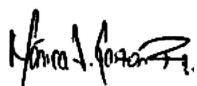



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE <small>Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</small>	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA		 INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	PROCEDIMIENTO MESA DE SERVICIOS		
	Código: PA04-PR01	Versión: 2.0	

CONTROL DE CAMBIOS

NO. DE ACTA DE APROBACIÓN	FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
49	19/212/2018	1.0	Adopción del procedimiento
037	25/11/2021	2.0	Actualización de tiempos y requerimientos Actualización de lineamientos y/o políticas de operación Se incluye normativa asociada Se incluyen definiciones

AUTORIZACIONES

ELABORÓ:	REVISÓ	APROBÓ
ÁREA TÉCNICA	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	LIDER DEL PROCESO
Nombre: Monica Lizeth Garzón Ramírez	Nombre: Diana María Mora Ramírez Yovanny Arias G.	Nombre: Gotardo Antonio Yáñez Alvarez
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Cargo: Contratistas área de Tecnología SGC	Cargo: Profesional Especializado Oficina Asesora Planeación	Cargo: Subdirector de Gestión Corporativa

	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA		
	PROCEDIMIENTO MESA DE SERVICIOS		
	Código: PA04-PR01	Versión: 2.0	

1. OBJETIVO

Gestionar las solicitudes, requerimientos e incidentes de los servicios establecidos por parte del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal por medio de la herramienta de la Mesa de Servicios, con el fin de dar una solución oportuna y eficiente a los usuarios internos y externos manteniendo así la operatividad de este.

2. ALCANCE

Inicia con el registro de la incidencia, requerimiento o solicitud en la aplicación de Mesa de Servicios para soporte tecnológico y culmina con la solución y cierre de la solicitud.

3. RESPONSABILIDADES GENERALES

Servidores públicos y/o Contratistas

- Realizar la solicitud del incidente o requerimiento a través de correo electrónico institucional.



Profesional Universitario Subdirección de Gestión Corporativa – Tecnología y Sistemas de información o quien haga sus veces

- Analizar cada incidente que se presente para dar solución, en dado caso que la solicitud no se encuentre en las directrices se procede con asignación al área correspondiente.
- Atender cada uno de los requerimientos o incidentes de los usuarios ya sea de forma presencial, telefónica o por acceso remoto para una solución óptima.
- Realizar el seguimiento correspondiente a cada requerimiento, solicitud o información de incidente.
- Garantizar que los usuarios tengan una respuesta oportuna, clara y concisa a sus necesidades.
- Generar informes correspondientes para visualizar las actividades realizadas.

4. LINEAMIENTOS Y/O POLITICAS DE OPERACIÓN

De acuerdo con la Política Seguridad y Privacidad de la Información y los lineamientos del área de tecnología, todas las solicitudes relacionadas con Mesa de Servicios se deben realizar a través del correo electrónico (soporte@animalesbog.gov.co), estos son revisados por el área correspondiente y se evalúa la gravedad del incidente para dar solución oportuna y eficaz al usuario final.

Los requerimientos de primer nivel (solicitud de creación de correos electrónicos, tóner, configuraciones, instalación de software, creación de usuarios en directorio activo, olvidos y cambio

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA		 INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	PROCEDIMIENTO MESA DE SERVICIOS		
	Código: PA04-PR01	Versión: 2.0	

de contraseñas, asignación y creación de usuarios en plataformas de Sistemas de Información, etc.) serán atendidos y solucionados en un periodo de 24 horas hábiles; para solicitudes de segundo nivel donde deben ser escalados los requerimientos con un tercero, serán atendidos y solucionados en un periodo de 24 a 72 horas hábiles dependiendo de la solución y respuesta que brinde el proveedor.

