

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	GESTIÓN DE INCIDENTES, REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES	Código: ME-GTI-P-014
	GESTIÓN DE LAS TICs	Versión: 3
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	Fecha de vigencia: 22/07/2024

CONTROL DE CAMBIOS	
Versión	Descripción de la modificación
1.	Adopción del Procedimiento Gestión De Solicitudes Y Requerimientos mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía.
2.	Adopción del Procedimiento Gestión De Solicitudes Y Requerimientos mediante Resolución 942 del 03 de noviembre de 2020, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía.
3.	Se modifica alcance, objetivo y actividades del procedimiento

Elaboró	Revisó	Aprobó
NOMBRE: Luis Eduardo Salas Ibarra CARGO: Profesional Universitario FECHA: 10-06-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO NOMBRE: Jorge González CARGO: Profesional Universitario FECHA: 20-06-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: Jhon Fredy Velásquez CARGO: Profesional Especializado FECHA: 28-06-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO NOMBRE: Jackelines Granados A. CARGO: Técnico Adm. – Oficina SIG FECHA: 27-06-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: Rigoberto García Guillot CARGO: Director TICs FECHA: 18-07-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO NOMBRE: Claudia Cuello Daza CARGO: Secretaria general FECHA: 19-07-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO

RESPONSABLES LÍDERES	Jefe de Oficina TIC, Coordinador de Servicios Tecnológicos
-----------------------------	--

OBJETIVO	Establecer un marco claro, estructurado y eficiente para la recepción, clasificación, asignación, resolución y cierre de todas las solicitudes y requerimientos de tecnología de la información, asegurando atención eficiente, calidad del servicio, transparencia y trazabilidad, mejora continua y cumplimiento normativo.
-----------------	---

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	GESTIÓN DE INCIDENTES, REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES	Código: ME-GTI-P-014
	GESTIÓN DE LAS TICs	Versión: 3
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	Fecha de vigencia: 22/07/2024

ALCANCE	Este procedimiento abarca tipos de solicitudes y requerimientos como incidencias, consultas, requerimientos de cambios y solicitudes de servicio, usuarios internos y externos, las áreas de TI como mesa de ayuda, soporte técnico, especialistas y coordinación de TI, sistemas y herramientas utilizadas como sistema de gestión de tickets, base de conocimientos y sistema de monitoreo y reporte.
----------------	---

BASE LEGAL	Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015- Decreto único reglamentario del sector TIC.
	Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional)
	Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales)
	Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)
	Ley 1341 de 2009 (Ley de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)
	Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos)
	Directiva Presidencial 04 de 2012 Orienta el uso de las tecnologías de la información en la administración pública
Decreto 663 de 2021 Regula la gestión del talento humano en las áreas de tecnología de la información	

DEFINICIONES

Solicitud de servicio: Solicitud de soporte TI sin que haya algún evento que está interrumpiendo el servicio o reducción en la calidad de dicho servicio.
Incidente: Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa o puede causar una interrupción de este o una reducción de la calidad de dicho servicio. El objetivo es reiniciar el funcionamiento normal tan rápido como sea posible causando el mínimo impacto.
Mesa de Servicio: Conjunto de recursos tecnológicos y humanos que prestan servicios para gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las TIC.
Catálogo de servicios: Este elemento permite definir los Servicios Tecnológicos que serán implementados y ofrecidos por la Alcaldía Distrital para cubrir sus necesidades.
Herramienta de respaldo: Es una herramienta de gestión de servicios que permite manejar eficientemente los procedimientos de soporte de la Alcaldía Distrital de tal manera que aumente considerablemente los niveles de servicios. Administra incidentes, problemas y cambios, así como define acuerdos de niveles de servicio de manera tal que se garantice que los asuntos críticos de la Alcaldía Distrital sean tratados con la prioridad adecuada en los tiempos acordados y con el monitoreo necesario.
Escalamiento interno: Corresponde a los servicios que requieren de la evaluación y solución de niveles técnico y profesional especializado, realizado por personal técnico de la Mesa de Servicio o ingenieros especializados de la Oficina Asesora TIC. La atención puede realizarse en el sitio o remotamente mediante la herramienta de Mesa de Servicio.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	GESTIÓN DE INCIDENTES, REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES	Código: ME-GTI-P-014
	GESTIÓN DE LAS TICs	Versión: 3
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	Fecha de vigencia: 22/07/2024

Escalamiento externo: Corresponde a servicios que por su naturaleza contractual o por no contar con los profesionales en la Oficina Asesora TIC requieren ser Administrativos a proveedores externos por conceptos como: Reclamo de garantías, reparaciones en laboratorio externo y asesoría profesional especializada.

