

	MACROPROCESO:	APOYO	CÓDIGO:	AGRI-SI-PD-017	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
	PROCESO:	GESTION DE RECURSOS Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN:	10	
	PROCEDIMIENTO:	SOPORTE TÉCNICO	FECHA DE VIGENCIA:	30/04/2021	

1. INFORMACION GENERAL

LÍDER:	Subdirección Administrativa - Profesional Universitario de Sistemas	SIMBOLOGÍA	
OBJETIVO:	Brindar soporte técnico a los usuarios sobre la infraestructura tecnológica (equipos, software, redes, impresoras, videobeam, entre otros), mediante el acompañamiento y asesoría para su correcto uso y funcionamiento, con el fin de garantizar la continuidad de las tareas o funciones que requieran apoyo de los recursos tecnológicos.	Procedimiento Predefinido	
		Conector	
ALCANCE:	Este procedimiento inicia con la solicitud por parte de un usuario mediante un correo a la mesa de ayuda o comunicación telefónica; continua con la determinación de la forma de atención de la solicitud, la ejecución de las diferentes formas de atención (telefónica, remota y presencial) y termina con el cierre del caso en la mesa de ayuda y la comunicación al usuario.	Conector de página	
		Decisión	
		Actividad	
POLÍTICAS DE OPERACIÓN: (CONSIDERACIONES)	1. Toda solicitud soporte técnico debe realizarse a través de la mesa de ayuda al correo: mesadeayuda@canalcapital.gov.co, o comunicación telefónica extensión 5050 2. Toda solicitud de Recursos TICs, debe realizarse a través del formato digital de solicitud de servicios TIC para Creación de usuario y acceso a los recursos tecnológicos del Canal.	Inicio - Terminación	

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Dario Fajardo Perilla - Apoyo TIC área de sistemas Maryury Forero Bohórquez - Agente de seguridad informática Julio Alberto Novoa Campos - Profesional apoyo de planeación	Mauris Antonio Ávila - Profesional universitario de Sistemas Hernán Guillermo Roncancio Herrera - Profesional universitario de planeación	Juan David Vargas Manzanera - Subdirector Administrativo

2. GLOSARIO

TÉRMINO	DEFINICIÓN	FUENTE
<i>Aplicativos</i>	En informática, una aplicación es un tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de trabajos	Construcción propia
<i>Hardware</i>	Corresponde a todas las partes físicas y tangibles de un computador, sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.	Construcción propia
<i>Mesa de ayuda</i>	Herramienta de apoyo a la gestión de soporte técnico del canal	Construcción propia
<i>Recursos TICs</i>	Hace referencia a elementos como videobeam, portátiles, impresoras, accesos y servicios informáticos.	Construcción propia
<i>Redes</i>	Redes alámbricas e inalámbricas	Construcción propia
<i>Software</i>	Comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica. Tales componentes lógicos incluyen, entre otros, aplicaciones informáticas tales como procesador de textos entre otros.	Construcción propia
<i>Wiki de requerimientos</i>	Repositorio donde se documentan los casos más sobresalientes, para apoyar la solución de otros casos similares	Construcción propia



MACROPROCESO:	APOYO	CÓDIGO:	AGRI-SI-PD-017	
PROCESO:	GESTION DE RECURSOS Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN:	10	
PROCEDIMIENTO:	SOPORTE TÉCNICO	FECHA DE VIGENCIA:	30/04/2021	

