



**GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES**
Procedimiento de soporte de mesa de servicio TI

Código: GTI-P001
Versión:06
Fecha :02/08/2024

Objetivo:

Gestionar las solicitudes e incidentes tecnológicos a través de la herramienta definida por la Oficina de Informática del Ideam.

Alcance

Inicia registrando la solicitud en la herramienta de Mesa de Servicio de TI designada, luego continúa con el análisis detallado, seguido por la aplicación de soluciones técnicas en la fase de resolución. Finaliza el proceso con la resolución de la solicitud y la encuesta de satisfacción del usuario.

Definiciones

- **Autenticación:** es el proceso que debe seguir un usuario para tener acceso a los recursos de un sistema o de una red de computadores.
- **Autorización:** el proceso por el cual la red de datos autoriza al usuario identificado a acceder a determinados recursos de la misma.
- **Control:** las políticas, los procedimientos, las prácticas y las estructuras organizativas concebidas para mantener los riesgos de seguridad de la información por debajo del nivel de riesgo asumido. Control es también utilizado como sinónimo de salvaguarda o contramedida. En una definición más simple, es una medida que modifica el riesgo.
- **Caso o ticket:** es un identificador o dato numérico contenido y generado por la mesa de servicios que contiene información acerca de las necesidades requeridas por un usuario final en busca de asesoría, información o soporte técnico.
- **Contraseña o clave:** es una forma de autenticación que utiliza información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso. La contraseña debe mantenerse en secreto ante aquellos a quien no se les permite el acceso.
- **Directorio Activo:** es una herramienta tecnológica que proporciona un servicio ubicado en uno o varios servidores para crear objetos como

usuarios, equipos o grupos para administrar las credenciales durante el inicio de sesión de los equipos que se conectan a una red.

- **Error Conocido:** Un problema que tiene documentada su solución temporal y causa raíz. Los errores conocidos son creados y gestionados por la gestión de problemas.
- **Incidente:** Interrupción no planificada de un servicio de TI o reducción en la calidad de un servicio de TI. También lo es el fallo de un elemento de configuración que no ha impactado todavía en el servicio.
- **Incidente Mayor:** Consecuencia de incidente de gran impacto.
- **Incidente de seguridad de la información:** evento o serie de eventos de seguridad de la información no deseados o inesperados, que tienen probabilidad significativa comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información.
- **Mesa de servicios de TI:** es el punto de contacto a través del cual los usuarios interactúan con TI a través de la gestión de incidentes, solicitudes, requerimientos y problemas relacionados con la tecnología, infraestructura y comunicaciones informáticas, que permiten satisfacer las necesidades permanentes de los usuarios.
- **Nombre de usuario:** es la respuesta a la pregunta "¿quién es usted?". Como tal, los nombres de usuarios tienen un requerimiento principal, deben ser únicos. En otras palabras, cada usuario debe tener un nombre de usuario que sea diferente a todos los otros usuarios en ese sistema.
- **Permiso:** poder que se otorga a los usuarios y grupos de usuarios sobre los archivos, carpetas, directorios entre otros.
- **Privilegio:** es la delegación de autoridad sobre un sistema informático y permite a un usuario realizar unas tareas específicas.

Siglas (si se requiere)

TI: Tecnologías de la Información

ANS: Acuerdos de Niveles de Servicios

Normatividad

- **Ley 527 de 1999:** "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones".
- **Ley 599 de 2000:** "Por la cual se expide el Código Penal. En esta se mantuvo la estructura del tipo penal de "violación ilícita de comunicaciones", se creó el bien jurídico de los derechos de autor y se incorporaron algunas conductas relacionadas indirectamente con el delito informático, tales como el ofrecimiento, venta o compra de instrumento apto para interceptar la comunicación privada entre personas. Se tipificó el "Acceso abusivo a un sistema informático". Decreto 1524 de 2002: "Establecer las medidas técnicas y administrativas destinadas a prevenir el acceso a menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica contenida en Internet o en las distintas clases de redes informáticas a las cuales se tenga acceso mediante redes globales de información".
- **Ley 962 de 2005:** "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o presten servicios públicos".
- **Ley 1273 de 2009:** "Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones".

