



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN
GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA**

P2.GTI

09/11/2018

Versión 8

Página 1 de 9

1. **OBJETIVO:** Proveen orientaciones para la generación y gestión de las solicitudes de los colaboradores del ICBF asociadas con los servicios de TIC, hardware o software, con el fin de realizar su identificación, clasificación, categorización y registro según el tipo de solicitud para su posterior gestión, escalamiento o direccionamiento a otros procedimientos según aplique, y que conlleven a su solución y cierre.
2. **ALCANCE:** Inicia con realizar una solicitud y finaliza con el cierre de esta. El documento aplica en todos los niveles del ICBF: Sede de la Dirección General, Regional y Centro Zonal.
3. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**
 - 3.1 La ejecución del procedimiento requiere que se realice la solicitud por cualquiera de los medios de comunicación dispuestos por el ICBF:
 - Correo electrónico – MIS@icbf.gov.co
 - Telefónicamente Extensión 8080
 - En Bogotá: 427 90 10
 - Línea Nacional: 018000 913434
 - Chat - <http://mis.icbf.gov.co/>
 - Redes sociales (solo aplica en el nivel Directivo)
 - Módulo de autoservicio a través de la Intranet del ICBF.
 - 3.2 Las solicitudes que requieran contar con el F1.P2.GTI Formato solicitud servicios de tecnología, deberán adjuntarlo debidamente diligenciado en la versión vigente en la Intranet, en caso contrario no se gestionará la solicitud.
 - 3.3 Las solicitudes de creación de cuentas de usuario deben cumplir con lo establecido en el P4.GTH PROCEDIMIENTO PARA LA ACTIVACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE LAS CUENTAS DE USUARIO INSTITUCIONALES, en el cual se indica en sus políticas de operación que:
 - El jefe inmediato de cada una de las áreas en los 3 Niveles (Nacional, Regional y Zonal), deberá diligenciar el formato y solicitar al enlace autorizado por la DIT la activación o desactivación de permisos especiales de los servidores públicos, de acuerdo con los diferentes sistemas de información manejados por cada servidor.
 - El supervisor del contratista será el responsable de diligenciar el formato y solicitar al enlace autorizado por la DIT la activación o desactivación de la cuenta de usuario institucional de los colaboradores a su cargo y la activación o desactivación de permisos especiales”.
 - En caso de requerirse la activación o actualización de más de 5 usuarios, se deberá diligenciar y adjuntar el formato F6.P2.GTI Formato para Activación y Actualización Masiva de Usuarios en Directorio Activo en la versión vigente en la Intranet.
 - 3.4 Las solicitudes de asignación de equipos de cómputo deben ser enviadas por el supervisor o el jefe inmediato del colaborador que requiere el elemento. En caso de requerirse equipos adicionales a los inicialmente asignados, deberá justificarse la necesidad, la cual se evaluará para su posible asignación, teniendo en cuenta, que si bien las necesidades de los diferentes procesos o áreas son contabilizadas y

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN
GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA

P2.GTI

09/11/2018

Versión 8

Página 2 de 9

consideradas, para dimensionar las alternativas de provisión y actualización tecnológica, estas soluciones están supeditadas al presupuesto que finalmente es asignado, lo que implica priorizar, dado que las necesidades siempre superan el techo presupuestal aprobado por vigencia. En razón a lo anterior la disponibilidad de equipos es limitada.

