 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P2.GTI	08/08/2023
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA	Versión 16	Página 1 de 11

1. OBJETIVO

Proveer 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: 4322541
 - Línea Nacional: 018000423732
 - Chat - <http://mis.icbf.gov.co/>
 - Redes sociales (sólo 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 el portal web, 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 con el rol de G58, la activación o desactivación de permisos especiales de los servidores públicos, de acuerdo con los diferentes sistemas de información manejados por cada servidor.
 - El colaborador con el rol de G58 designado por el Coordinador Administrativo, el Coordinador del Grupo de Gestión Humana o el Coordinador de Gestión de Soporte será quien solicite actualizar el directorio activo en cada área.



BIENESTAR
FAMILIAR

**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA

P2.GTI

08/08/2023

Versión 16

Página 2 de 11

- Los supervisores de contratos serán los responsables de remitir al enlace con el rol de G58 la información de los contratistas a quienes se les deba solicitar la activación o desactivación de la cuenta de usuario institucional de los contratistas a su cargo y la activación o desactivación de permisos especiales como SIM, SEVEN, SIGA, permisos de Navegación y Clave Telefónica.
- 3.4 Para las solicitudes de creación o inactivación de cuentas que sean superiores a 10 usuarios, serán atendidas por el operador de TI, y menores a dicha cantidad las atiende el operador de Mesa de Servicio.
- 3.5 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 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.
- 3.6 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 F7.P2.GTI 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.
- 3.7 La solicitud de creación o actualización 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 solicitó su creación, realizar la solicitud ante la mesa de servicio y/o en su defecto el director, Coordinador o Jefe de Área del cual pertenece la lista.
- 3.8 Para los casos en que se solicite copias de seguridad (Backup), restauración de copias de seguridad (restore) o borrado de información, se deberán tener en cuenta los instructivos vigentes publicados en el portal web y los formatos respectivos según correspondan:

Instructivo	Formatos asociados
IT3.P2.GTI Instructivo para Gestionar Solicitudes de Borrado de Información de los Dispositivos de Cómputo. IT8.P2.GTI Instructivo borrado y destrucción de soportes de almacenamiento.	F2.P2.GTI. Formato Acta de entrega de copia de Información F3.P2.GTI. Formato diagnóstico de hardware
IT4.P2.GTI Instructivo para Gestionar Solicitudes de Restauración de Copias	F5.P2.GTI. Formato de solicitud de restauración de copias de seguridad
IT5.P2.GTI Instructivo para Gestión de Solicitudes de Copias de Seguridad	F4.P2.GTI. Formato Solicitud de respaldo para equipos de centros de cómputo (Uso exclusivo de la DIT) F1.P2.GTI. Formato solicitud servicios de tecnología

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



**PROCESO
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P2.GTI

08/08/2023

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA

Versión 16

Página 3 de 11

- 3.9 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.
- 3.10 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.
- 3.11 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 normativa vigente asociada con la Política de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad de la Operación.
- 3.12 Las solicitudes que requieren aprobación por parte de los profesionales de la Subdirección de Recursos Tecnológicos (según el o los servicios que tengan a su cargo), están parametrizadas y automatizadas en la herramienta de gestión de servicio.
- 3.13 Las solicitudes que deban ser remitidas por el supervisor de contrato o el jefe inmediato del colaborador que requiere el servicio, deberán especificar en la firma de correo su cargo, en caso contrario no se gestionará la solicitud.
- 3.14 Los colaboradores que no tengan asignado equipo por parte del ICBF o, terceros que utilicen su equipo personal para la ejecución de sus obligaciones contractuales o actividades, deberán solicitar por medio de los directores, Subdirectores, Jefes de Oficina o colaborador con el rol de G58, la revisión del equipo; la cual debe ser registrada en el módulo de autoservicio con el fin de gestionar su autorización para conectarlo a la red del ICBF. Los profesionales de la Regional o Subdirección de Recursos Tecnológicos encargados de la revisión deberán diligenciar el Formato verificación de equipos personales, y tener en cuenta los siguientes aspectos:
- El sistema operativo debe estar licenciado. En los casos en que la licencia del sistema operativo sea de código abierto como es el caso de "Google Chrome OS ", se debe registrar la opción SI en el campo ¿El sistema operativo está licenciado?
 - Las actualizaciones de seguridad del sistema operativo, se debe cumplir sin excepción.
 - Los equipos personales deben tener un antivirus instalado, licenciado y actualizado. Se permite la utilización de antivirus free o de libre descarga; en estos casos el antivirus debe estar actualizado con la última versión de firmas o versión según lo maneje el fabricante.
 - Se permite la utilización de herramientas de ofimática libres.
 - En ningún caso se debe aprobar un equipo de cómputo personal que tenga instaladas herramientas que atenten los controles de seguridad establecidos en el Instituto.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



