



Dirección
Distrital de
Liquidaciones



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA
Distrito Especial, Industrial y Portuario

Solicitudes y Soportes

PR-GR-23

Versión 01



BARRANQUILLA
CAPITAL
DE VIDA

ELABORÓ
S&P Gestión Eficiente
FECHA
15-11-2017

REVISÓ
DELIA ALANDETE CHICA
FECHA
17-11-2017

APROBÓ
DELIA ALANDETE CHICA
FECHA
20-11-2017

1. OBJETIVO

Dar atención oportuna a los requerimientos, incidencias y solicitudes de los funcionarios de la entidad, prevenir problemas en equipos de cómputo causados por la acumulación de suciedad, realizar inspecciones lógico funcionales a el software misional instalado en la entidad permitiendo la prestación óptima del servicio.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la solicitud clara y precisa a través de la herramienta S.O.S y termina con la satisfacción del del usuario por la atención recibida.

3. RESPONSABLES

Asesor TIC, Profesional Universitario, Técnico Operativo.

4. DEFINICIONES

- **Aplicativo:** Es el desarrollo bajo un lenguaje de programación, cumpliendo especificaciones a medida o sobre estándares para ejecutar tareas específicas según los requerimientos del cliente.
- **Backup:** Copia de respaldo o backup (su nombre en inglés) en tecnologías de la información e informática es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio de recuperarlos en caso de su pérdida.
- **Bases de datos:** Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. En este sentido; una biblioteca puede considerarse una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados.
- **Garantía:** Se refiere al cambio de alguna parte defectuosa de un equipo informático e impresora dentro del término de dicha garantía.
- **Hardware:** Se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, cables, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.
- **Herramienta informática:** Son el conjunto de instrumentos empleados para manejar información por medio de la computadora como el procesador de texto, la base de datos, graficadores, correo electrónico, hojas de cálculo, buscadores, programas de diseño, presentadores, redes de telecomunicaciones, aplicativos, etc.

- **Punto de red:** Es la terminación de un segmento cableado de interconexión, a través de un puerto o interfaz de entrada entre el computador y la infraestructura cableada o red de datos.
- **Requerimiento:** Necesidad o solicitud de soporte que requiere de autorización para ser atendido.
- **Software:** Es el conjunto de componentes lógicos sobre una plataforma específica necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- 1991 - Constitución Política de Colombia.
- Ley 1266 / 2008 - Datos de información personal registrados en un banco de datos, administrados por entidades de naturaleza pública o privada.
- Ley 1581 / 2012 - Derecho a conocimiento, actualización y validación de la información de los ciudadanos recogidas en bases de datos y archivos.
- Decreto 1151 / 2008 - Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia.
- Documento Conpes 3701 / 2011 - Lineamientos de política para ciberseguridad y ciberdefensa.
- Documento Conpes 3072 / 2000 - Agenda de conectividad.
- Decreto 2693 / 2012 - Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Decreto 32 / 2013 - Comisión nacional digital y de información estatal.
- Ley 1437 / 2011 - Derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones, Reglas generales, Utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
- Ley 1474 / 2011 - Estatuto anticorrupción.
- Decreto 2609 / 2012 - Esta norma enfatiza en la responsabilidad de las entidades públicas, en la adecuada gestión de los documentos públicos, físicos y electrónicos y en la obligación de elaborar el Programa de Gestión Documental y la normalización de los Procesos Técnicos para cumplir los objetivos del PGD y brinda los lineamientos para la Gestión Documental Electrónica en las Entidades el Estado.

6. CONSIDERACIONES GENERALES

- Todo pedido al área de TIC debe ser legalizado a través de la herramienta S.O.S.
- Se debe registrar en la en la herramienta S.O.S con 24 horas de anticipación a fin de planificar la solicitud de

revisión, mantenimiento a equipos, software y/o realización de backups.

- Las actividades requeridas para dar cumplimiento a las peticiones de los usuarios en los tiempos solicitados, están supeditados a la disponibilidad de los recursos para su ejecución.
- La definición de Urgente se determina según el siguiente criterio:
 - Muy Alta.- Requiere atención en menos de 8 horas.
 - Alta.- Requiere atención entre 8 horas y 24 horas.
 - Mediana.- Requiere atención entre 24 horas y 48 horas.
 - Baja.- Requiere atención entre 48 horas y 72 horas.
 - Muy Baja.- Más de 72 horas.
- La definición de Impacto se determina según el siguiente criterio:
 - Muy Alto.- Paraliza el servicio, disposición de las autoridades, atención organismo de control.
 - Alto.- Afecta directamente a la entidad, si no se atiende a tiempo paraliza el servicio.
 - Mediano.- Afecta al entidad pero no paraliza el servicio.
 - Bajo.- Es una mejora al servicio.
 - Muy Bajo.- Sería bueno contar con la nueva característica.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO SOPORTE	REGISTRO	TIEMPO MÁXIMO ESTIMADO
1.	Solicitud y/o requerimiento.	Jefe de Area / Usuarios Internos	N.A.	Reportado en el sistema S.O.S	24 horas
2.	Categorización, planificación de la Solicitud del usuario y verificación de requisitos.	Asesor TIC	N.A.	Reportado en el sistema S.O.S	4 horas
3	Ejecución y cumplimiento del requerimiento.	Asesor TIC	N.A.	Reportado en el sistema S.O.S	48 horas
4	Cierre y calificación del servicio.	Usuarios Internos	N.A.	Reportado en el sistema S.O.S	4 horas

8. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

N.A.

9. FORMATOS Y REGISTROS

Los registros que se generan por la aplicación de este documento son:

- Registro de caso a través de la herramienta S.O.S.

10. ANEXOS

N.A.

11. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN N°	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
20-08-2014	00	Todo	Creación del documento
11/15/2017	01	Todo el documento	Actualización de imagen corporativa