- 3.5 Para las solicitudes asociadas con entrega de equipos de cómputo (masivas o realizadas directamente por un colaborador del ICBF), se deberá diligenciar por parte del Ingeniero Regional o soporte en sitio el Formato Lista de chequeo alistamiento de equipos de cómputo, el cual a finalizar su diligenciamiento deberá ser firmado por el colaborador al cual se le entrega el equipo.
- 3.6 La solicitud de creación de listas de distribución se debe registrar en la Mesa de Servicio por alguno de los medios dispuestos por el ICBF, para su respectiva gestión. En caso de que se requiera actualizar o inactivar una lista de distribución, es responsabilidad del Colaborador que solicito su creación realizar la solicitud ante la mesa de servicio, para que se surta el respectivo ajuste o inactivación.
- 3.7 Para los casos en que se solicite copias de seguridad (backups), restauración de copias de seguridad (restore) o borrado seguro de información, se deberán tener en cuenta los instructivos vigentes publicados en la Intranet; IT3.P2.GTI Instructivo para Gestionar Solicitudes de Borrado Seguro de Dispositivos, IT4.P2.GTI Instructivo para Gestionar Solicitudes de Restauración de Copias y IT5.P2.GTI Instructivo para Gestión de Solicitudes de Copias de Seguridad, y adjuntar los formatos respectivos según correspondan::
- F2.P2.GTI. Acta de entrega de copia de Información
 - F3.P2.GTI. Formato diagnóstico de hardware
 - F4.P2.GTI. Formato solicitud de copia de seguridad
 - F5.P2.GTI. Formato de solicitud de restauración de copias de seguridad
- 3.8 Para la solución de solicitudes que requieran visita en sitio, el colaborador deberá estar presente en el puesto de trabajo donde se encuentre el equipo de cómputo para que los Ingenieros Regionales o el analista del operador de Soporte en Sitio pueda gestionar la solicitud.
- 3.9 No se podrán tramitar en la herramienta de gestión de la mesa de servicio las solicitudes que deban ser autorizadas por personal de la Subdirección de Recursos Tecnológicos, hasta tanto se cuente con su aval y se activen en la herramienta.
- 3.10 Las solicitudes de las áreas que no hagan parte de la Dirección de Información y Tecnología, que impliquen la instalación de licenciamiento asociado con lenguajes de programación o desarrollo de sistemas de información o aplicaciones (ejemplo: .NET, SQL, MySQL, entre otros), deberá contar con la previa aprobación del Subdirector de Sistemas Integrados de Información, teniendo en cuenta lo dispuesto en la resolución No. 9674 en el artículo décimo cuarto - Política de seguridad para la adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas.
- 3.11 Las solicitudes que requieren aprobación por parte de profesionales de la Subdirección de Recursos Tecnológicos están asociadas a los servicios relacionados a continuación:
- Acceso VPN Cliente
 - Acceso VPN Site to Site
 - Desktop
 - Dispositivo Móvil (Tablet)
- Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN
GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA**

P2.GTI

09/11/2018

Versión 8

Página 3 de 9

- Dispositivos (Modem, Teléfono IP)
- DMZ (FortiGate 3040B Firewall)
- Impresora
- Laptop
- Navegación Internet (FortiGate 3040B Filtro WEB)
- Periféricos (Scanner)
- Política de acceso
- Sistema Operativo (Directorio Activo, Microsoft Windows File Server)
- Software Apoyo Misional (Directorio Activo, servicio FTP)
- Software Comercial (Almacenamiento NAS, Almacenamiento SAN, Autocad, Exchange 2010, Exchange On Line, Filezilla, Microsoft Access 2007, Microsoft Access 2010, Microsoft Project 2007, Microsoft Project 2010, Microsoft Project 2013, Microsoft Publisher 2007, Microsoft Publisher 2010, Microsoft Visio 2007, Microsoft Visio 2010, Microsoft Visio 2013, NEC MC 550, Skype, Suite Adobe, Winrar, Winzip).

Esta categorización ya se encuentra parametrizada en la herramienta de gestión de servicios.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Generar la solicitud	Realizar la solicitud en alguno de los medios autorizados y previstos por el ICBF y descritos en las políticas de operación.	Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina, Asesores, Profesionales, Técnicos y Asistenciales de la Sede de la Dirección General, Regional y Centro Zonal	N/A
2	Registrar la solicitud	Registrar la solicitud para su gestión, seguimiento y trazabilidad.	Analista del operador de Mesa de Servicio	Herramienta de gestión de servicios
3	Diagnosticar la solicitud	De acuerdo con el tipo de solicitud revisar qué gestión le aplica, según los instructivos, procedimientos, orientaciones o políticas vigentes.	Analista del operador de Mesa de Servicio	Herramienta de gestión de servicios
4	Categorizar la solicitud	Realizar la identificación de acuerdo con el tipo de solicitud en el árbol de categorización.	Analista del operador de Mesa de Servicio	Herramienta de gestión de servicios
5	Revisar si la solicitud es una necesidad de información.	Identificar si la solicitud hace referencia a la entrega de información referente a algún servicio de TIC. Si: pasar a la actividad 6 No: pasar a la actividad 7	Analista del operador de Mesa de Servicio	Herramienta de gestión de servicios
6	Suministrar la información.	Entregar al solicitante la información requerida y pasar a la actividad No.18.	Analista del operador de Mesa de Servicio	Herramienta de gestión de servicios
7	Revisar si cuenta con formato	De acuerdo con el tipo de solicitud, revisar si esta requiere que se adjunte formato para su gestión y acorde con las políticas del procedimiento.	Analista del operador de Mesa de Servicio	F1.P2.GTI Formato solicitud servicios de tecnología, F4.P2.GTI. Formato

