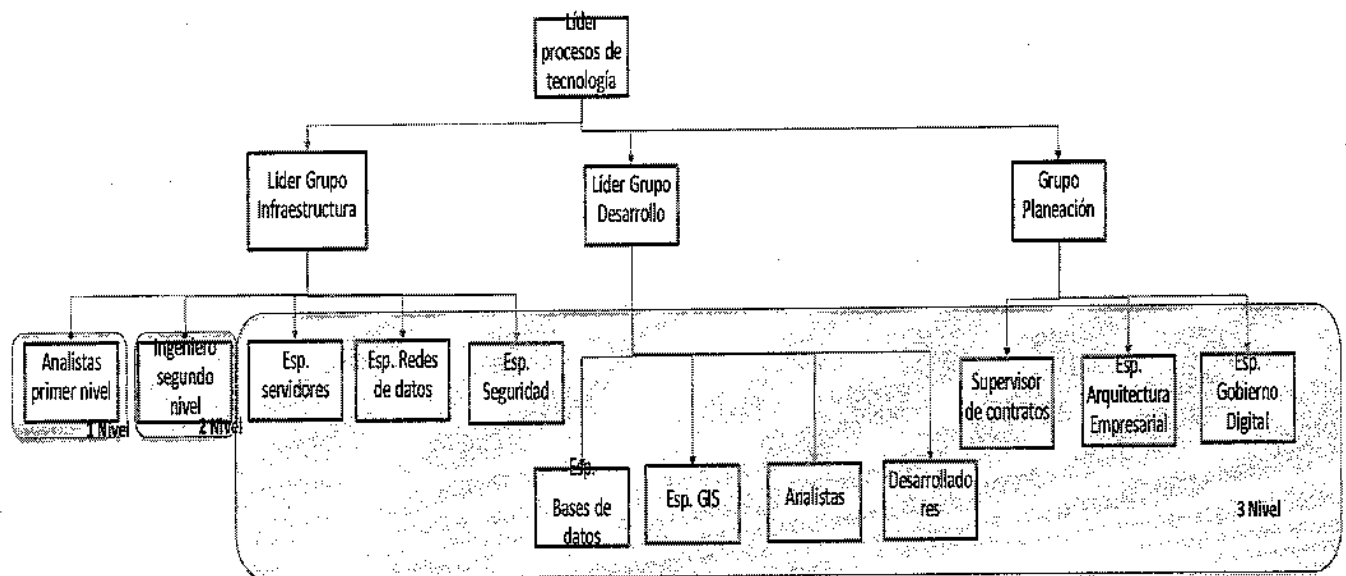
URGENCIA	DEFINICIÓN
Inmediata	Se denomina inmediata cuando la falla afecta a toda la entidad o a una sede, retrasando las actividades de los colaboradores o grupos de colaboradores.
Urgente	Se denomina urgente cuando la falla en su funcionamiento o desempeño deja totalmente por fuera de funcionalidad el servicio e impide el cumplimiento de todas las funciones del colaborador de la entidad
Alta	Se denomina alta cuando una falla en el funcionamiento o desempeño afecta parcialmente el servicio e impide el cumplimiento de algunas funciones del colaborador de la entidad
Mediana	Se denomina mediana cuando la falla afecta el desempeño y retrasa el cumplimiento de algunas funciones.
Baja	Se denomina bajo cuando la falla en su funcionamiento o desempeño afecta la funcionalidad el servicio a un usuario específico, pero puede seguir con sus labores habituales sin que se retrase el cumplimiento de sus funciones.

Fuente: Proceso EGTI

3.6. Equipo Mesa de Servicio.



En el siguiente organigrama se presentan los diferentes roles asignados del grupo de tecnología que pueden intervenir en la prestación de los servicios de TI.