La metodología a aplicar para la evaluación de cada caso que se gestione a través de la Mesa de Servicios se debe ajustar a los lineamientos establecidos por el ente u organismo solicitante, los cuales se definen dentro del marco de la normatividad aplicable y vigente a través del aplicativo OTRS como herramienta de software libre que permite ayudar a enrutar las solicitudes puntuales de gestión de la configuración, de incidencias, del cambio, de los problemas o del conocimiento, como solución de bajo costo, optimizando las herramientas del software libre.


Este lineamiento establece el uso de un aplicativo suficiente para la atención de los requerimientos al interior del Instituto el cual esta digitalizado para atender y dar respuesta, posteriormente se realiza una encuesta digital de satisfacción para evaluar la corrección del incidente atendido.

5. FORMATOS Y DOCUMENTOS ANEXOS


No. de Anexo	Código	Nombre

6. NORMATIVIDAD ASOCIADA

TIPO DE NORMA	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	TÍTULO DEL DOCUMENTO	CAPÍTULOS O ARTÍCULOS	FECHA EXPEDICIÓN (DD/MM/AAAA)
Decreto	415	Por el cual se adiciona el decreto único reglamentario del sector de la función Pública, Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y comunicaciones		07/03/2016
Decreto	612	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.		04/04/2018
Decreto	1537	Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativo que fortalezcan el		26/07/2001

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	PROCEDIMIENTO MESA DE SERVICIOS		
	Código: PA04-PR01	Versión: 2.0	

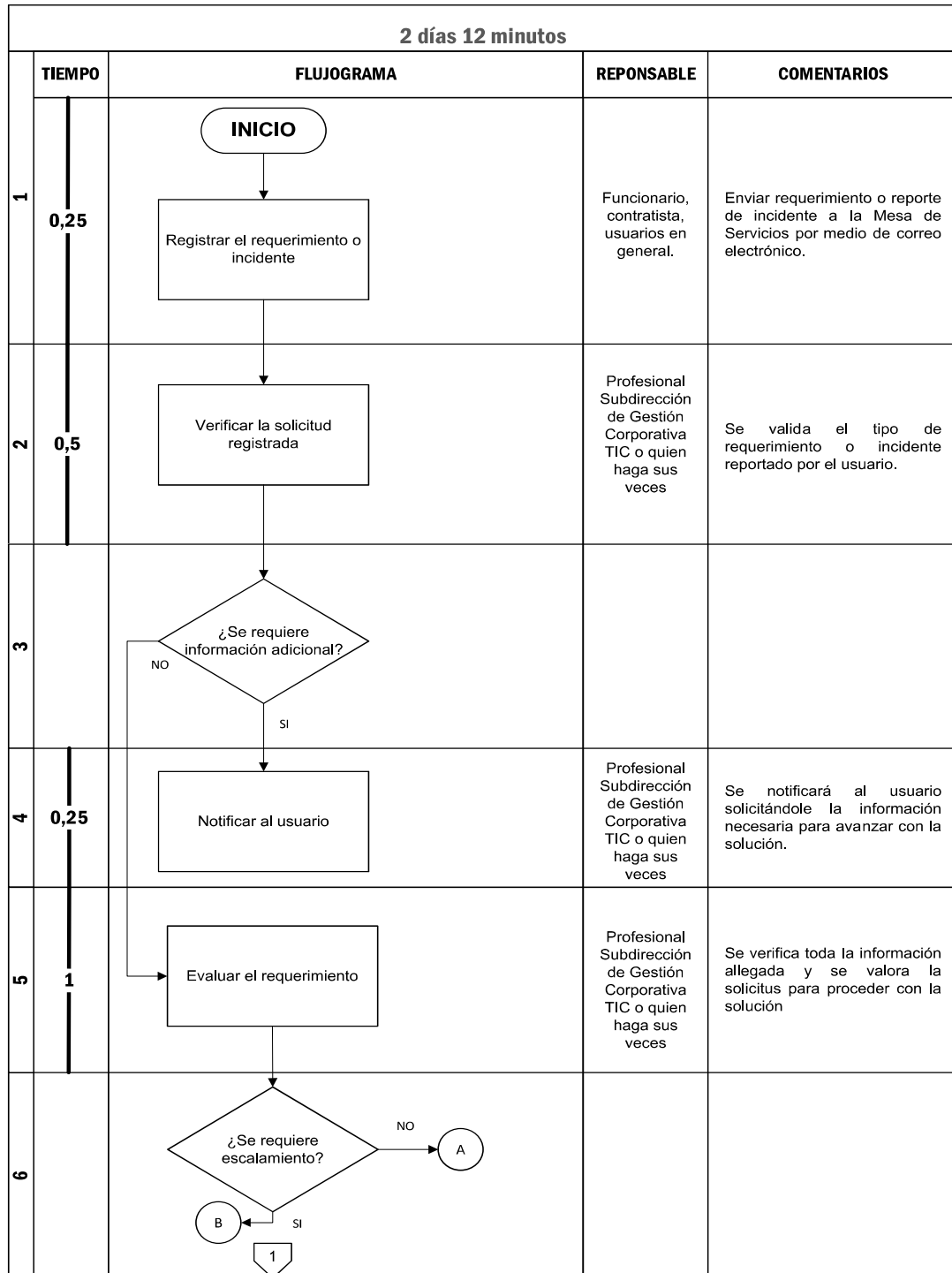
		<p>sistema de control interno de las entidades y organismos del estado. Traza lineamientos referentes a los Manuales de Procedimientos “Como instrumento que garantice el cumplimiento del control Interno en las organizaciones públicas, estas elaborarán adoptarán y aplicarán manuales a través de los cuales se documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación los procesos institucionales”.</p>		
Decreto	4110	<p>Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública. En el artículo 3 se establece que “los procesos que revisten mayor importancia para los usuarios deberán estar permanentemente publicados en las respectivas páginas web de los organismos y entidades, o en cualquier otro medio de divulgación, informando sus resultados a través de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad”.</p>		09/12/2004
Decreto	1599	<p>Por el cual se adopta el modelo estándar de control interno para el estado colombiano. MECI 1000:2005. Dentro de esta norma el manual de Procedimientos se enmarca como un elemento de control, materializado en una normatividad de autorregulación interna que contiene y regula la forma de llevar a cabo los procedimientos de la Entidad Pública, relacionados de manera sistémica, con el fin de lograr la misión y visión institucional.</p>		20/05/2005