3. PROCEDIMIENTO

No.	INSUMO / ENTRADA (Información- registro)	ACTIVIDAD		PRODUCTO / SALIDA (Documento- registro)	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL
		FLUJOGRAMA (QUE)	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (COMO)			
1	Caso Mesa de ayuda, Intranet		<p>Reportar al área de sistemas a través del enlace de soporte de la página de intranet de Canal Capital, el tipo de servicio que requiere, los servicios pueden ser:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solución de problemas técnicos 2. Restauraciones de material digital 3. Soporte y gestión en manejo de aplicativos 4. Acceso a recursos de red 5. Suspensión o Bloqueo de servicios TICs 6. Acceso a equipos de la entidad a través de teletrabajo <p>El usuario debe completar la solicitud ingresando la información solicitada en el enlace, haciendo una breve descripción de la falla y si es pertinente puede anexar una evidencia de la falla.</p> <p>Enlace: http://intranet.canalcapital.gov.co/intranet/soporte/</p> <p>Nota: Para el caso de suspensión de servicios TIC, estos debe realizarse en casos de vacaciones, licencias, incapacidades o permisos especiales del personal de planta. Los bloqueos de servicios TIC, se realizan tras la desvinculación o terminación de contrato de personal.</p>	Solicitud vía enlace de soporte Intranet.	Usuario	
2			<p>Determinar la forma de solucionar la solicitud, se refiere al modo en que la solicitud será atendida, en sitio o de forma remota.</p> <p>Nota: En el caso de una solicitud pertinente a recursos TIC, tales como solicitud de carnets, gestión de usuarios y préstamo de hardware, es necesario que el funcionario, personal de planta o supervisor del contrato del área respectiva diligencie el formato digital de solicitud de servicios TIC para solicitar dicho servicio.</p> <p>Enlace: SOLICITUDES SERVICIOS TIC</p> <p>https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeF6WvL9-K897YlueaTePi4Ji9UqQvPCqosLHsjw9Q9yPwwQA/viewform</p> <p>CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DE EQUIPOS</p> <p>https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSewasNPt7iOBQE0nLhmCtHb_dYgFXS7Zta13WWJZeEOqm5U1g/viewform?gxids=7757</p>	Formato correspondiente al servicio requerido por usuario.	Profesional universitario Sistemas Apoyo sistemas	



MACROPROCESO:	APOYO	CÓDIGO:	AGRI-SI-PD-017	
PROCESO:	GESTION DE RECURSOS Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN:	10	
PROCEDIMIENTO:	SOPORTE TÉCNICO	FECHA DE VIGENCIA:	30/04/2021	

3. PROCEDIMIENTO

No.	INSUMO / ENTRADA (Información- registro)	ACTIVIDAD		PRODUCTO / SALIDA (Documento- registro)	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL
		FLUJOGRAMA (QUE)	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (COMO)			
3			<p>¿Que tipo de asistencia requiere la solicitud?</p> <p>1. Telefónica: Actividad 4 Contactar usuario</p> <p>2. Remota: Actividad 7 Solucionar forma remota</p> <p>3. Presencial: Actividad 10 Acudir a puesto de trabajo.</p>	-	Profesional universitario Sistemas Apoyo sistemas	
4			<p>Contactar al usuario si la solicitud fue recibida a través del enlace de la intranet.</p> <p>En caso que el usuario realice directamente la llamada al área de Sistemas, se solicitará que envíe la solicitud a través del enlace de la intranet.</p> <p>Se atiende la solicitud dando instrucciones al usuario sobre como proceder según lo solicitado.</p>	Solicitud vía enlace de soporte Intranet.	Profesional universitario Sistemas Apoyo sistemas	
5			<p>Confirmar con el usuario final si la solicitud ha sido atendida según su requerimiento, esta confirmación se realiza a través de llamada o mensaje de texto.</p>	-	Profesional universitario Sistemas/Apoyo sistemas	
6			<p>¿La solicitud se completó?</p> <p>Si: Actividad 16 Cerrar el caso</p> <p>No: Actividad 7 Solucionar forma remota.</p>	-	Apoyo Sistemas	
7			<p>Verificar si la solicitud se puede atender de forma remota, estas pueden ser, gestión de contraseñas, asignación de permisos en los servidores o problemas con accesos a recursos de red.</p>	-	Apoyo Sistemas	



MACROPROCESO:	APOYO	CÓDIGO:	AGRI-SI-PD-017	
PROCESO:	GESTION DE RECURSOS Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN:	10	
PROCEDIMIENTO:	SOPORTE TÉCNICO	FECHA DE VIGENCIA:	30/04/2021	

