



FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: DESI-FM-008

VERSIÓN: 11

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO 2019

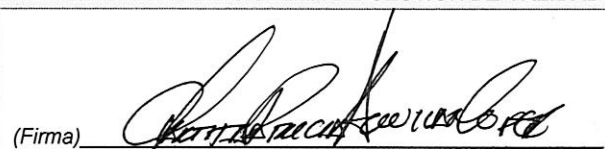
INFORMACIÓN DOCUMENTADA:		CÓDIGO:		VERSIÓN:		JUSTIFICACIÓN:		
TIPO	NOMBRE	ANTERIOR	VIGENTE	ANTERIOR	VIGENTE	ELABORA	ACTUALIZA	ANULA
Documento General	Estructura Mesa de Servicios	GSIT-DI-001	GSIT-DI-001	2	3		X	
Documento General	Catálogo Servicios TI	-	GSIT-DI-002	-	1	X		
Procedimiento	Procedimiento Soporte Técnico	GSIT-PR-003	GSIT-PR-003	5	6		X	
Formulario	Formato Hoja Vida Servidores	-	GSIT-FM-005	-	1	X		
Formulario	Formato Hoja de Vida Equipos de Cómputo	-	GSIT-FM-006	-	1	X		
Formulario	Formato obsolescencia	-	GSIT-FM-007	-	1	X		
Formulario	Formato Solicitud conexión equipo red wificorp	-	GSIT-FM-008	-	1	X		
Formulario	Formato Hoja Vida Firewall	-	GSIT-FM-009	-	1	X		



DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN:

Se actualizan el Documentos Internos GSIT-DI-001, el procedimiento Soporte Técnico GSIT-PR-003 y se crea el Documento Interno Catálogo de Servicios para establecer una única fuente de información de los Acuerdos de servicio, responsables y de las categorías de los diferentes requerimientos e incidencias que atiende Mesa de Ayuda.

Se crean los formatos GSIT-FM-006 Hoja de Vida Equipos de Cómputo, GSIT-FM-007 Obsolescencia, GSIT-FM-008 Solicitud Conexión Red Wificorp, GSIT-FM-009 Hoja de vida Firewall y GSIT-FM-005 Hoja de vida Servidores, con el fin de controlar y conservar la información referente a soporte técnico de los equipos y elementos de tecnología.

AVALA: LÍDER DE PROCESO <i>(Puede ser el Líder Estratégico o Líder Operativo dependiendo del proceso)</i>	ELABORA/ACTUALIZA/ANULA: <i>(Colaborador del proceso en compañía del enlace)</i>	ACOMPANIAMIENTO: ASESOR OAP <i>(Colaborador de la Oficina Asesora de Planeación a cargo de procesos)</i>
 (Firma) Nombre: Marcela Rocio Márquez Arenas Cargo: Secretaria General	 (Firma) Nombre: Andrea Sulema Bravo / Yuly Andrea González Cargo: Contratistas Secretaría General	 (Firma) Nombre: Andrea del Pilar Zambrano Cargo: Contratista OAP

TRÁMITE DE APROBACIÓN DOCUMENTAL (DILIGENCIADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN)	¿ES APROBADO?		FECHA DE APROBACIÓN:	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
			01-10-2019	 (Firma) Martha Patricia Aguilar Copete REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN
	OBSERVACIONES:			

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ESTRUCTURA</small> <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	3	





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

Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

ESTRUCTURA MESA DE SERVICIO

**Bogotá, D.C.,
(OCTUBRE DE 2019)**

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. MUNICIPIO <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	3	

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	3	

- Suministrar información básica sobre procesos, productos, servicios, trámites y demás información relacionada con la Gestión de TI en la Entidad.
- 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 (ANS) para la Mesa de servicio de la UAERMV



3.5.2.1. Categorías

En el **GSIT-DI-002** catálogo de servicios de TI se presentan las diferentes categorías sobre las cuales un usuario de la entidad puede reportar una incidencia o un requerimiento.