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	PROCEDIMIENTO MESA DE SERVICIOS		
	Código: PA04-PR01	Versión: 2.0	

7. DEFINICIONES

ISO/IEC TERMINO	DEFINICIÓN
INCIDENTE	Un Incidente se define como una interrupción no planificada o una reducción en la calidad de un Servicio de TI o una falla en un EC (Elemento de Configuración), que todavía no ha impactado un Servicio de TI. “ https://www.manageengine.com/latam/service-desk/itil-incident-management/glosario-gestion-de-incidentes-itil.html ”
MESA DE SERVICIOS	Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las TIC. “ https://es.wikipedia.org/wiki/Mesa_de_ayuda ”
DIAGNOSTICO	Es una herramienta que nos permite de manera rápida y eficaz identificar las necesidades y oportunidades de la empresa, priorizarlas y proponer soluciones reales y efectivas. “ https://ticnegocios.camaravalencia.com/servicios/tendencias/herramientas-tic-que-mejoraran-la-colaboracion-y-la-eficiencia-de-tus-empleados/ ”
PROVEEDOR	Son aquellas empresas que abastecen a otras con bienes o servicios necesarios para el correcto funcionamiento de la entidad. https://www.significados.com/proveedores/#:~:text=Los%20proveedores%20son%20aquellas%20empresas,significa%20suministrar%2C%20abastecer%2C%20entregar
REQUERIMIENTO	Un requerimiento se define como una solicitud formal por parte de un usuario para que algo sea provisto, como por ejemplo Instalaciones, movimientos, adiciones o cambios en los elementos o servicios provistos por la Dirección de TIC. “ https://www.webcolegios.com/file/a9a6b7.pdf ”
EQUIPO	Es un conjunto de elementos que permiten interactuar lo físico (hardware) con la información (software). “ https://sites.google.com/site/rafawebintroinformatica/unidad-1/1-6-conceptos-de-hardware-y-software ”
SOPORTE	Es un rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de un computador, ayudando al usuario a resolver determinados problemas con algún producto. “ https://www.monografias.com/docs114/soporte-tecnico-computacion-e-informatica/soporte-tecnico-computacion-e-informatica.shtml#:~:text=El%20soporte%20t%C3%A9cnico%20es%20un,otro%20dispositivo%20electr%C3%B3nico%20o%20mec%C3%A1nico. ”
PROGRAMAS	Es una secuencia de instrucciones escritas para realizar una tarea específica. “ https://www.powtoon.com/es/blog/vocabulario/programa-de-computadora/#:~:text=Un%20programa%20de%20computadora%2C%20o,programa%20en%20un%20procesador%20central. ”