Documentos relacionados en el SGI

NA



**GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES**
Procedimiento de soporte de mesa de servicio TI

Código: GTI-P001
Versión:06
Fecha :02/08/2024

Desarrollo

- La atención se prestará 7X8 (8 horas de lunes a domingo) presencial.
- Los únicos canales oficiales para la recepción de requerimientos de TI serán:
 - Herramienta de mesa de servicio de TI
 - Correo: mesadeservicio@ideam.gov.co
 - Telefónico 6013527160 extensiones: 4444
- Los Acuerdos de Niveles de Servicios - ANS, buscarán dar cumplimiento a lo establecido en el catálogo de servicios del Ideam pero estos pueden variar conforme a la complejidad del caso y si se cuenta con un proveedor de mesa de servicio.
- Los requerimientos de los usuarios del Ideam deben incluir la información mínima necesaria para garantizar un escalamiento y una resolución adecuados.
- Los requerimientos relacionados con sistemas de información solo se abordarán si dichos sistemas están bajo la administración de la Oficina de Informática. En caso contrario, se cerrará la solicitud y se notificará al usuario.
- Las solicitudes relacionadas con equipos de cómputo y/o periféricos serán evaluadas por la Oficina de Informática según la capacidad disponible y el inventario de equipos. Si es necesario realizar algún movimiento de un bien tecnológico (como pantallas, CPUs, workstations o elevadores de monitores), el usuario deberá adjuntar el formato de movimiento de equipo entregado por almacén.
- Las solicitudes relacionadas con licenciamiento se evaluarán en la Oficina de Informática en función de la capacidad y el inventario de licencias disponible en ese momento.
- Se dará prioridad a la resolución de casos para usuarios VIP (Directivos).
- Si se identifican servicios no incluidos en el Catálogo de Servicios, se analizará su pertinencia de inclusión con el Grupo GTC y GAESI.



GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
Procedimiento de soporte de mesa de servicio TI

Código: GTI-P001
Versión:06
Fecha :02/08/2024

- Algunos servicios requerirán autorización por parte de los jefes o supervisores del solicitante, como autorización de software, equipos externos, solicitudes de servidores, copias de seguridad de sistemas de información, incidentes de seguridad, creación de usuarios o cualquier otro servicio que la Oficina de Informática considere necesario.
- Otros servicios necesitarán autorización por parte del jefe de la Oficina de Informática o su delegado, que incluyen revisiones y/o visitas a sedes diferentes a la de Bogotá, asignación de equipos, suministro de repuestos, adquisición de software y otros servicios similares.
- Los usuarios finales dispondrán de máximo 3 días para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción del servicio prestado.
- Cuando se detecte que el usuario final no está disponible (ya sea por falta de tiempo, ausencia en las instalaciones, falta de respuesta a las llamadas del personal de la Oficina de Informática o falta de respuesta a los correos enviados) para colaborar en la resolución de su caso, se procederá al cierre de este en nuestra herramienta de gestión con la anotación de lo sucedido.

No .	Actividad	Ciclo PHVA	Descripción	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempo de actividad
1	Realizar la solicitud de requerimiento en Mesa de Servicios de TI	P	A través de la Mesa de Servicios de TI, el usuario procede a registrar su solicitud de acuerdo con el servicio necesario. Registrando los campos que se definan como obligatorios y con el mayor detalle posible. Nota: Es indispensable que en la solicitud se detalle la necesidad o requerimiento.	Usuarios Ideam	Caso o Ticket en la Mesa de Servicio de TI	NA	15 minutos



GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
Procedimiento de soporte de mesa de servicio TI

Código: GTI-P001
Versión:06
Fecha :02/08/2024

No .	Actividad	Ciclo PHVA	Descripción	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempo de actividad
2	Validar competencia de la solicitud.	H	Validar si la solicitud está dentro del ámbito de competencia de la Oficina de Informática y si ésta cuenta con la información suficiente para su posible solución. En caso de no ser competencia de la Oficina de Informática o no cuenta con la información suficiente pasa a la ACTIVIDAD N 10.	Mesa de Servicio de TI	Caso o Ticket en la Mesa de Servicio de TI	Validar la solicitud	15 minutos
3	Verificar el servicio de la Solicitud	H	Verificar y analizar el tipo de servicio solicitado según la descripción proporcionada por el usuario. Nota 1: Esta actividad únicamente se aplica cuando se dispone de una herramienta de Mesa de Servicios de TI.	Mesa de Servicio de TI	Caso o Ticket en la Mesa de Servicio de TI	Verificar servicio	15 minutos
4	Verificar los soportes documentales	H	Validar si la solicitud del usuario requiere información adicional, como un formato de solicitud u otros documentos relacionados. Si se dispone de la información necesaria, continúe con la ACTIVIDAD N 5. En	Mesa de Servicio de TI	Caso o Ticket en la Mesa de Servicio de TI	Verificar soportes	15 minutos



GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
Procedimiento de soporte de mesa de servicio TI

Código: GTI-P001
Versión:06
Fecha :02/08/2024

No .	Actividad	Ciclo PHVA	Descripción	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempo de actividad
			caso contrario, la solicitud se pondrá en estado de espera (el tiempo de respuesta se detendrá) y se registrará en la herramienta la necesidad de enviar la información faltante.				
5	Verificar si requiere autorización	V	Verificar si la solicitud del usuario necesita la autorización del jefe o delegado de la Oficina de Informática. Si no es necesaria la autorización o si la misma está presente en los soportes documentales adjuntos, proceda con la ACTIVIDAD 6. En el caso que la autorización se requiera y no esté presente, continúe con la ACTIVIDAD N 10.	Mesa de Servicio de TI	Caso o Ticket en la Mesa de Servicio de TI	Verificar autorización	15 minutos
6	Diagnóstico Inicial de la solicitud	V	El primer nivel lleva a cabo un diagnóstico inicial con el propósito de identificar la causa subyacente de la solicitud. Si se determina que la solución se encuentra dentro del alcance del primer nivel, se procede con la ACTIVIDAD 7. En caso contrario, se continúa con la ACTIVIDAD 8 del segundo nivel.	Mesa de Servicio de TI	Caso o Ticket en la Mesa de Servicio de TI		15 minutos



GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
Procedimiento de soporte de mesa de servicio TI

Código: GTI-P001
Versión:06
Fecha :02/08/2024

No .	Actividad	Ciclo PHVA	Descripción	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempo de actividad
7	Resolución de la solicitud primer nivel	A	El primer nivel soluciona el requerimiento del usuario, posterior a esto continua con la ACTIVIDAD 10	Mesa de Servicio de TI	Caso o Ticket en la Mesa de Servicio de TI		8 horas
8	Resolución de la solicitud segundo nivel	A	El segundo nivel lleva a cabo una revisión, diagnóstico y, cuando sea posible, la resolución del requerimiento del usuario. Una vez completada esta fase, se procede con la ACTIVIDAD 10. Sin embargo, si durante este proceso se detecta la necesidad de obtener información adicional para resolver el requerimiento, se coloca la solicitud en un estado de espera, lo que implica la detención temporal del tiempo de respuesta (para el nivel 1 deberá tener autorización del coordinador de mesa). En caso de que no sea posible proporcionar una solución, se continúa con la ACTIVIDAD 9 para abordar el requerimiento de manera adecuada.	Oficina de Informática	Caso o Ticket en la Mesa de Servicio de TI		16 horas
9	Escalar la solicitud	A	Cuando no es posible resolver el caso en el	Oficina de Informática	Caso o Ticket en		16 horas



GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
Procedimiento de soporte de mesa de servicio TI

Código: GTI-P001
Versión:06
Fecha :02/08/2024

No .	Actividad	Ciclo PHVA	Descripción	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempo de actividad
			segundo nivel, se procede a la escalada al tercer nivel con el objetivo de encontrar una solución adecuada para el mismo.		la Mesa de Servicio de TI		
10	Notificación y Cierre	A	Una vez que se resuelve o se identifica que la solicitud no es competencia de la Oficina de Informática, se notifica al usuario final de la solución brindada o razón de cierre.	Mesa de Servicio de TI	Caso o Ticket en la Mesa de Servicio de TI		15 minutos
11	Diligenciamiento de encuesta de satisfacción	A	Los usuarios finales diligenciarán la encuesta de satisfacción dispuesta por la Oficina de Informática.	Usuarios Ideam.	Caso o Ticket en la Mesa de Servicio de TI		15 minutos

Fuente: Propia

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción
01		Creación
02	06/03/2013	Actualización del Procedimiento
03	28/11/2014	Actualización por ajuste actividades Nuevo formato de Procedimiento, en Normatividad se remite al Normograma del Proceso. Adicionalmente se hizo cambio de Condiciones generales pasó a ser Políticas de Operación.
04	05/04/2018	Se actualiza, versión y codificación para cumplimiento con el decreto 415.



**GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES**

Procedimiento de soporte de mesa de servicio TI

Código: GTI-P001
Versión:06
Fecha :02/08/2024

Versión	Fecha	Descripción
05	25/09/2023	Actualización nombre, políticas de operación y flujo
06	02/08/2024	Se ajustan las políticas de operación y el flujo de actividades