Ilustración No 1 Equipo Mesa de Servicio



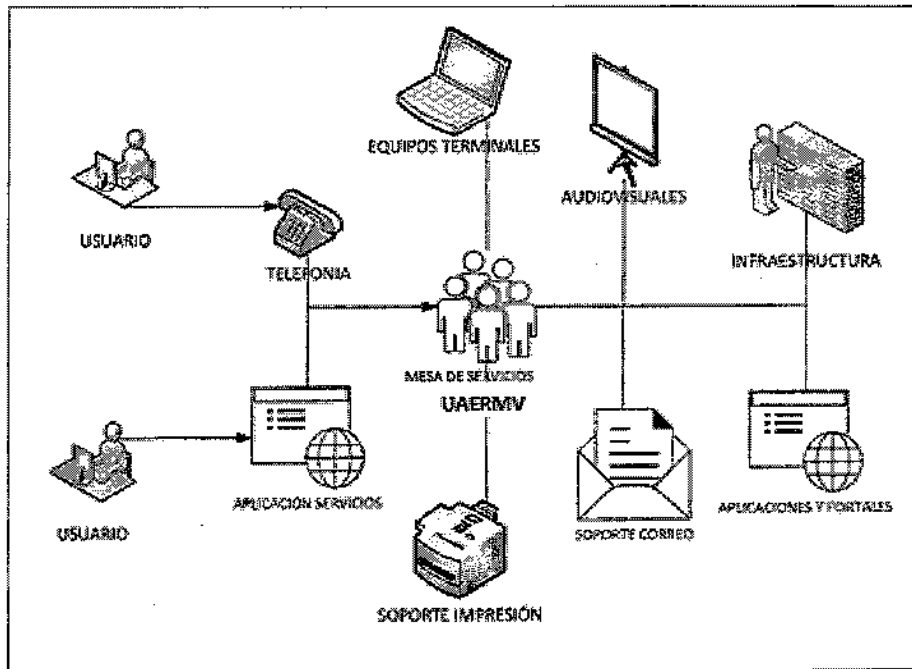
Fuente: Proceso EGTI

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV

	Procesos de Apoyo	Código	GSIT-DI-001	
	Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	2	

3.7. Diagrama Mesa de Servicio.

Ilustración No 2 Diagrama Mesa de Servicio





Fuente: Proceso EGTI

3.8. Esquema General de Escalamiento de Casos.

Al recibir el caso, incidente o solicitud en la aplicación de mesa de ayuda, el encargado de asignar los casos hará una pequeña evaluación con base en la ubicación del incidente y tipo, de esta forma sabrá a qué técnico debe ser asignado el caso⁴. El técnico que recibe la asignación del incidente debe evaluar el incidente o requerimiento y su capacidad para solucionarlo en términos de tiempo, recursos y conocimientos. Si para solucionarlo requiere de la aprobación de la supervisión del contrato, o de la atención de un proveedor, el técnico realizará el escalamiento de la solicitud correspondiente por correo electrónico a las instancias correspondientes, y deberá gestionar el proceso hasta obtener una respuesta. Al recibir una respuesta positiva ya sea por el supervisor del contrato o el proveedor, según sea el caso, se inicia su ejecución. Finalmente se informa desde la mesa de ayuda al usuario las acciones realizadas.

⁴ Ver procedimiento soporte técnico

La impresión de este documento se considera *Copia No Controlada*. La versión vigente se encuentra en la intranet *SISGESTION* de la UAERMV

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ Unidad Administrativa Especial de Innovación y Mantenimiento Vpl	Procesos de Apoyo	Código	GSIT-DI-001	 SIG UNIDAD DE MANTENIMIENTO V AL
	Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica	Versión	2	
	Estructura Mesa de Servicios			

Cuando el factor que impide la solución es la ausencia de conocimiento técnico referente al caso, se debe escalar al segundo Nivel, quien se apoyará en la evaluación previa realizada por el técnico de primer nivel para atender el incidente.



En caso de que el segundo nivel desconozca como dar solución al incidente, se apoyará en los especialistas de los procesos de tecnología.

3.9. Indicadores Mesa de Servicios.

Los indicadores relacionados con la mesa de servicios se pueden encontrar en los siguientes documentos:

GSIT-IND-001 Indicador Oportunidad Mesa de ayuda cliente interno

GSIT-IND-002 Indicador Oportunidad Mesa de ayuda para proveedores



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MINTIC Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Procesos de Apoyo	Código	GSIT-DI-001	
	Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	2	