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CON FLUJOGRAMA INTEGRADO





PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA

PROCEDIMIENTO MESA DE SERVICIOS

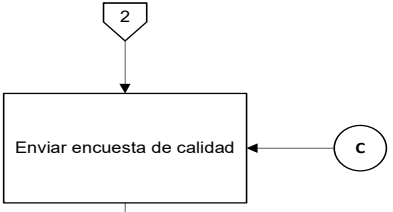
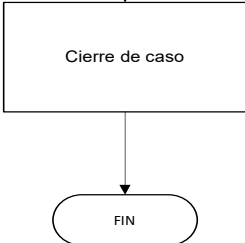
Código: PA04-PR01

Versión: 2.0



TIEMPO	FLUJOGRAMA	REPOSABLE	COMENTARIOS
7	<pre> graph TD B((B)) --> T1[Comunicarse con el proveedor para solucionar el incidente] T1 --> T2[Visitar al proceso o área solicitante] </pre>	<p>Profesional Subdirección de Gestión Corporativa TIC o quien haga sus veces</p>	<p>Se envía requerimiento al proveedor, quien indicará si se realizará visita en sitio o por acceso remoto se dará solución</p>
8	<pre> graph TD A((A)) --> T2[Visitar al proceso o área solicitante] T2 --> T3[Realizar diagnóstico de la visita] </pre>	<p>Profesional Subdirección de Gestión Corporativa TIC o quien haga sus veces</p>	<p>Se realiza la verificación y validación de la información suministrada por la dependencia</p>
9	<pre> graph TD T3[Realizar diagnóstico de la visita] --> T4[Implementar las acciones necesarias para dar solución] </pre>	<p>Profesional Subdirección de Gestión Corporativa TIC o quien haga sus veces</p>	<p>De acuerdo con lo observado en la visita, se realiza el respectivo diagnóstico del requerimiento reportado.</p>
10	<pre> graph TD T4[Implementar las acciones necesarias para dar solución] --> D1{¿El área quedó conforme?} </pre>	<p>Profesional Subdirección de Gestión Corporativa TIC o quien haga sus veces</p>	<p>Se desarrollan las acciones pertinentes dando solución al requerimiento.</p>
11	<pre> graph TD D1{¿El área quedó conforme?} -- SI --> C((C)) D1 -- NO --> T4 C --> T2 </pre>		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	PROCEDIMIENTO MESA DE SERVICIOS		
	Código: PA04-PR01	Versión: 2.0	

TIEMPO	FLUJOGRAMA	REPOSABLE	COMENTARIOS
12 0,1		Profesional Subdirección de Gestión Corporativa TIC o quien haga sus veces	Una vez atendido el requerimiento se envía la encuesta al solicitante para evaluar la calidad del servicio.
13 0,1		Profesional Subdirección de Gestión Corporativa TIC o quien haga sus veces	Una vez atendido el caso y remitida la encuesta de calidad se cierra el caso.