

INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA**GESTIÓN SOPORTE TECNOLÓGICO**

Página	1	de	6
Versión	6.0		
Código	Pr-PGST-SIS-3		
Fecha	05-12-2017		

Soporte tecnológico interno**1. OBJETIVO:**

Brindar los servicios de soporte tecnológico interno realizados por el área de sistemas del ICANH

2. ALCANCE:

DESDE: Solicitar el servicio

HASTA: Informar al usuario acerca del estado del servicio y actividades realizadas

3. BASE LEGAL:

- Decreto 2573 de 2014, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones
- Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Ley 1480 de 2011 Estatuto del consumidor

4. DEFINICIONES:

Arquitectura empresarial TI: Es una metodología que, basada en una visión integral de las organizaciones – o en este caso, de todo el Estado –, permite alinear procesos, datos, aplicaciones e infraestructura tecnológica con los objetivos estratégicos del negocio o con la razón de ser de las entidades. La Arquitectura TI le permite al Estado ser más eficiente al unir los esfuerzos de sus entidades. Se basa en el Marco de Referencia que alinea la gestión TI con la estrategia del Estado. Incluye las arquitecturas sectoriales y territoriales y un modelo de uso y apropiación.

Marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de TI: Es el principal instrumento para implementar la Arquitectura TI de Colombia y habilitar la Estrategia de Gobierno en línea. Con él se busca habilitar las estrategias de TIC para servicios, TIC para la gestión, TIC para el gobierno abierto y para la Seguridad y la privacidad. El Marco de Referencia tiene seis dominios: Estrategia TI, Gobierno TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación. Cada dominio tiene ámbitos, que agrupan lineamientos, además de roles, una normatividad, indicadores e instrumentos para la adopción. <http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8114.html>

Mesa de Ayuda: (en inglés Help Desk o Mesa de Servicio Service Desk o simplemente CAU Centro de Atención al Usuario 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 a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).



INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA**GESTIÓN SOPORTE TECNOLÓGICO**

Página	2	de	6
Versión	6.0		
Código	Pr-PGST-SIS-3		
Fecha	05-12-2017		

Soporte tecnológico interno

Soporte a los servicios tecnológicos: Lineamiento del marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de TI de MINTIC que hace referencia al “Dominio de Servicios tecnológicos” (ámbito soporte de los servicios tecnológicos). Según este lineamiento, la dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir e implementar el procedimiento para atender los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a través de un único punto de contacto como puede ser una mesa de servicio. <http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8097.html>

Soporte técnico: Atención, seguimiento y solución a requerimientos técnicos reportados por los clientes, relacionados con el funcionamiento de un producto o productos. Normalmente el servicio se presta a través de la asignación de casos de soporte técnico con prioridades establecidas previamente.



INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA

GESTIÓN SOPORTE TECNOLÓGICO



Soporte tecnológico interno

Página	3	de	6
Versión	6.0		
Código	Pr-PGST-SIS-3		
Fecha	05-12-2017		

5. ACTIVIDADES:

Ítem	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE ACTIVIDAD	REGISTRO	DOCUMENTO APOYO A LA ACTIVIDAD	ALMACENAMIENTO		UNIDAD DE CONSERVACION
					LUGAR	RESPONSABLE	
1	Solicitar el servicio a través de los canales establecidos: Mesa de ayuda, chat o teléfono	Solicitante	Mesa de ayuda		Of. Sistemas	Profesional especializado sistemas	https://sites.google.com/a/icanh.gov.co/intranet/mesa-de-ayuda
2	Asignar prioridad al servicio solicitado	Profesional especializado sistemas	Hoja electrónica en drive		Of. Sistemas	Profesional especializado sistemas	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1p0fefITXRskNQilprhFpH-sWRGNg31ZgxeAtny4bWh0/edit#gid=1198803235
3	Notificar al funcionario que debe encargarse del caso	Profesional especializado sistemas	Correo electrónico		Of. Sistemas	Profesional especializado sistemas	Correo electrónico
4	Coordinar y programar con el solicitante, el servicio técnico requerido	Profesional especializado sistemas	Correo electrónico		Of. Sistemas	Profesional especializado sistemas	Correo electrónico
5	Prestar el servicio solicitado. De requerirse soporte externo, debe informarse al profesional del área de sistemas encargado de dicho procedimiento.	Profesional especializado sistemas					



INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA



GESTIÓN SOPORTE TECNOLÓGICO

Soporte tecnológico interno

Página	4	de	6
Versión	6.0		
Código	Pr-PGST-SIS-3		
Fecha	05-12-2017		

6	Verificar servicios pendientes por resolver en Hoja electrónica en Drive	Profesional especializado sistemas					
7	Notificar al responsable de un servicio cuando éste no ha sido Atendido en el tiempo establecido	Profesional especializado sistemas	Correo electrónico		Of. Sistemas	Profesional especializado sistemas	Correo electrónico
8	Registrar las actividades realizadas para dar solución al requerimiento	Profesional especializado sistemas	Hoja electrónica en Drive		Of. Sistemas	Profesional especializado sistemas	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1p0feflTXRsKNQilprhFpH-sWRGNg31ZgxeAtny4bWh0/edit#gid=1198803235
9	Informar al usuario acerca del estado del servicio y actividades realizadas	Profesional especializado sistemas	Correo electrónico		Of. Sistemas	Profesional especializado sistemas	Correo electrónico



INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA

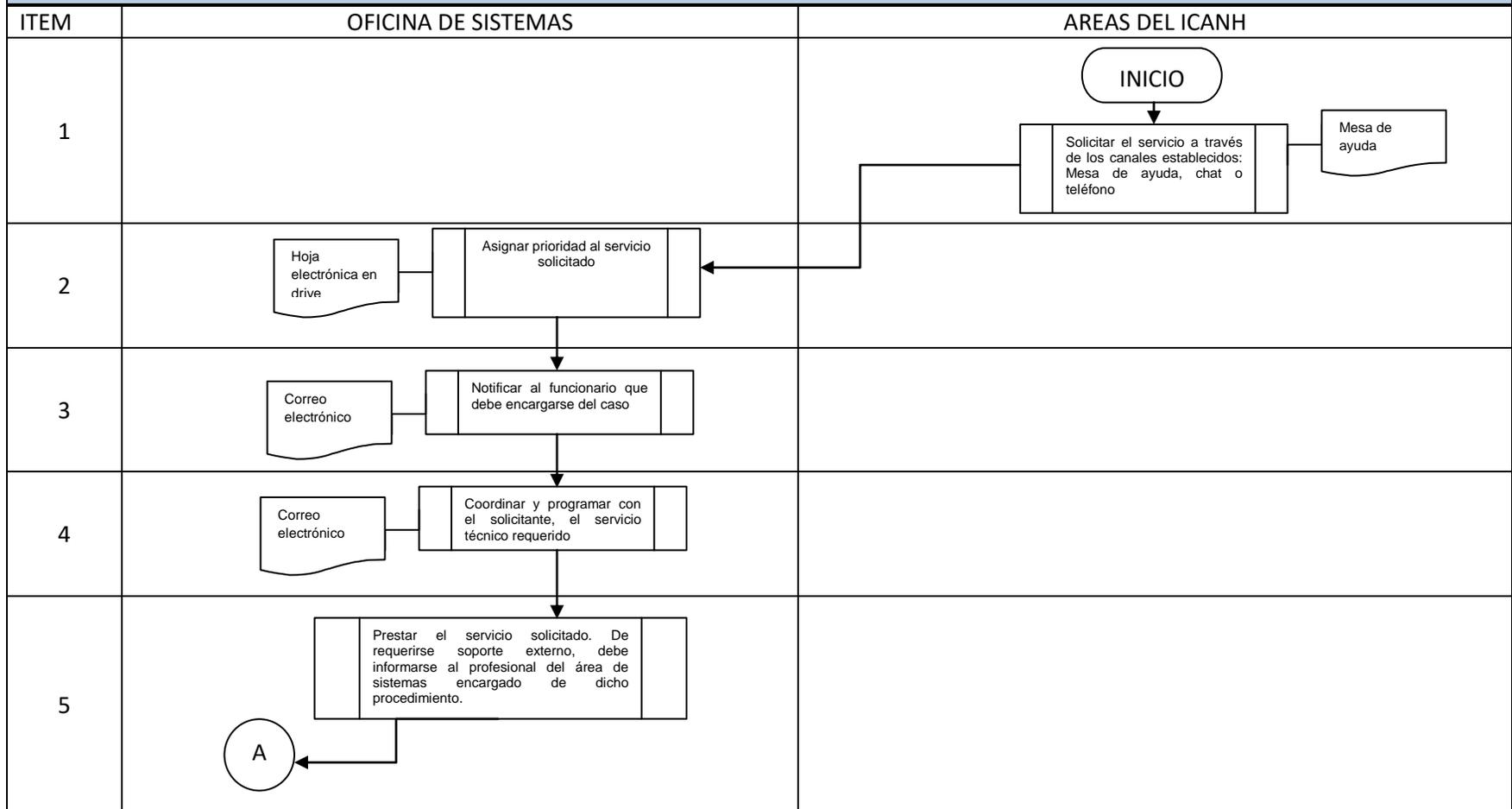
GESTIÓN SOPORTE TECNOLÓGICO



Soporte tecnológico interno

Página	5	de	6
Versión	6.0		
Código	Pr-PGST-SIS-3		
Fecha	05-12-2017		

6. DIGRAMA DE FLUJO



INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA

GESTIÓN SOPORTE TECNOLÓGICO



Página 6 de 6

Versión 6.0

Código Pr-PGST-SIS-3

Fecha 05-12-2017

Soporte tecnológico interno