4. BIBLIOGRAFÍA

- Ilustración 4 Diagrama mesa de servicios, fuente:
 - Documento 08-C460-TO-BE-ST-ART-Mesa-Serv-V1 artefacto Arquitectura empresarial, fuente:

https://uaermv.sharepoint.com/:w:/r/sites/SIT/PROYEXT/AE1/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7Bd3e7471f-d3f8-47d4-8a4d-67848305bf70%7D&action=edit&uid=%7BD3E7471F-D3F8-47D4-8A4D-67848305BF70%7D&ListItemId=882&ListId=%7B4456120D-04AC-42B3-BA01-F498D58B2EED%7D&odsp=1&env=prod
- Artefacto TO- BE Catalogo de servicios, 07-C460-TO-BE-ES-ART-Catal-TI
- Artefacto TO BE mesa de servicio, 08-C460-TO-BE-ST-ART-Mesa-Serv
- G.ST.01 Guía del dominio de Servicios Tecnológicos, V1, MINTIC 2014
- G.GEN.01 Generalidades del Marco de Referencia de AE para la gestión de TI, V1.3, MINTIC 2017
- DINAMIZA TUS RECURSOS-MESA DE AYUDA, Taller 3, MINTIC 2018



La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL</small>	Procesos de Apoyo	Código	GSIT-DI-001	
	Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	2	



GLOSARIO

TI	Tecnologías de la información.
UAERMV	Unidad Administrativa de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
ITSM	IT Service Manager, Gestión de servicios de TI
PHP	Procesador de Hipertexto, Servidor para presentar el contenido de las páginas web
TICS	Tecnologías de la información y comunicaciones
ANTISPAM	Herramienta para identificar el correo masivo conocido como SPAM
VPN	Virtual Private Network, Configuración que permite la conectividad entre usuarios y la red de la entidad de forma cifrada.
VLAN	Virtual LAN. Red de área local virtual que se configura en los dispositivos de red
File Server	Servidor de archivos, Servidor para compartir documentos y carpetas.
PROXY	Herramienta para almacenar de forma temporal las páginas web vistas por los usuarios
ITIL	Information Technology Infrastructure Library, Un grupo de mejores prácticas para la atención de servicios de TI.
ANS	Acuerdos de Niveles de Servicio

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

	Procesos de Apoyo	Código	GSIT-DI-001	
	Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	2	

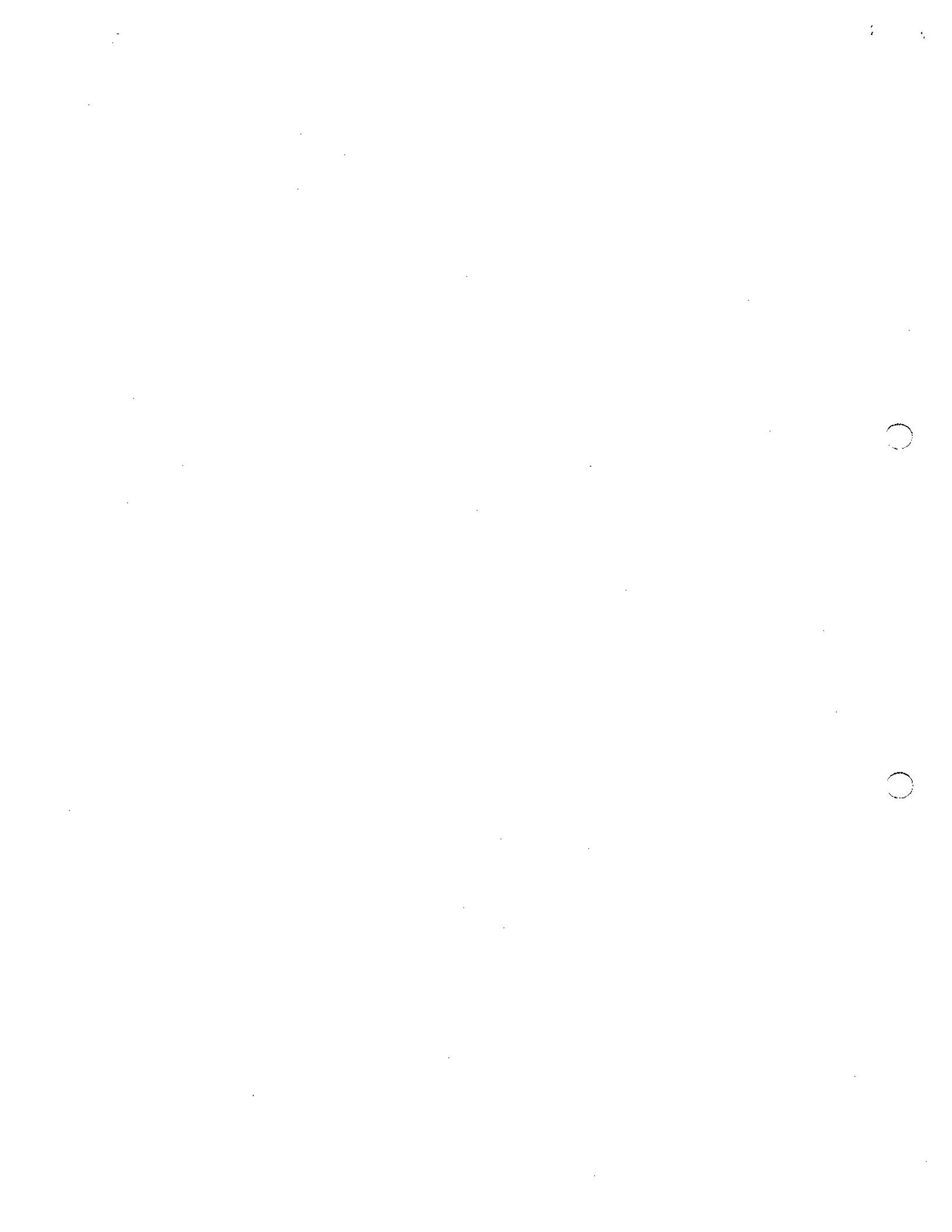
REVISIÓN Y APROBACIÓN:


Elaborado y/o Actualizado por EQUIPO OPERATIVO SIG del Proceso:	Validado por RESPONSABLE DIRECTIVO SIG de/Proceso:	Aprobado por:
ANDREA SULEMA BRAVO ALVARADO/CARLOS BASTIDAS/GLORIA MENDEZ RUIZ Contratista/ Proceso Estrategia y Gobierno de TI	 Firma:	 Firma:
Acompañamiento EQUIPO TÉCNICO SIG: ANDREA DE PILAR ZAMBRANO Contratista OAP	MARCELA ROCÍO MÁRQUEZ ARENAS Secretaria General	MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE Representante Alta Dirección SIG

CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO Representante de la Alta Dirección
1	Este documento reemplaza la estructura actual de la mesa de servicio, actualizando quienes prestan atención a los incidentes con base en las fortalezas del nuevo equipo de infraestructura de tecnología y definiendo nuevos acuerdos de niveles de servicio necesarios para garantizar la satisfacción de los clientes internos.	Septiembre de 2018	Jefe Oficina Asesora de Planeación
2	Se incluyen los ANS reportados en el catálogo de servicios, se actualiza el organigrama, se alinean los indicadores con los reportados en SISGESTION. Se elimina todo lo correspondiente al aplicativo GLPI.	Mayo del 2019	Jefe Oficina Asesora de Planeación

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS</p>	PROCESO DE APOYO		Código: GSIT-PR-001
	Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológico		Versión: 6
	Procedimiento Generación de Copias de Respaldo		Fecha: Mayo de 2019

1. OBJETIVO
 Establecer el conjunto de pasos para la generación de copias de respaldo de la información, por solicitud de los funcionarios interesados en su preservación. Con el fin de asegurar la disponibilidad de la información asociada a los diferentes procesos de la UAERMV.

2. ALCANCE
 El procedimiento inicia con el reporte del requerimiento para realizar las copias de respaldo o restauración de estas y finaliza con la aceptación a conformidad del solicitante.

3. DEFINICIONES







***Copia de seguridad:** Es la copia total o parcial de información importante del disco duro, CD, bases de datos u otro medio de almacenamiento. Esta copia de respaldo debe ser guardada en otro sistema de almacenamiento masivo, como discos duros, CDs, DVDs, cintas magnéticas, entre otros; a fin de preservarla y poder recuperarla en caso de pérdida de la información original. Se aclara que algunas copias de seguridad se pueden agendar de forma automática (como es el caso de los sistemas de información).