3.5.2.2. Criticidad

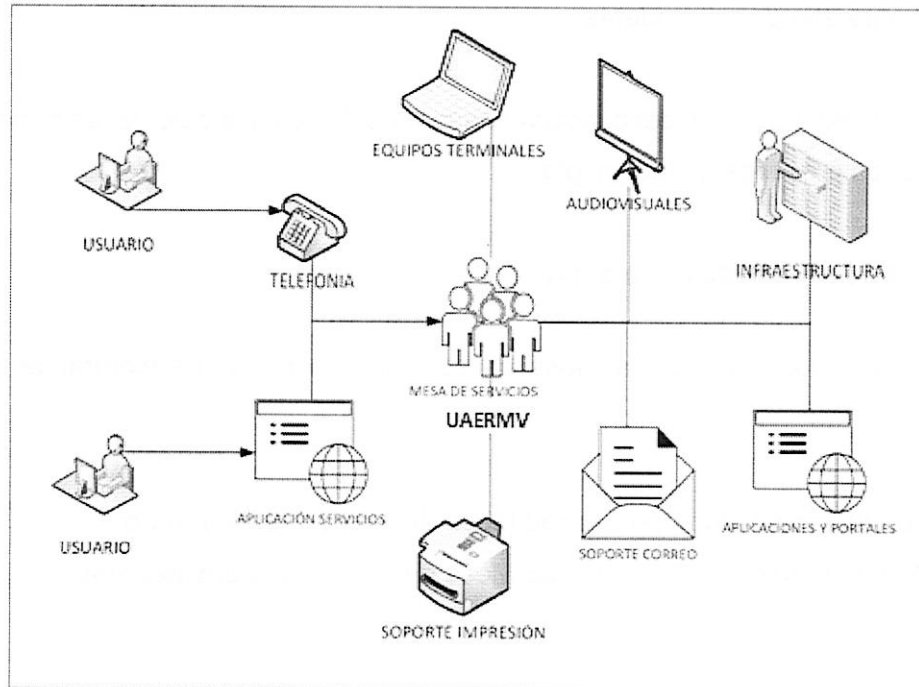
La siguiente tabla presenta los niveles de criticidad que se asignan inicialmente por el usuario y posteriormente por el profesional encargado de la mesa de servicio.

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>Municipio</small> <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	3	

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 debe hacer una pequeña evaluación con base en la ubicación del incidente y tipo, de esta forma sabrá a qué técnico debe ser asignado el caso². 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 debe realizar el escalamiento de la solicitud correspondiente por correo electrónico a las instancias correspondientes, y deber 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 mesa de ayuda al usuario las acciones realizadas.



² 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

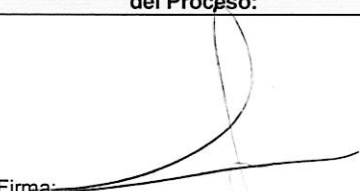
	Procesos de Apoyo	Código	GSIT-DI-001	
	Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	3	

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 Arquitectura Empresarial (AE) para la gestión de TI, V1.3, MINTIC 2017
- DINAMIZA TUS RECURSOS-MESA DE AYUDA, Taller 3, MINTIC 2018

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>MEDIO MUNICIPIO</small> <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	3	

REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaborado y/o Actualizado por	Validado por Líderes (Estratégico u Operativo) del Proceso:	Aprobado por:
ANDREA SULEMA BRAVO ALVARADO/CARLOS BASTIDAS/GLORIA MENDEZ RUIZ Contratistas/ Proceso Estrategia y Gobierno de TI	 Firma:	
Acompañamiento Asesor OAP:		
ANDREA DE PILAR ZAMBRANO Contratista OAP	MARCELA ROCÍO MÁRQUEZ ARENAS Secretaria General	MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE Representante Alta Dirección

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 SIGGESTION. Se elimina todo lo correspondiente al aplicativo GLPI.	Mayo del 2019	Jefe Oficina Asesora de Planeación
3	Se excluye del documento la tabla relacionada con el catálogo de servicios de TI, con el fin de realizar su publicación como un único documento del proceso GSIT, con el código GSIT-DI-002, que permita consolidar las categorías, los responsables y los tiempos de atención de las diferentes incidentes o requerimientos que un usuario de la UAERMV puede realizar a través de Mesa de ayuda, ante la ocurrencia de un evento o incidente que afecte la prestación de los diferentes servicios de TI que se encuentran a su disposición.	Octubre 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 SIGGESTION de la UAERMV