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN
GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA**

P2.GTI

09/11/2018

Versión 8

Página 4 de 9

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		¿Se requiere formato adjunto para gestionar? Si: pasar a la actividad 8 No: pasar a la actividad 9		solicitud de copia de seguridad F5.P2.GTI. Formato de solicitud de restauración de copias de seguridad F6.P2.GTI Formato para Activación y Actualización Masiva de Usuarios en Directorio Activo F8.P2.GTI Formato de gestión de usuarios sistemas de información.
8	Revisar el correcto diligenciamiento	Se deberá revisar que el formato esté completamente diligenciado para poder atender la solicitud. ¿Está debidamente diligenciado? Si: pasar a la actividad 9 No: informar al solicitante y pasar a la actividad 18	Analista del operador de Mesa de Servicio	F1.P2.GTI Formato solicitud servicios de tecnología F4.P2.GTI. Formato solicitud de copia de seguridad F5.P2.GTI. Formato de solicitud de restauración de copias de seguridad F6.P2.GTI Formato para Activación y Actualización Masiva de Usuarios en Directorio Activo. F8.P2.GTI Formato de gestión de usuarios sistemas de información. Correo electrónico
9	Asignar la solicitud para iniciar la gestión	De acuerdo con el alcance de la solicitud se asignará al profesional de: ICBF y/o mesa de servicio y/u operador de TI para comenzar con su gestión, y se continuará en el procedimiento de solicitudes, o se iniciará el procedimiento que le aplique dentro de las gestiones documentadas: incidente de seguridad de la información, incidente de tecnología o cambios. ¿La solicitud corresponde a un incidente o control de cambios? Si: iniciar la gestión a través del procedimiento que corresponda. No: pasar a la actividad 10	Analista del operador de Mesa de Servicio	Herramienta de gestión de servicios
10 P.C	Analizar la solicitud	De acuerdo con el tipo de solicitud revisar dentro de los instructivos, orientaciones o políticas vigentes si es viable su gestión o si debe ser avalada por un tercero para poder gestionarla. ¿Requiere ser escalada para su autorización? Si: pasar a la actividad 11	Analista del operador de Mesa de Servicio / Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG/ Profesional de la Subdirección de	Herramienta de gestión de servicios

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN
GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA**

P2.GTI

09/11/2018

Versión 8

Página 5 de 9

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		No: pasar a la actividad 16	Sistemas Integrados de Información de la SDG / Operador de TI	
11	Asignar al equipo responsable de gestionar	Se deberá direccionar la solicitud a los profesionales que estén asignados para avalar y gestionar las solicitudes que lo requieran de acuerdo con el árbol de categorización.	Analista del operador de Mesa de Servicio / Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG/ Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG / Operador de TI	Herramienta de gestión de servicios
12	Revisar si se requiere autorización	Verificar de acuerdo con la solicitud si se requiere contar con aval para su gestión, aplica para los casos descritos en las políticas de operación. ¿Requiere autorización para gestionar? Si: Pasar a la actividad 13 No: Pasar a la actividad 16	Acción automática realizada por la herramienta de gestión.	Herramienta de gestión de servicios
13 P.C	Revisar la solicitud	Las solicitudes que requieran aval deben contar con la respectiva justificación por la cual se realiza, la cual será la base de evaluación para determinar si se autoriza o no. ¿Se autoriza gestionar la solicitud? Si: pasar a la actividad 14 No: informar al solicitante pasar a la actividad 18	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG	Herramienta de gestión de servicios
14	Registrar la autorización	Se registrará la autorización de la solicitud incluyendo las acciones de revisión, y activando el ticket para su gestión.	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG	Herramienta de gestión de servicios
15	Consultar el estado de las solicitudes	Realizar seguimiento al (los) ticket(s) asociado(s) a solicitudes que requieran autorización para proceder con su gestión.	Analista del operador de Mesa de Servicio / Analista del operador de soporte en sitio / Operador de TI / Profesional del Grupo de Planeación y Sistemas de la Regional	Herramienta de gestión de servicios
16	Gestionar la solicitud	Ejecutar las acciones para dar gestión a la solicitud, de acuerdo con los protocolos, procedimientos, instructivos o manuales que estén documentados para tal fin	Analista del operador de Mesa de Servicio / Analista del operador de soporte en sitio / Operador de TI / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG / Profesional del Grupo de Planeación y Sistemas de la Regional	Herramienta de gestión de servicios F2.P2.GTI Acta de entrega de copia de Información F3.P2.GTI. Formato diagnóstico de hardware Formato Lista de chequeo alistamiento de equipos de cómputo
17	Registro de	De acuerdo con la gestión adelantada, registrar la	Analista del operador	Herramienta de