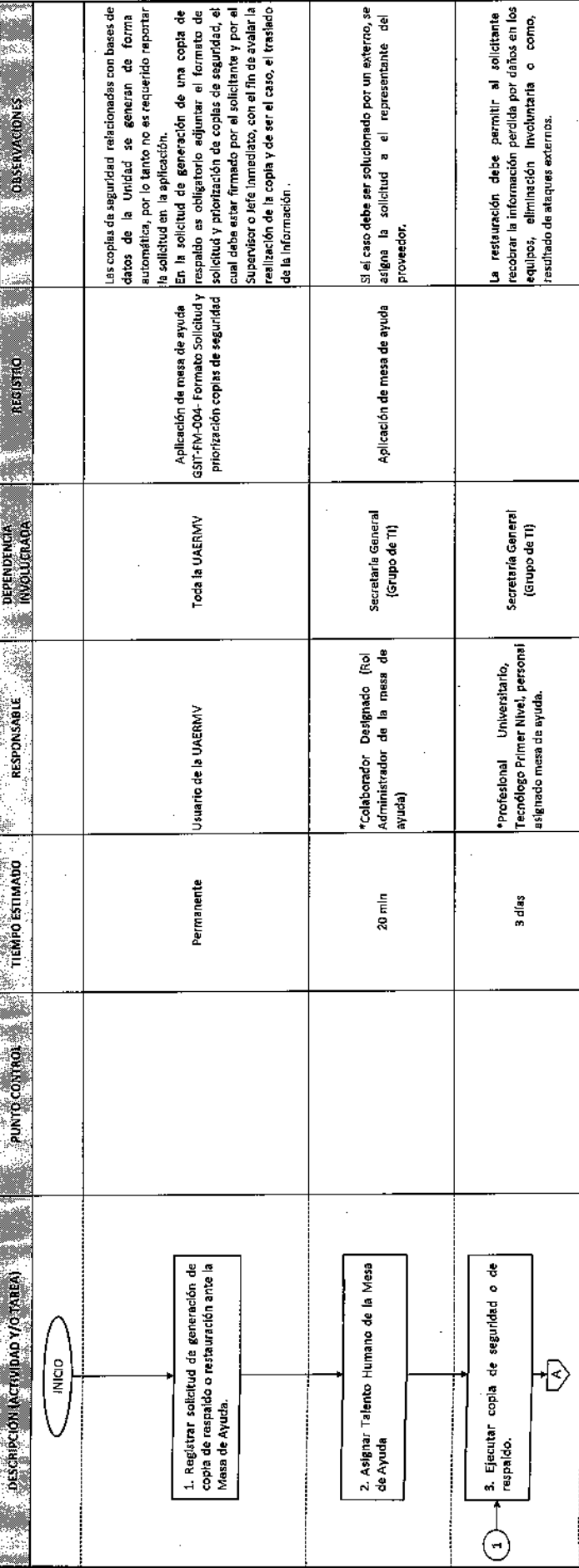
***PSI:** Políticas de Seguridad de los Sistemas de Información.

***Restauración de las copias de información:** Restaurar es cargar a una base de datos uno o varios objetos de una base de datos desde una copia de seguridad de esa base de datos o de esos objetos. Fuente: http://documentation.oracle.com/arcserve-backup/available/r16/ESP/Bookshelf_Files/HTML/oracle/index.htm#toc.htm7ou_rst_n_rec_basics.htm

***Recuperación de información:** Devolver una base de datos restaurada a un momento dado consistente anterior al momento en que se produjo el daño o fallo. Fuente: http://documentation.oracle.com/arcserve-backup/available/r16/ESP/Bookshelf_Files/HTML/oracle/index.htm#toc.htm7ou_rst_n_rec_basics.htm