CÓDIGO: GSIT-DI-002

FECHA DE APLICACIÓN: SEPTIEMBRE DE 2019

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

VERSIÓN: 1

Nombre Categoría	Descripción	Nombre Subcategoría	Identificador del Servicio	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles/ días hábiles/min hábiles	Interno/externo (proveedor)	Observaciones	Importancia para el negocio			
<Nombre de la categoría de Servicios>	<Descripción del Servicio>	<Nombre Subcategoría de Servicios>	<Identificador del servicio>	<Nombre del Servicio>	<Tiempo total de la atención>	<El que brinda el servicio hace parte de la UAERMV o es un proveedor>	<Generalidades sobre el servicio>	<Carácter del servicio: crítico, no crítico>			
CORREO ELECTRÓNICO	Servicio de Red que permite a los colaboradores enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica. "fuente: Wikipedia"	Administración de cuentas	1-00010	Desactivación cuenta correo	Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas	Interno	Depende del tamaño de buzón, ya que para desactivar la cuenta antes se debe hacer una copia de respaldo de la información del correo	no crítico			
			1-00011	Configurar Cuenta de Correo	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno	Dado el esquema de federación con que cuenta la entidad 4 horas es el tiempo estimado.	no crítico			
			1-00012	Creación correo Institucional	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno	Depende de la disponibilidad de licencias y autorización del jefe de área solicitante	no crítico			
			1-00050	Reportar Falla	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno	Depende de la falla, ya que a veces se debe reportar a soporte de office365	crítico			
			1-00080	Restaurar Servicio de Correo	Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas	Externo	Depende de la falla, ya que a veces se debe reportar a soporte de office365	crítico			
			3-00040	Reiniciar Portales	Mesa de Ayuda: Web Master Solución: 8 horas	Interno		crítico			
			3-00041	Restaurar Servicio del Portal	Mesa de Ayuda: Solución: 4 hora	Interno		crítico			
			3-00042	Instalar Nuevo Portal	Mesa de Ayuda: Web Master Solución: 48 horas	Interno		no crítico			
			3-00043	Migrar Portal	Mesa de Ayuda: Web Master Solución: 72 horas	Interno		no crítico			
			NA	Instalar	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		crítico			
			NA	Desinstalar	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		no crítico			
			OFIMÁTICA	Brinda atención y solución a los casos de usuarios relacionados con office.	General	NA	Asignar Licencia	Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas	Interno		crítico
NA	Configuración	Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas				Interno		no crítico			
7-00010	Agregar nuevo backup	Mesa de Ayuda: Solución: 72 horas				Interno		crítico			
7-00011	Crear Backup por Solicitud	Mesa de Ayuda: Solución: 72 horas				Interno		crítico			
7-00012	Ejecutar Backup por falla	Mesa de Ayuda: Solución: 72 horas				Interno		crítico			
7-00014	Restaurar backup	Mesa de Ayuda: Solución: 72 horas				Interno		crítico			
8-00010	Instalar	Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas				Interno		no crítico			
8-00011	Reparar	Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas				Interno		no crítico			
8-00012	Habilitar	Mesa de Ayuda: Especialista Redes Solución: 48 horas				Interno		no crítico			
8-00013	Desbloquear	Mesa de Ayuda: Especialista Redes Solución: 48 horas				Interno		no crítico			
COPIAS DE SEGURIDAD	Administra y Opera el sistema de respaldo y backup de la entidad	Respaldos (Backups)				7-00010	Agregar nuevo backup	Mesa de Ayuda: Solución: 72 horas	Interno		crítico
						7-00011	Crear Backup por Solicitud	Mesa de Ayuda: Solución: 72 horas	Interno		crítico
			7-00012	Ejecutar Backup por falla	Mesa de Ayuda: Solución: 72 horas	Interno		crítico			
			7-00014	Restaurar backup	Mesa de Ayuda: Solución: 72 horas	Interno		crítico			
			8-00010	Instalar	Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas	Interno		no crítico			
			8-00011	Reparar	Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas	Interno		no crítico			
			8-00012	Habilitar	Mesa de Ayuda: Especialista Redes Solución: 48 horas	Interno		no crítico			
			8-00013	Desbloquear	Mesa de Ayuda: Especialista Redes Solución: 48 horas	Interno		no crítico			
			REDES	Administra y configura la plataforma de red local y puntos físicos de red.	Puntos de Red	8-00010	Instalar	Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas	Interno		no crítico
						8-00011	Reparar	Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas	Interno		no crítico
						8-00012	Habilitar	Mesa de Ayuda: Especialista Redes Solución: 48 horas	Interno		no crítico
						8-00013	Desbloquear	Mesa de Ayuda: Especialista Redes Solución: 48 horas	Interno		no crítico



CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

CÓDIGO: GSIT-DI-002

FECHA DE APLICACIÓN: SEPTIEMBRE DE 2019

VERSIÓN: 1

Nombre Categoría	Descripción	Nombre Subcategoría	Identificador del Servicio	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles/ días hábiles/mín hábiles	Interno/externo (proveedor)	Observaciones	Importancia para el negocio
GESTIÓN DE USUARIOS	Administra usuarios de red	Usuario de Red	12-00014	Generar Reporte	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		no crítico
			NA	Inhabilitar /bloquear Usuario	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		no crítico
			NA	Restablecer contraseña	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		crítico
			NA	Desbloquear usuario	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		crítico
EQUIPO DE CÓMPUTO	Gestiona todo lo relacionado con el equipo de cómputo del usuario	Soporte de equipo de cómputo	12-00016	Prorrogar vigencia de cuenta	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		crítico
			NA	Configuración	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)		no crítico
			NA	Fallas en el computador	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)	Depende de la falla	crítico
			NA	Inconvenientes inicio sesión	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno/externo (proveedor)		crítico
			NA	Inconvenientes Windows	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)	Depende de la falla	crítico
			NA	Lentitud	Mesa de Ayuda: Solución: 8 hora	Interno/externo (proveedor)		no crítico
			NA	Solicitud nuevo equipo	Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas	Interno/externo (proveedor)	Depende de disponibilidad de equipos	no crítico
			NA	Instalación/Configuración	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)		crítico
			NA	Presenta falla	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)		crítico
			NA	Atasco de papel	Mesa de Ayuda: Solución:2 horas	Interno		crítico
IMPRESORAS Y SCANNERS	Soporte en impresoras y scanners	Soporte	NA	Cambio de Tommer	Mesa de Ayuda: Solución: 1 hora	Interno		crítico
			NA	Fallas en impresora	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)		crítico
			NA	Fallas en Scanner	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)		crítico
			NA	Instalación-Configuración	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		crítico
			NA	Limpieza	Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas	Interno/externo (proveedor)		no crítico
			NA	Suministro de papel	Mesa de Ayuda: Solución: 0,5 horas	Interno		crítico
			NA	Configuración de extensión	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		no crítico
			NA	Falla en teléfono	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		no crítico
			NA	Fallas en el servicio	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)		crítico
			NA	Asignación de permisos	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		crítico
TELEFONÍA	Soporte en teléfonos	Soporte	NA	Configuración de extensión	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		no crítico
			NA	Falla en teléfono	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		no crítico



ALFONSO TORRES
RECTOR

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

VERSIÓN: 1

CODIGO: GSIT-DI-002
FECHA DE APLICACIÓN: SEPTIEMBRE DE 2019

Nombre Categoría	Descripción	Nombre Subcategoría	Identificador del Servicio	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles/ días hábiles/min hábiles	Interno/externo (proveedor)	Observaciones	Importancia para el negocio
SISTEMAS DE INFORMACIÓN- SICAPITAL	Sistema de Información administrativo y financiero.	Administración	NA	Apoyo con una funcionalidad TABLAS DE Retención Documental(LTRD).	Responsable: Mesa de ayuda Luis Paris Solución: 8 horas	Interno		crítico
			NA	Instalación/Configuración	Responsable: Gestión documental-Harold Mena Solución: 8 horas	Interno		crítico
			NA	Sin acceso	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno		no crítico
			NA	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Sergio Rodríguez Solución: 8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno	Se cierra la solicitud informando cuanto se demora el desarrollo. Esta tiempo de desarrollo no se tiene en cuenta dentro de los ANS de la mesa de ayuda ya que estos dependen de la complejidad del caso y la disponibilidad del Talento Humano.	no crítico
SISTEMAS DE INFORMACIÓN- SICAPITAL-LIMAY	Módulo de SICAPITAL para gestión contable.	Administración	NA	Presenta Falla	Responsable: Sergio Rodríguez Solución: 8 horas	Interno	Segun la tipificación del error	crítico
			NA	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Diana Caro Solución: 8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno	Se cierra la solicitud informando cuanto se demora el desarrollo. Se activa el procedimiento de análisis de requerimientos.	no crítico
			NA	Presenta Falla	Responsable: Diana Caro Solución: 8 horas	Interno		crítico
			NA	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Sergio Rodríguez Solución: 8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno		no crítico
SISTEMAS DE INFORMACIÓN- SICAPITAL-PAC	Módulo de SICAPITAL del Plan Anual de Caja.	Administración	NA	Presenta Falla	Responsable: Sergio Rodríguez Solución: 8 horas	Interno		crítico
			NA	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Diana Caro Solución: 8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno		no crítico
			NA	Presenta Falla	Responsable: Sergio Rodríguez Solución: 8 horas	Interno		crítico
			NA	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Diana Caro Solución: 8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno		no crítico
SISTEMAS DE INFORMACIÓN- SICAPITAL-PREDIS	Módulo de SICAPITAL del Presupuesto Distrital	Administración	NA	Presenta Falla	Responsable: Diana Caro Solución: 8 horas	Interno		crítico
			NA	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: César Córdoba Solución: 8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno		no crítico
			NA	Presenta Falla	Responsable: Diana Caro Solución: 8 horas	Interno		crítico
			NA	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: César Córdoba Solución: 8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno		no crítico
SISTEMAS DE INFORMACIÓN- SICAPITAL-SAE	Módulo de SICAPITAL del Sistema de Administración de Elementos de Consumo.	Administración	NA	Presenta Falla	Responsable: Cesar Córdoba Solución: 8 horas	Interno		crítico
			NA	Solicitud nueva funcionalidad		Interno		no crítico