Comité Tic: comité encargado de solución de requerimientos de alta complejidad dirigido por el director Tic

LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

No es permitido instalar software no licenciado y autorizado por la Alcaldía Distrital.

Las solicitudes de servicio sólo se prestarán a recursos suministrados por la entidad y por lo tanto no incluye equipos personales.

Toda solicitud de servicio por parte de los usuarios debe quedar registrada en la herramienta para su respectivo trámite.

La solicitud de préstamo de equipos que se requieran para presentaciones en los salones o similares, se deberán solicitar como mínimo con tres días de anterioridad.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registros
1	Recepción de Solicitud	Se recibe la solicitud por medio de correo electrónico, sistema de tickets, llamada telefónica.	Servidor Público Contratista	ADSM Ticket Correo electrónico
2	Clasificación de la Solicitud	Identificar si es una solicitud de servicio, incidencia, consulta, requerimiento de cambio, etc. Evaluar la urgencia e impacto de la solicitud para asignar una prioridad (alta, media, baja).	Profesional Universitario	ADSM Ticket
3	Asignación	Asignar la solicitud al personal de TI adecuado basado en su especialización y carga de trabajo. Informar al solicitante que su solicitud ha sido recibida y proporcionar el número de ticket para seguimiento.	Técnico Operativo Profesional Universitario	ADSM Ticket
4	Análisis y Diagnóstico	Realizar un análisis preliminar para entender el problema o requerimiento.	Técnico Operativo	ADSM Ticket

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	GESTIÓN DE INCIDENTES, REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES		Código: ME-GTI-P-014	
	GESTIÓN DE LAS TICs		Versión: 3	
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		Fecha de vigencia: 22/07/2024	
		Identificar la causa raíz del problema si es una incidencia, o los detalles específicos si es un requerimiento.	Profesional Universitario	
5	Resolución y Ejecución	<p>Definir los pasos necesarios para resolver la solicitud o implementar el requerimiento.</p> <p>Implementar las acciones definidas para solucionar el problema o cumplir con el requerimiento.</p> <p>Realizar pruebas para asegurar que la solución implementada resuelve el problema y no introduce nuevos.</p>	<p>Técnico Operativo</p> <p>Profesional Universitario</p>	ADSM Ticket
6	Documentación	<p>Documentar todas las actividades realizadas, las soluciones implementadas y cualquier detalle relevante.</p> <p>Asegurar que el sistema de gestión de solicitudes está actualizado con toda la información pertinente.</p>	<p>Técnico Operativo</p> <p>Profesional Universitario</p>	ADSM Ticket
7	Cierre de la Solicitud	<p>Confirmar con el solicitante que la solicitud ha sido atendida satisfactoriamente.</p> <p>Marcar la solicitud como resuelta en el sistema de gestión.</p>	<p>Técnico Operativo</p> <p>Profesional Universitario</p>	ADSM Ticket
8	Seguimiento y Mejora Continua	<p>Analizar métricas como tiempo de respuesta, tiempo de resolución, y satisfacción del usuario.</p> <p>Identificar áreas de mejora en el proceso de gestión de solicitudes.</p>	<p>Profesional Universitario</p> <p>Dirección TIC</p>	ADSM Ticket

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	GESTIÓN DE INCIDENTES, REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES		Código: ME-GTI-P-014
	GESTIÓN DE LAS TICs		Versión: 3
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		Fecha de vigencia: 22/07/2024
		Proporcionar capacitación continua al personal de TI basada en los hallazgos de la revisión de procesos.	

DOCUMENTOS RELACIONADOS:	
NOMBRE	CÓDIGO
Procedimiento Catalogo y niveles de servicios	ME-GTI-P-007
Políticas de seguridad y privacidad de la información	https://www.santamarta.gov.co/gestion-tic-1

COPIA NO CONTROLADA