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SÍMBOLOS

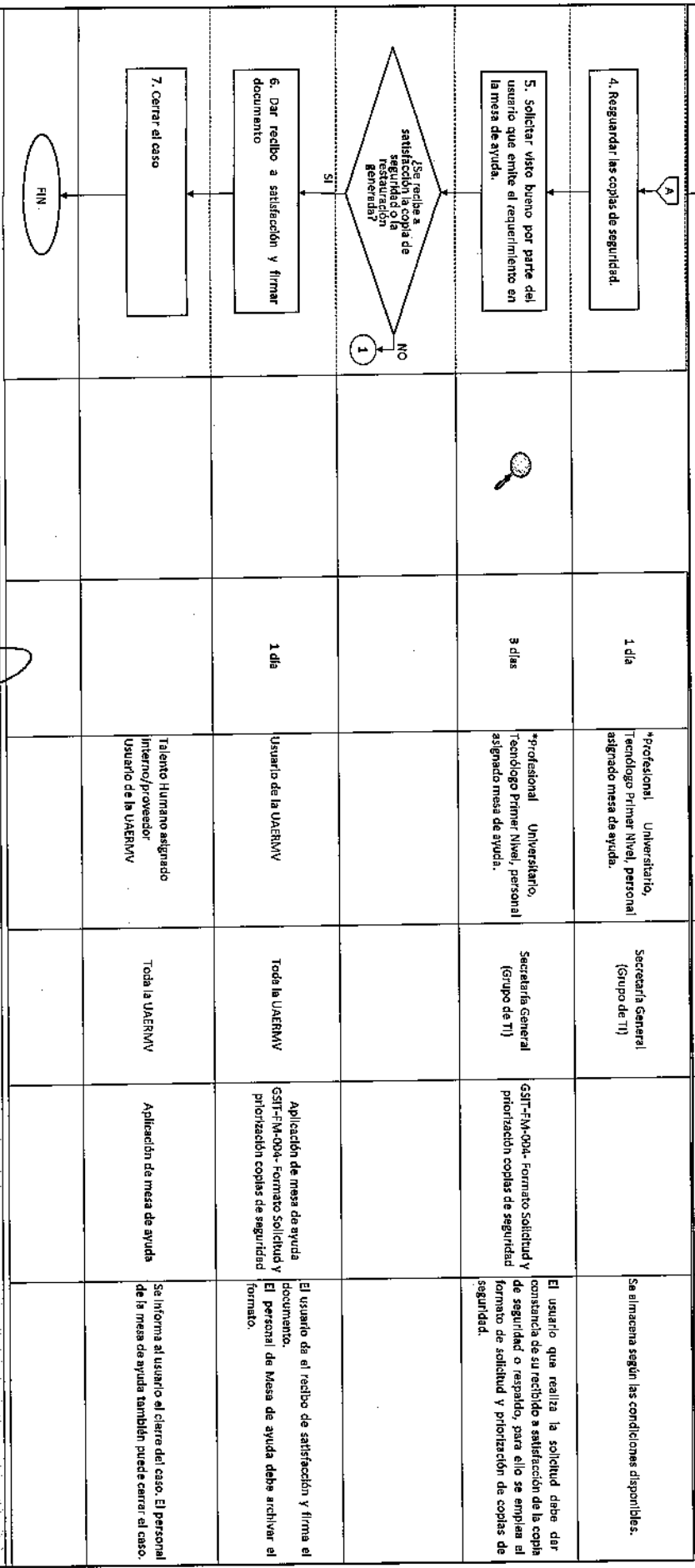
SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio y fin.		Conector página.		Conector de actividades
	Operación, desarrollo de actividad o tarea.		Decisión: toma de decisión		Punto de control: se debe describir el control. Son medidas de seguridad o Previsiones para ejecutar la actividad de acuerdo con las normas o requisitos establecidos







ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MUNICIPIO DE BOGOTÁ
TRANSACCIONES Y SERVICIOS
ECONÓMICOS Y FINANCIEROS

PROCESO DE APOYO		Código:	GSIT-PR-001
Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica		Versión:	6
Procedimiento Generación de Copias de Respaldo		Fecha:	Mayo de 2019



Elaborado/actualizado por:	Validado por:	Aprobado:
GLORIA MÉNDEZ RUIZ / ANDREA SULEMA BRAVO ALVARADO Contratistas/ Proceso Estrategia y Gobierno de TI	MARCELA ROCÍO MARQUEZ ARENAS Secretaría General	MARTHA PATRICIA AGUILAR CORTE Representante de la Alta Dirección
Acompañamiento EQUIPO TÉCNICO SIG:		
Participo en la Elaboración del Procedimiento		