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

P2.GTI

08/08/2023

Versión 16

Página 4 de 11

Una vez realizada la validación del computador personal del colaborador o tercero, y si hay concepto favorable de conexión a la red del Instituto, el colaborador o tercero solicitante deberá hacer firmar el documento de verificación por el jefe inmediato en caso de que el solicitante sea de planta, o por el supervisor del contrato en caso de que el solicitante sea contratista, o por la persona responsable en caso de que el solicitante sea un tercero.

- 3.15 Las solicitudes que impliquen generar configuraciones y actualizaciones en los portales web del ICBF (portal web, intranet y micrositiros institucionales) para la publicación de contenidos, deberán realizarse a través de la mesa de servicio MIS, y se gestionarán según lo dispuesto en el Instructivo gestión de solicitudes de portales del ICBF.
- 3.16 Las solicitudes de configuración de perfil en el equipo se deberán solicitar por medio de los directores, subdirectores, Supervisores de Contrato, Jefes de Oficina o colaborador con el rol de G58, a la mesa de servicio MIS.
- 3.17 Durante el tiempo que duren las medidas de contingencia decretadas por el Gobierno Nacional debido al COVID-19, para el desarrollo de este procedimiento deberá acatarse lo estipulado en el Anexo - ORIENTACIONES ANTE LA CONTINGENCIA DEL COVID 19 PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA.
- 3.18 El contratista del proveedor de Mesa Informática de Soluciones, soporte Nivel 2 e Infraestructura, debe documentar en la herramienta de gestión de solicitudes definida por el ICBF, su avance, fecha tentativa de cierre y su solución presentada al caso.
- 3.19 Los casos en estado suspendido deberán ser justificados con el respectivo criterio de suspensión acordado con el líder de servicio de ICBF, así también el grupo resolutor o a cargo del incidente deberá cumplir con los siguientes lineamientos:
 - 1) Los casos suspendidos deben ser documentados diariamente, donde tendrá el avance del caso y la fecha proyectada para el cierre de este.
 - 2) Se debe anexar al caso, los soportes respectivos que aplique.
 - 3) Se exceptúa de documentación diaria los siguientes motivos:
 - Caso que requiera reuniones futuras, previa autorización de ICBF
 - Caso que proyecte la solución de parte de un Fabricante,
 - Caso que dependan de la respuesta de un usuario final o se acuerde con el usuario la fecha de revisión del caso.
- 3.20 Los colaboradores en condición de Teletrabajo o Trabajo en Casa y que tengan asignado un equipo de cómputo de ICBF para el desarrollo de sus actividades; deberán realizar de manera mensual la revisión de estos equipos utilizando el formato: F10.P2.GTI_formato_verificacion_de_equipos_institucionales. Esta actividad será ejecutada por el Ingeniero Regional en las regionales y en el caso de la Sede de la Dirección General para la modalidad de Teletrabajo por el equipo de Seguridad de la Información y para la modalidad de Trabajo en Casa, por el personal de la SRT al cual le sea asignado.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