ALCALDIA MUNICIPAL
DE MONTEVIDEO

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

VERSIÓN: 1


CODIGO: GSIT-DI-002

FECHA DE APLICACION: SEPTIEMBRE DE 2019

Nombre Categoría	Descripción	Nombre Subcategoría	Identificador del Servicio	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles/ días hábiles/min hábiles	Interno/externo (proveedor)	Observaciones	Importancia para el negocio
MULTIMEDIA	Soporte en dispositivos multimedia	Soporte	NA	Conexión en salas	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 2 horas	Interno		no crítico
				Atención audiencias	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno		no crítico
			NA	Actualización firmware pantallas	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno		no crítico
			NA	Actualización multimedia en pantallas	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno		no crítico
			NA	Registro en biométrico	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 2 horas	Interno		no crítico
CONTROL DE ACCESO	Soporte con biométrico	Soporte	NA	Generación de reportes	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 4 horas	Interno		no crítico

REVISIÓN Y APROBACIÓN	
<p>Elaborado y/o Actualizado por GLORIA MÉNDEZ RUIZ / ANDREA SULEMA BRAVO Contratistas/ Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica</p> <p>Firma: ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO</p>	<p>Validado por Líderes (Estratégico u Operativo) del Proceso:</p> <p>Firma: MARCELA ROCÍO MÁRQUEZ ARENAS Secretaría General</p>
<p>Aprobado:</p> <p>MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE Representante de la Alta Dirección</p>	

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO Representante de la Alta Dirección
1	Se crea el documento con el fin de presentar independientemente el Catálogo de Servicios de TI, que anteriormente era parte del Documento Interno GSIT-DI-001 Estructura de Mesa de Servicios, con el fin de homogenizar la información y la actualización de la misma.	Septiembre de 2019	Jefe Oficina Asesora de Planeación

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA GENERAL DE PLANEACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS BOGOTÁ - COLOMBIA</p>	PROCESO DE APOYO		Código:	GSIT-PR-003
	Proceso Gestión de Servicio e Infraestructura Tecnológico		Versión:	6
	Procedimiento Soporte Técnico		Fecha:	OCTUBRE DE 2019







1. OBJETIVO
 Proveer una respuesta oportuna y efectiva a las peticiones de usuario, permitiendo el registro, la investigación, el diagnóstico, el escalonamiento y la resolución de incidentes y/o requerimientos, lo anterior, en aras de garantizar el funcionamiento de los equipos tecnológicos de la UAERMV.

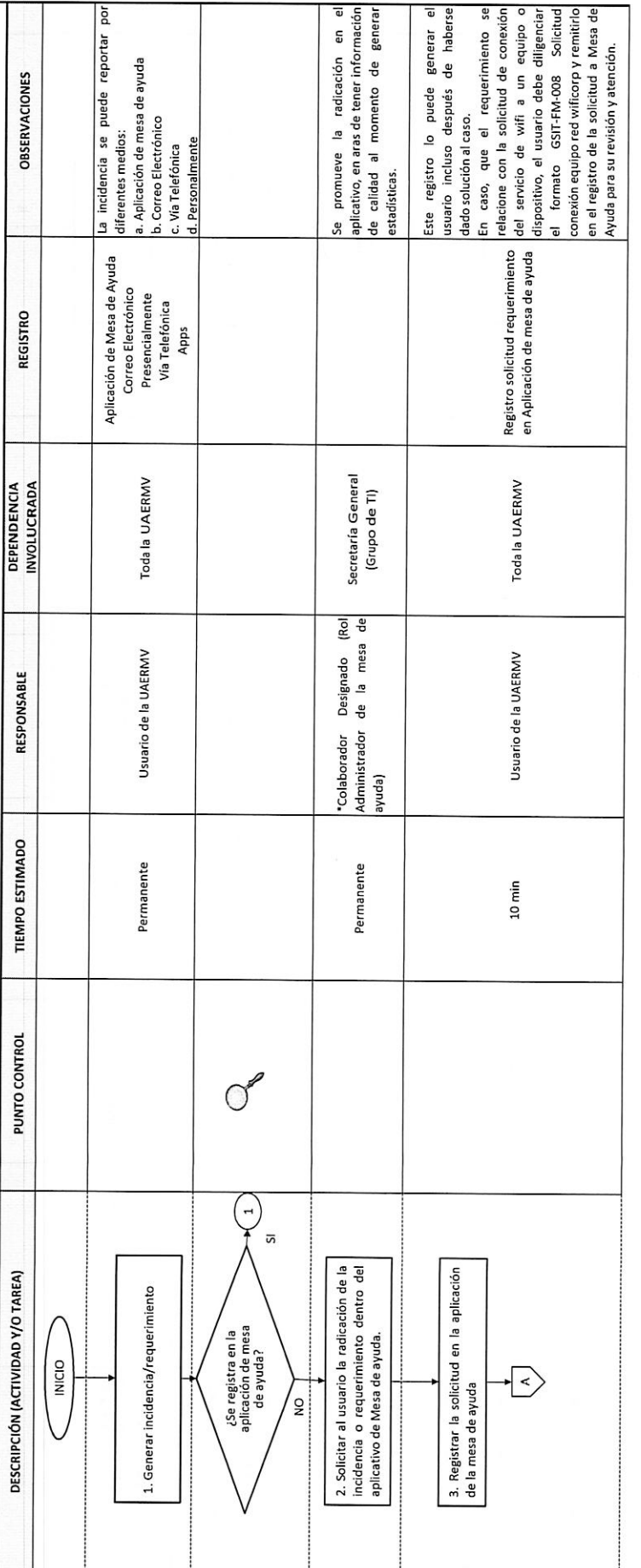
2. ALCANCE
 El procedimiento inicia con el reporte de la incidencia y/o requerimiento por parte del usuario, involucrando la gestión de la correspondiente atención por parte del grupo de tecnología y termina con la socialización del informe de seguimiento de mesa de ayuda a la Secretaría General.