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN
GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA**

P2.GTI

09/11/2018

Versión 8

Página 6 de 9

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
	solución	solución de la solicitud.	de Mesa de Servicio / Analista del operador de soporte en sitio / Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Operador de TI / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG / Profesional del Grupo de Planeación y Sistemas de la Regional.	gestión de servicios
18	Realizar el cierre de la solicitud	Registrar el estado de cierre del ciclo de atención.	Analista del operador de Mesa de Servicio / Analista del operador de Soporte en sitio / Operador de TI / Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG / Profesional del Grupo de Planeación y Sistemas de la Regional	Herramienta de gestión de servicios
		Fin		

P.C.: Punto de Control

5. RESULTADO FINAL: ticket / número de servicio registrado, gestionado y solucionado.

6. DEFINICIONES:

Base de Datos de Conocimiento (KDB): Es un repositorio de información para consultar políticas, guías, instructivos, manuales, formatos, artículos, soluciones a incidentes o problemas ya resueltos y otros temas acerca del servicio.

Cambio: Adición, modificación o eliminación de algo que podría afectar a los Servicios de TI. El Alcance debería incluir todos los Servicios de TI, Elementos de Configuración, Procesos, Documentación entre otros.

Incidente: Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio que causa o puede causar una interrupción o una reducción de la calidad de dicho servicio.

Gestión de Cambios de Tecnologías de la Información: Procedimiento responsable del

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN
GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA

P2.GTI

09/11/2018

Versión 8

Página 7 de 9

control del Ciclo de Vida de los Cambios. Su objetivo primario es permitir la ejecución de los Cambios a realizar, con la mínima afectación sobre los Servicios de TI.

Gestión de Incidentes de Tecnologías de la Información: Es el procedimiento responsable del manejo del ciclo de vida de todos los incidentes asociados con tecnología.

Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información: Es el procedimiento responsable del manejo del ciclo de vida de todos los incidentes asociados con la afectación de la triada CID (Confidencialidad, integridad, disponibilidad) de la información.

Herramienta de Gestión de Servicios: Son todos los sistemas, aplicaciones, controles, soluciones de cálculo, metodología, etc., que ayudan a la gestión de una empresa; para el caso de TI para el manejo y control de servicios es el software en donde se documentan los servicios de gestión tecnológica como Incidentes, Requerimientos, Problemas, Controles de Cambios, etc, todas estas correspondientes a Tecnologías de Información; algunas de las Herramientas que se encuentran hoy en día en el mercado son:

- Altiris de Symantec
- IBM Service Management de IBM
- CA Service Desk Manager de CA Technologies
- Service Manager de Hewlett Packard
- Aranda's Service Desk de Aranda Software

Ingeniero Regional: Profesional perteneciente al ICBF con tipo de contratación de planta o por prestación de servicios, encargado de apoyar a la Dirección de Información y Tecnología, en especial a la Subdirección de Recursos Tecnológicos (SRT) y a la Subdirección de Sistemas Integrados de Información (SSII), en las regionales y todas las sedes del ICBF, implementando, soportando, migrando, administrando, y trabajando por la correcta operación de los diferentes servicios de las TIC y el parque computacional, llevando el mensaje a los usuarios y aportando a la innovación y renovación tecnológica que se está logrando, a través de campañas de sensibilización hacia el uso de las herramientas tecnológicas que se ofrece desde la Dirección de Información y Tecnología, lo que conlleva a agregar valor a nuestros usuarios internos y a prestar un mejor servicio a los beneficiarios del ICBF, apoyando de esta manera la misión de la entidad.