**PROCESO
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P2.GTI

08/08/2023

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA

Versión 16

Página 5 de 11

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
1.	Generar la solicitud	Realizar la solicitud por 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 ésta requiere que se adjunte formato para su gestión y acorde con las políticas del procedimiento. ¿Se requiere formato adjunto para gestionar? Si: pasar a la actividad 8 No: pasar a la actividad 9	Analista del operador de Mesa de Servicio	F1.P2.GTI Formato solicitud servicios de tecnología. F4.P2.GTI. Formato Solicitud de respaldo para equipos de centros de cómputo F5.P2.GTI. Formato de solicitud de restauración de copias de seguridad F8.P2.GTI Formato de gestión de usuarios sistemas de información.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



BIENESTAR
FAMILIAR

**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA

P2.GTI

08/08/2023

Versión 16

Página 6 de 11

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
8.	Revisar el correcto diligenciamiento	<p>Se deberá revisar que el formato esté completamente diligenciado para poder atender la solicitud.</p> <p>¿Está debidamente diligenciado? Si: pasar a la actividad 9 No: informar al solicitante y pasar a la actividad 18</p>	Analista del operador de Mesa de Servicio	F1.P2.GTI Formato solicitud servicios de tecnología F4.P2.GTI. Formato Solicitud de respaldo para equipos de centros de cómputo F5.P2.GTI. Formato de solicitud de restauración de copias de seguridad F8.P2.GTI Formato de gestión de usuarios sistemas de información. Correo electrónico
9.	Asignar la solicitud para iniciar la gestión	<p>De acuerdo con el alcance de la solicitud se asignará al profesional del:</p> <ul style="list-style-type: none">• ICBF• Mesa de Servicio• Operador de TI <p>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.</p> <p>¿La solicitud corresponde a un incidente o control de cambios?</p> <p>Si: iniciar la gestión a través del procedimiento que corresponda. No: pasar a la actividad 10</p>	Analista del operador de Mesa de Servicio	Herramienta de gestión de servicios
10. P.C	Analizar la solicitud	<p>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.</p> <p>¿Requiere ser escalada para su autorización?</p> <p>Si: pasar a la actividad 11 No: pasar a la actividad 16</p>	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
11.	Asignar al equipo responsable de gestionar	<p>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.</p>	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

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



BIENESTAR
FAMILIAR

**PROCESO
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P2.GTI

08/08/2023

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA


Versión 16

Página 7 de 11

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
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. Nota: los casos que se registren por el módulo de autoservicio iniciarán su ciclo a partir de esta actividad, dado que la herramienta automáticamente lo registra y escala al responsable de gestionar la solicitud.	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 Formato Acta de entrega de copia de Información F3.P2.GTI. Formato diagnóstico de hardware F7.P2.GTI Formato Lista de chequeo alistamiento de equipos de Cómputo F9.P2.GTI Formato verificación de equipos personales
17.	Registro de solución	De acuerdo con la gestión adelantada, registrar la solución de la solicitud.	Analista del operador 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	Herramienta de gestión de servicios

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P2.GTI	08/08/2023
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA	Versión 16	Página 8 de 11

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
			Información de la SDG / Profesional del Grupo de Planeación y Sistemas de la Regional.	
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 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.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P2.GTI	08/08/2023
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA	Versión 16	Página 9 de 11

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 Micro Focus
- Aranda's Service Desk de Aranda Software
- HelpPeople

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.

	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P2.GTI	08/08/2023
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA	Versión 16	Página 10 de 11