3. PROCEDIMIENTO

No.	INSUMO / ENTRADA (Información- registro)	ACTIVIDAD		PRODUCTO / SALIDA (Documento- registro)	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL
		FLUJOGRAMA (QUE)	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (COMO)			
8			Confirmar con el usuario final si la solicitud ha sido atendida según su requerimiento.	-	Usuario	
9			¿La solicitud se completo ? Sí: Actividad 16 Cerrar el caso No: Actividad 10 Acudir a puesto de trabajo	-	Usuario	
10			Acudir al puesto de trabajo y atender la solicitud en el sitio . Nota 1: Si se trata de un problema técnico relacionado con hardware, el personal de soporte técnico debe llevar consigo todos los elementos necesarios para revisar en sitio el problema del equipo. Se debe intentar solucionar estos inconvenientes de la forma más eficiente y completa posible. Nota 2: Si el caso se debe escalar se asigna un seguimiento en el ticket de servicios al soporte de segundo nivel. Nota 3: en caso de requerirse la garantía a los dispositivos como software y/o Hardware por parte del proveedor, se debe dejar la trazabilidad de la solicitud por correo electrónico y seguir indicaciones.	Correo electrónico al proveedor de servicios	Apoyo Sistemas	
11			Ejecutar las acciones necesarias para atender la solicitud en el puesto de trabajo.		Apoyo Sistemas	
12			Confirmar con el usuario final si la solicitud ha sido atendida según su requerimiento.		Usuario	



MACROPROCESO:	APOYO	CÓDIGO:	AGRI-SI-PD-017	
PROCESO:	GESTION DE RECURSOS Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN:	10	
PROCEDIMIENTO:	SOPORTE TÉCNICO	FECHA DE VIGENCIA:	30/04/2021	

3. PROCEDIMIENTO

No.	INSUMO / ENTRADA (Información- registro)	ACTIVIDAD		PRODUCTO / SALIDA (Documento- registro)	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL
		FLUJOGRAMA (QUE)	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (COMO)			
13			<p>¿La solicitud se completó?</p> <p>Si: Actividad 16 Cerrar el caso</p> <p>No: Actividad 14 Trasladar equipo</p>		Usuario	
14			Trasladar el equipo al área de sistemas, para continuar el soporte y realizar la solución a la solicitud.		Apoyo Sistemas	
15	Plan de Mantenimiento		Realizar los ajustes necesarios para el funcionamiento del equipo a partir del plan de mantenimiento preventivo.	Informe del proveedor del mantenimiento realizado.	Apoyo Sistemas	
16			Cerrar el caso dando respuesta al incidente ubicado en la intranet, adicionalmente se debe comunicar al usuario mediante el correo electrónico que el caso fue resuelto.	Registro de solución del caso en la intranet Correo electrónico de confirmación que el caso fue cerrado.	Apoyo Sistemas	



MACROPROCESO:	APOYO	CÓDIGO:	AGRI-SI-PD-017
PROCESO:	GESTION DE RECURSOS Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN:	10
PROCEDIMIENTO:	SOPORTE TÉCNICO	FECHA DE VIGENCIA:	30/04/2021



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

3. PROCEDIMIENTO

No.	INSUMO / ENTRADA (Información- registro)	ACTIVIDAD		PRODUCTO / SALIDA (Documento- registro)	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL
		FLUJOGRAMA (QUE)	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (COMO)			