Mesa de Servicio: Constituye el único punto de contacto con los usuarios finales para registrar, comunicar, atender y analizar todas las llamadas, incidentes reportados, requerimientos de servicio y solicitudes de información. Es a través de la gestión proactiva de la Mesa de Servicios que la Dirección de Información de Tecnología se informa de las necesidades que tienen los funcionarios en cuanto a los recursos informáticos a nivel nacional.

Tecnologías de la Información (TI): Las tecnologías de la información y las Comunicaciones (TIC o TICs), Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTIC), agrupan los elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, internet y telecomunicaciones.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN
GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA

P2.GTI

09/11/2018

Versión 8

Página 8 de 9

Ticket /Número de Servicio: Número consecutivo suministrado por una Herramienta de Gestión durante el reporte de una Solicitud de Servicio, para facilitar a través del mismo el seguimiento y control.

SDG: Sede de la Dirección General.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- IT5.P2.GTI Instructivo para gestión de solicitudes de copias de seguridad
- IT4.P2.GTI Instructivo para gestionar solicitudes de restauración de copias
- IT3.P2.GTI Instructivo para gestionar solicitudes de borrado seguro
- IT2.P2.GTI Instructivo para gestionar solicitudes de permisos de firewall
- P4.GTI Procedimiento de cambios de tecnología de la información

8. RELACIÓN DE FORMATOS:

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P2.GTI.	Formato solicitud servicios de tecnología
F2.P2.GTI.	Acta de entrega de copia de Información
F3.P2.GTI.	Formato diagnóstico de hardware
F4.P2.GTI	Formato solicitud de copia de seguridad
F5.P2.GTI	Formato de solicitud de restauración de copias de seguridad
F6.P2.GTI	Formato para Activación y Actualización Masiva de Usuarios en Directorio Activo
F7.P2.GTI	Formato Lista de chequeo alistamiento de equipos de cómputo
F8.P2.GTI	Formato de gestión de usuarios sistemas de información

9. ANEXOS: No aplica.

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
29/06/2012	PR6.MPA6	Se migra al nuevo formato establecido como resultado del rediseño del Modelo de Procesos, lo que implica cambio de código.
17/05/2017	P2.GTI V1	Se adiciona dentro de las políticas de operación las condiciones sobre el envío de solicitudes de equipos y creación de cuentas de usuario, así como la gestión de solicitudes de instalación de software asociado con el desarrollo de sistemas de información y aplicaciones.
15/06/2017	P2.GTI V2	Se adicionó a las políticas, las condiciones que aplican para la gestión de solicitudes de activación y actualización masiva de usuarios en el directorio activo, producto de la cual se integró formato para gestionarlas, y que será salida en las actividades 7 y 8 del procedimiento.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN
GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA

P2.GTI

09/11/2018

Versión 8

Página 9 de 9

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
20/06/2017	P2.GTI V3	Se realizaron ajustes en las siguientes políticas de operación: Viñeta 2: se complementó indicando que se deben diligenciar los formatos en la versión vigente en la Intranet. Viñeta 3: se pasó de 10 a 5 la cantidad de usuarios por los que se debe diligenciar el Formato para Activación y Actualización Masiva de Usuarios en Directorio Activo, y se indica que deberá corresponder a la versión vigente en la Intranet. Viñeta 5: se complementó la política con los nombres de los instructivos asociados a los formatos mencionados en la política. Viñeta 7: se ajusta redacción indicando que no se podrá tramitar, en lugar de gestionar.
26/01/2018	P2.GTI V4	Se cambia el rotulado del documento, de acuerdo con los dispuesto en la Guía para la rotulación de la información.
22/02/2018	P2.GTI V5	Se ajusta la política de operación asociada con la asignación de equipos y se adiciona política de operación asociada con la gestión de listas de distribución. Se adiciona numeración de las políticas de operación, y se adiciona política referente al alistamiento de equipos de cómputo. Se adiciona el Formato Lista de chequeo alistamiento de equipos de cómputo.
16/08/2019	P2.GTI.V6	Se adiciona en el punto 4 descripción de actividades y en el punto 8 relación de formatos, el formato de gestión de usuarios sistemas de información.
17/09/2018	P2.GTI.V7	Se actualiza la rotulación pasa de clasificada a pública. Se realiza ajuste en los responsables de las actividades, de acuerdo con las orientaciones brindadas por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional para el Levantamiento de Cargas. Se actualiza el rotulado del documento, pasando de clasificada a pública.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!