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


IT7.P2.GTI Instructivo Gestión de Solicitudes de Portales del ICBF
 IT6.P2.GTI Instructivo para Gestión de Solicitudes de Soporte de Sistemas de Información
 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 de Información de los dispositivos de cómputo.
 IT8.P2.GTI Instructivo borrado y destrucción de soportes de almacenamiento
 IT2.P2.GTI Instructivo para gestionar solicitudes de permisos de firewall
 IT1.P2.GTI Instructivo para Gestión de Solicitudes VPN
 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.	Formato Acta de entrega de copia de Información
F3.P2.GTI.	Formato diagnóstico de hardware
F4.P2.GTI	Formato solicitud de respaldo para equipos de centros de cómputo
F5.P2.GTI	Formato de solicitud de restauración de copias de seguridad
F7.P2.GTI	Formato Lista de chequeo alistamiento de equipos de cómputo
F8.P2.GTI	Formato de gestión de usuarios sistemas de información
F9.P2.GTI	Formato verificación de equipos personales
F10.P2.GTI	Formato verificación de equipos institucionales

9. ANEXOS

A1.P2.GTI ANEXO – Orientaciones ante la contingencia del COVID 19 para la gestión de solicitudes de tecnología.

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P2.GTI	08/08/2023
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TECNOLOGÍA	Versión 16	Página 11 de 11

10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
20/12/2022	V15	Se adiciona la palabra formato F2.P2.GTI. Formato Acta de entrega de copia de Información.
12/07/2022	V14	Se incluye como documento de referencia el instructivo IT8.P2.GTI Instructivo borrado y destrucción de soportes de almacenamiento.
01/07/2021	V13	Se incluye la política 3.20 y se adicionó el formato: F10.P2.GTI Formato verificación de equipos institucionales al capítulo 8: Relación de Formatos.
14/10/2020	V12	Se incluyen las políticas 3.18 y 3.19
01/07/2020	V11	Se adicionó la política de operación No. 3.17 y se adicionó en el punto 9. Anexos, el Anexo – orientaciones ante la contingencia del COVID 19 para la gestión de solicitudes de tecnología.
13/12/2019	V10	Se realizaron los siguientes ajustes en las políticas de operación: <ul style="list-style-type: none"> Se modificó la información de contacto en la política 3.1. Se adicionó la política 3.4. Se modificó la política 3.12 (antes 3.11). En la política 3.11 se reemplazó el numero de la resolución (9674) por el término “normativa vigente” con el fin de evitar la modificación posterior dado que se está surtiendo ajustes a la resolución 9674, lo que implicaría tener que volver a actualizar el documento. En el numeral 6, en la definición de herramienta de gestión, se incluyó la herramienta HelpPeople.
31/07/2019	V9	Se renombra el F4.P2.GTI. Formato solicitud de copia de seguridad, el cual queda como F4.P2.GTI Formato Solicitud de respaldo para equipos de centros de cómputo, el cual es de uso exclusivo de la DIT. Se agregan en el numeral 3 las políticas 3.14 y 3.15 y se modifica la política 3.7, adicionando tabla con relación de instructivo vs formatos relacionados. Además se relacionó en el punto 7 Documentos de referencia los instructivos: IT7.P2. GTI Instructivo gestión de solicitudes de portales del ICBF y IT6.P2.GTI Instructivo para Gestión de Solicitudes de Soporte de Sistemas de Información.
09/11/2018	V8	Se actualiza política 3.3 de acuerdo con el P4.GTH PROCEDIMIENTO PARA LA ACTIVACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE LAS CUENTAS DE USUARIO INSTITUCIONALES y se elimina la viñeta No. 3 sobre uso de Formato Actualizaciones y Activaciones Masivas F6.P2.GTI, debido a que se unifica con el Formato de Solicitud de Servicios de Tecnología. Se agregan las políticas 3.12 sobre los datos que deben tener las solicitudes generadas por el supervisor de contrato o el jefe inmediato del colaborador, y 3.13 sobre el uso de equipos personales para la ejecución de obligaciones contractuales.
17/09/2018	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.
16/08/2018	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.
22/02/2018	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.
26/01/2018	V4	Se cambia el rotulado del documento, de acuerdo con los dispuesto en la Guía para la rotulación de la información.
20/06/2017	V3	Se realizaron ajustes en las políticas de operación.
19/05/2017	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 gestionarlasy, y que será salida en las actividades 7 y 8 del procedimiento.
16/11/2016	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.
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.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.