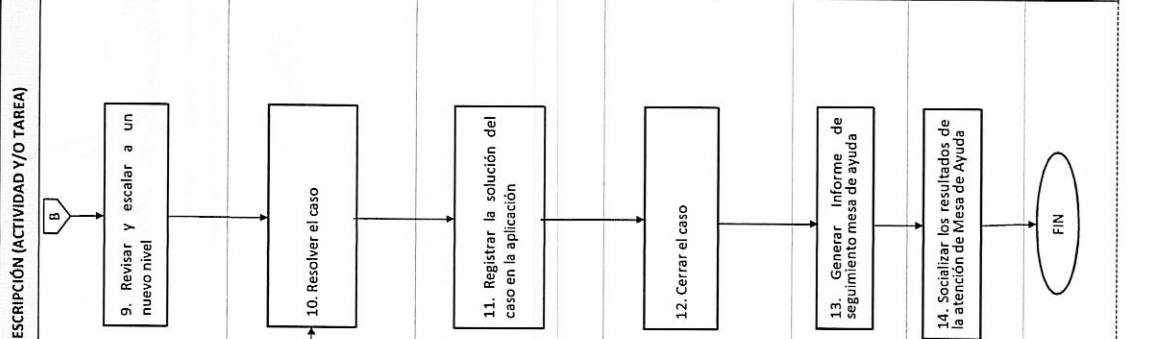
3. DEFINICIONES

- *ANS: Acuerdos de Nivel de Servicio.
- *Incidente: Cualquier evento que interrumpa el funcionamiento normal de un servicio tecnológico.
- *Mesa de Ayuda: "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 el grupo de TI y/o por procesos de apoyo de la UAERMV". Fuente: GSIT-DI-001- Estructura Mesa de Servicios-Requrimiento: Se refiere a una petición de un usuario donde se solicita información, asesoramiento, un cambio estándar o acceso a un servicio de TI, no constituye una interrupción.
- *TI: Tecnologías de la Información.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SIMBOLOS

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. <small>MUNICIPALIDAD DE BOGOTÁ</small> <small>SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</small>		PROCESO DE APOYO Proceso Gestión de Servicio e Infraestructura Tecnológico Procedimiento Soporte Técnico			 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN		
DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)		PUNTO CONTROL	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Código: Versión: Fecha:	OBSERVACIONES
						GSIT-PR-003 6 OCTUBRE DE 2019	
			20 min	*Colaborador Designado (Rol Administrador de la mesa de ayuda)	Secretaría General (Grupo de TI)	Aplicación de mesa de ayuda	Se valida el nivel de complejidad y se asigna el nuevo recurso.
			Según ANS	Talento Humano asignado interno/proveedor	Secretaría General (Grupo de TI) Proveedor externo	Aplicación de mesa de ayuda	El personal presta el servicio para dar solución al incidente o requerimiento.
			Según ANS	Talento Humano asignado interno/proveedor	Secretaría General (Grupo de TI) Proveedor externo	Aplicación de mesa de ayuda	
				Talento Humano asignado interno/proveedor	Secretaría General (Grupo de TI) Proveedor externo	Aplicación de mesa de ayuda	Se informa al usuario el Cierre del caso. El usuario también puede cerrar el caso.
			30 min	*Colaborador Designado (Rol Administrador de la mesa de ayuda)	Secretaría General (Grupo de TI)	GSIT-FM-001- V2_Formato_informe_de_soporte_tecnico GSIT-DI-002 -CATÁLOGO DE SERVICIOS	El informe se genera semanal y mensualmente.
			30 min	*Colaborador Designado (Rol Administrador de la mesa de ayuda)	Secretaría General (Grupo de TI)	GSIT-FM-001- V2_Formato_informe_de_soporte_tecnico	Los resultados se socializan al Colaborador Designado (Rol Líder procesos tecnología) y se anexa en el consolidado del informe de proyectos a la Secretaría General.