4. PUNTOS DE CONTROL

No.	ACTIVIDAD	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	SOPORTE O REGISTRO QUE EVIDENCIA LA VERIFICACIÓN DEL PUNTO DE CONTROL
2	Determinar forma de atender solicitud	<p>Propósito de control: Realizar una revisión previa de lo solicitado por los usuarios, con el fin de agilizar el tiempo de respuesta de las solicitudes.</p> <p>Método de control: Con el ánimo de promover la regularización de los servicios y minimizar las solicitudes de tipo operativo de los usuarios, se deberá contrastar con casos anteriores de mesa de ayuda que sean similares y proponer un plan de mitigación de solicitudes con actividades de capacitación a usuario final, acompañamiento en sitio o actualización de plataformas.</p> <p>En caso de identificarse observaciones o desviaciones: Se deben programar acciones de capacitaciones para los soportes que son ocasionados por desconocimiento en el uso de las herramientas.</p>	Cada vez que se genera un caso	Profesional universitario de sistemas	Caso mesa de ayuda
16	Cerrar el caso y comunicar solución	<p>Propósito de control: Documentar la resolución realizada de los casos, con el fin de notificar a los solicitantes y así mismo que sea evaluada la solución de los mismos.</p> <p>Método de control: Con la resolución de la incidencia presentada y posterior al recibo a satisfacción por parte del usuario, se deberá realizar el cierre de caso, con el objetivo de evidenciar el número de incidencias atendidas y permitir compararlas con el número de solicitudes realizadas, con ello tomar acciones correctivas para mejorar los tiempos de respuesta.</p> <p>En caso de identificarse observaciones o desviaciones: El caso al no ser cerrado genera tiempos extensos afectando las métricas de gestión de la mesa de ayuda. Sin embargo, la solución es notificada a través de llamada telefónica o correo electrónico.</p>	Cada vez que se genera un caso	Profesional universitario de sistemas	Caso mesa de ayuda



MACROPROCESO:	APOYO	CÓDIGO:	AGRI-SI-PD-017
PROCESO:	GESTION DE RECURSOS Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN:	10
PROCEDIMIENTO:	SOPORTE TÉCNICO	FECHA DE VIGENCIA:	30/04/2021



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

5. NORMOGRAMA

TIPO DE NORMA	NUMERO / FECHA	EMITIDA POR	TITULO / DESCRIPCIÓN	ARTICULADO (APLICACIÓN)
Decreto	680/2001	Alcaldía Mayor de Bogotá	"Por el cual se modifica la Comisión Distrital de Sistemas –CDS"	7
Acuerdo	057/2002	Concejo de Bogotá	"Por el cual se dictan disposiciones generales para la implementación del Sistema Distrital de Información -SDI-, se organiza la Comisión Distrital de Sistemas, y se dictan otras disposiciones".	10
Resolución	305/2008	Comisión Distrital de Sistemas	Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre	1 a 25



MACROPROCESO:	APOYO	CÓDIGO:	AGRI-SI-PD-017	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
PROCESO:	GESTIÓN DE RECURSOS Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN:	10	
PROCEDIMIENTO:	SOPORTE TÉCNICO	FECHA DE VIGENCIA:	30/04/2021	

6. CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLES
6	20/09/2013	Se actualizaron los procedimientos, con el fin de fortalecerlos y de dar claridad a los mismos, de acuerdo con la forma de operar del área, estableciendo las diferencias entre soporte técnico y mantenimiento de infraestructura tecnológica.	Subdirección Administrativa - Profesional Universitario de Sistemas
7	23/06/2015	Se actualizó el flujograma, se incorporaron glosario, puntos de control y normograma. Adicionalmente se cambio codificación del procedimiento de acuerdo al manual de control de documentos vigente.	Subdirección Administrativa - Profesional Universitario de Sistemas
8	27/08/2019	Versión 8 - Se hace la revisión de la información por parte del responsable del procedimiento, realizando únicamente ajustes en la imagen institucional.	Subdirección Administrativa - Profesional Universitario de Sistemas
9	11/03/2020	Se actualizan los puntos de control teniendo en cuenta la nueva herramienta desplegada para la gestión de casos de soporte, ubicada en la intranet de Canal Capital.	Subdirección Administrativa - Profesional Universitario de Sistemas
10	30/04/2021	Versión 10: Actualización del documento con los siguientes ajustes: En la actividad # 1, se especifica el medio tecnológico "intranet" de mesa de ayuda desde el link: http://intranet.canalcapital.gov.co/intranet/soporte/ . En la actividad # 2, se adicionaron los enlaces para la solicitud de servicios TIC y entrada y salida de equipos. En la actividad # 5, se especifica el medio por el cual se confirma la solución del caso. Se analizaron los controles con la metodología de diseño definida por la entidad en el manual de administración del riesgo.	Subdirección Administrativa - Profesional Universitario de Sistemas