Nombre:		Cargo:
Gloria Méndez	Contratista	
Andrea Sulama Bravo	Contratista	
Carlos Bastidas	Contratista	
Yuly Andrea González	Contratista	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE MEDIELLA Oficina Asesora de Planeación, Desarrollo y Participación Ciudadana</p>		<p>PROCESO DE APOYO</p> <p>Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológico</p> <p>Procedimiento Generación de Copias de Respaldo</p>				
CONTROL DE CAMBIOS		DESCRIPCIÓN	Código:	GSIT-PR-001	Representante de la Alta Dirección SIG Jefe Oficina Asesora de Planeación	
VERSIÓN	FECHA	FECHA	Versión:	Mayo de 2019		
001	Creación y adopción	feb-12				
002	Se ajustaron los siguientes cambios: -Se ingresan en registros los nuevos formatos SIT-FM-007 Solicitud y Priorización de copias de seguridad y SIT-FM-008 Cronograma Copias de Seguridad -Nombre, Cargos, Firmas de Revisión, Firmas de Aprobación Versión, Logos del nuevo Plan de Desarrollo	ago-13	Jefe Oficina Asesora de Planeación			
003	Se ajustaron los siguientes cambios: -Se incluya la columna de tiempo en la ejecución de la tarea, se modifican algunas actividades en la redacción, cambio tipo de letra observación final del procedimiento, se deja el registro en el control de cambios.	jul-15	Jefe Oficina Asesora de Planeación			
004	Se realizaron los siguientes cambios: -Se actualizan las columnas de responsable, observaciones, se ajustan algunas etapas del proceso, modificando las tareas e incluyendo las actividades para el descargue de los back up en DVD, para asegurar su preservación y las relacionadas con las solicitudes de restauración, igualmente se ajustan los formatos SIT-FM-007 y SIT-FM-008. Este procedimiento se actualizó con el apoyo de la Contratista de Secretaría General Yuly Andrea González.	oct-16	Jefe Oficina Asesora de Planeación			
005	Se ajustaron los siguientes cambios: -Se actualizan las actividades del procedimiento, con la finalidad de ajustarlo a las actividades que debe realizar el proceso y los cambios por la implementación de la nueva plataforma estratégica. Se modifica el nombre del procedimiento de Generación de back ups a Generación de Copias de Respaldo.	may-19	Jefe Oficina Asesora de Planeación			
006	Se ajustaron los siguientes cambios: a. Es obligatorio el aval del supervisor o jefe del solicitante en el formato "GSIT-FM-004- Formato Solicitud y priorización copias de seguridad" para la implementación del requerimiento, con el fin que con su firma se apruebe la toma, los fines para los cuales se utilizará la copia de seguridad y la utilización del medio de la copia. b. Se elimina la creación del consecutivo, en lugar de este paso, se registra el número de la mesa de ayuda proporcionado por el aplicativo en el formato.	may-19	Jefe Oficina Asesora de Planeación			



SOLICITUD Y PRIORIZACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD

VERSIÓN: 4

CÓDIGO: QSR-FR-04
 FECHA DE PUBLICACIÓN: MAYO DE 2019

1. Solicitud de la copia de seguridad		Fecha original cop/rim/ape
Deposición <Para qué se solicita la copia de seguridad?>	Proceso <Seleccione el proceso al que pertenece>	Seleccione la fecha en la que se realizó la entrega al equipo
Motivo de la solicitud <Para qué requiere la copia de seguridad?>	Nombre del solicitante <Escriba su nombre>	Cargo <Escriba su cargo o rol>
Destino <Registre a dónde requiere llevar la información>	Cantidad <Seleccione la información a ser replicada o trasladada>	Nombre de la carpeta a copiar <Escriba el nombre de la carpeta que contiene los datos>
Medio <Para qué medio se requiere la copia de seguridad?>	Dispositivo <Registre el número de copias que requiere>	

Observaciones:

Firma solicitante
 Nombre: _____
 Cargo: _____

2. Información diligenciada por la mesa de ayuda

Número mesa de ayuda <Registre el número de incidencia E3, en el proceso>	Fecha de satisfacción <Marque con "X" si recibió a satisfacción la copia de seguridad>
	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

Observaciones:

Firma personal mesa de ayuda
 Nombre: _____
 Cargo: _____

Este formato tiene como objeto registrar el recibimiento de la copia de seguridad de la información crítica para la entidad, almacenada en el equipo de cómputo asignado al solicitante, determinando que el proceso "Cesión de Servicios e Infraestructura Tecnológica" realizó el procedimiento solicitado y que éste, luego de las comprobaciones pertinentes es recibido a satisfacción.