FORMATO HOJA DE VIDA SERVIDORES

CÓDIGO: GSIT-FM-005

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: OCTUBRE DE 2019

UBICACIÓN FÍSICA EQUIPO	UBICACIÓN	SEDE	
		PISO	
		RACK	
		NOMBRE	
	ESTADO / USO	PRODUCCIÓN / PRUEBAS / CONTINGENCIA	
INFORMACIÓN DE HARWARE	INFORMACIÓN	MARCA	
		MODELO	
		N° DE PARTE	
		SERIAL	
		ETIQUETA INVENTARIO	
	CONFIGURACIÓN DE RED	CANTIDAD PUERTOS RJ45	
		CANTIDAD DE PUERTOS DE FIBRA ÓPTICA	
		VELOCIDAD TARJETA DE RED	
		DIRECCIÓN IP	
		MASCARA DE SUBRED	
	DEFAULT GATEWAY		
	DIRECCIÓN MAC		
INFORMACIÓN SOFTWARE DEL SERVIDOR	INFORMACIÓN SISTEMA	SISTEMA OPERATIVO	
		PROCESADOR	
		DISCO DURO	
		MEMORIA RAM	
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA DEL EQUIPO	INFORMACIÓN CONTRATO ALQUILER PROVEEDOR	ALQUILER / PROPIO	
	INFORMACIÓN GENERAL EQUIPO	TIENE HERRAMIENTA DE MONITOREO INSTALADA (SNMP)?	
		SE REALIZA CONTROL REMOTO SSH?	
		IP GESTIÓN	
		DISPONIBILIDAD DEL ACTIVO 7X24, 5X8	
		OBSERVACIONES	
	CONTRATO DE MANTENIMIENTO	CONTRATO N°	
		FECHA DE INICIO	
		FECHA FINAL	
CONTRATISTA			
SERVICIO			
COBERTURA			

Nombre:	
Firma:	
Responsable de Mantenimiento	
Fecha de Mantenimiento	
Actividades realizadas:	
Nombre:	
Firma:	
Responsable de Mantenimiento	
Fecha de Mantenimiento	
Actividades realizadas:	
Nombre:	
Firma:	
Responsable de Mantenimiento	
Fecha de Mantenimiento	
Actividades realizadas:	

Nombre:	
Firma:	
Responsable de Mantenimiento	
Fecha de Mantenimiento	
Actividades realizadas:	
Nombre:	
Firma:	
Responsable de Mantenimiento	
Fecha de Mantenimiento	
Actividades realizadas:	
Nombre:	
Firma:	
Responsable de Mantenimiento	
Fecha de Mantenimiento	
Actividades realizadas:	



1. DATOS DEL EQUIPO

Marca		Tipo		Placa Inventario	
Modelo				Serial	

2. CONFIGURACION DE HARDWARE

CPU				Marca y/o modelo Teclado	
Procesador				Serial Teclado	
Memoria RAM				Placa Inventario	
Disco Duro	Marca	Capacidad	Tecnología	Marca y/o modelo Mouse	
			IDE SATA	Serial Mouse	
Monitor	Marca	Modelo	Serial	Placa Inventario	
				Otro	

3. CONFIGURACIÓN DE RED

Nombre del Equipo	En red	Dirección IP	Dirección MAC 1	Dirección MAC 2
	SI NO			

4. SISTEMA OPERATIVO

Descripción

5. UBICACIÓN

Usuario Responsable		Extensión	
Sede		Dependencia	

6. MANTENIMIENTOS

Mantenimiento Nro. 1					
Preventivo		Correctivo		Tipo Mantenimiento	Otro
Fecha Realización				Realizado Por	

Observaciones

Mantenimiento No. 2					
Preventivo		Correctivo		Tipo Mantenimiento	Otro
Fecha Realización				Realizado Por	

Observaciones

Mantenimiento No. 3					
Preventivo		Correctivo		Tipo Mantenimiento	Otro
Fecha Realización				Realizado Por	

Observaciones

7. RECOMENDACIONES Y/O OBSERVACIONES



FORMATO DE OBSOLESCENCIA

CODIGO: GSIT-FM-007

FECHA DE APLICACIÓN: OCTUBRE DE 2019

VERSIÓN: 01

Fecha <dd/mm/aaa>	
Descripción del Elemento	
Placa del elemento	
Tipo de elemento	
Modelo o referencia del elemento	
Serial	
última dependencia en la que fue asignado:	

Detalle de la inspección de los elementos

De acuerdo al resultado de la inspección realizada al elemento, por favor eslabezca:

Estado <B:Bueno, R:Regular, M:Maló; NA: No aplica>, Funcionamiento <OP:Operativo; NOP:NO Operativo; NA: No aplica>

item	Componentes a verificar	Estado				Funcionamiento			Observaciones
		B	R	M	NA	OP	NOP	NA	
1	Apariencia exterior								
2	Estado puertos								
3	Estado de pantalla								
4	Estado de discos duros								
5	Estado de memorias								
6	Estado del procesador								
7	Estado de cable								
8	Estado de teclado integrado								
9	Estado de bocinas o parlantes								
10	Estado de cámara integrada								
11	Estado de unidad de CD								
12	Velocidad de encendido								
13	Velocidad de operación								
14	Estado de bandejas								
15	Estado de rodillos								
16	Estado cartuchos								
17	Estado de cintas								
18	Otros elementos*:								
19									
20									

*<Si requiere más filas, puede incluirías>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

FORMATO SOLICITUD CONEXIÓN EQUIPO A LA RED WIFI CORPORATIVA

CÓDIGO: GSIT-FM-008

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: OCTUBRE DE 2019

Fecha solicitud			
Fecha solicitud <dd/mm/aaa>			
Hora <hh:mm-AM/PM>			
Locación			
Sede	Administrativa <input type="checkbox"/>	Operativa <input type="checkbox"/>	Producción <input type="checkbox"/>
Datos del equipo			
Tipo	Portátil <input type="checkbox"/>	Tablet <input type="checkbox"/>	Célular <input type="checkbox"/>
Dirección MAC		Marca	
Serial/IMEI			
Datos del solicitante			
Nombre		Dependencia	
Rol/cargo		Proceso	
Vinculación	Contratista <input type="checkbox"/>	Funcionario <input type="checkbox"/>	
Datos aprobador			
Nombre		Dependencia	
Rol/cargo		Proceso	
Vinculación	Contratista <input type="checkbox"/>	Funcionario <input type="checkbox"/>	
Datos mesa de ayuda			
Nombre		Dependencia	SECRETARÍA GENERAL
Rol/cargo		Proceso	GSIT-GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
Vinculación	Contratista <input type="checkbox"/>	Funcionario <input type="checkbox"/>	
Firmas			
Solicitante	Autoriza la conexión	Integrante Mesa de Ayuda	
Firma:	Firma:	Firma:	
Nombre:	Nombre:	Nombre:	
Cargo o Rol:	Cargo o Rol:	Cargo o Rol:	



FORMATO HOJA DE VIDA FIREWALL Y SWITCHES

CÓDIGO: GSIT-FM-009

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: OCTUBRE DE 2019

UBICACIÓN FÍSICA EQUIPO	UBICACIÓN	SEDE	
	ESTADO / USO	PISO RACK NOMBRE	
INFORMACIÓN DE HARWARE	INFORMACIÓN	PRODUCCIÓN / PRUEBAS / CONTINGENCIA	
		MARCA	
		MODELO	
		Nº DE PARTE	
	CONFIGURACIÓN DE RED	SERIAL	
		ETIQUETA INVENTARIO	
		CANTIDAD PUERTOS RJ45	
		CANTIDAD DE PUERTOS DE FIBRA ÓPTICA	
INFORMACIÓN SOFTWARE DEL SERVIDOR	INFORMACIÓN SISTEMA	VELOCIDAD TARJETA DE RED	
		DIRECCIÓN IP	
		MASCARA DE SUBRED	
		DEFAULT GATEWAY	
		DIRECCIÓN MAC	
		VERSION	
		RELEASE	
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA DEL EQUIPO	INFORMACIÓN CONTRATO ALQUILER PROVEEDOR	MEMORIA FLASH TOTAL	
		MEMORIA FLASH LIBRE	
	INFORMACIÓN GENERAL EQUIPO	ALQUILER / PROPIO	
		TIENE HERRAMIENTA DE MONITOREO INSTALADA (SNMP)?	
		SE REALIZA CONTROL REMOTO SSH?	
		IP GESTIÓN	
		USUARIO Y CONTRASEÑA DE GESTIÓN	
	CONTRATO DE MANTENIMIENTO	DISPONIBILIDAD DEL ACTIVO 7X24, 5X8	
		OBSERVACIONES	
CONTRATO Nº			
FECHA DE INICIO			
		FECHA FINAL	
		CONTRATISTA	
		SERVICIO	
		COBERTURA	

Nombre:	
Firma:	
Responsable de Mantenimiento	
Fecha de Mantenimiento	
Actividades realizadas:	
Nombre:	
Firma:	
Responsable de Mantenimiento	
Fecha de Mantenimiento	
Actividades realizadas:	
Nombre:	
Firma:	
Responsable de Mantenimiento	
Fecha de Mantenimiento	
Actividades realizadas:	

Nombre:	
Firma:	
Responsable de Mantenimiento	
Fecha de Mantenimiento	
Actividades realizadas:	
Nombre:	
Firma:	
Responsable de Mantenimiento	
Fecha de Mantenimiento	
Actividades realizadas:	
Nombre:	
Firma:	
Responsable de Mantenimiento	
Fecha de Mantenimiento	
Actividades realizadas:	