

| | | | |
|---|-------------------------------------|--------------------|--------------------------|
|  | ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ | | |
| | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | |
| | PROCESO DE GESTIÓN TICS | | |
| | PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA | | |
| | CÓDIGO: TIC-PR001 | VERSIÓN: 01 | FECHA: 03/02/2022 |
| | | | Página 1 de 4 |

1. OBJETIVO

Planear, direccionar y controlar las actividades de soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica a través de los procedimientos del Proceso Gestión de TIC's en la Alcaldía Municipal de Cajicá.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de soporte por cada uno de los usuarios finales, abarca el direccionamiento, planteamiento y seguimiento a la solución del requerimiento y finaliza cierre de la solicitud.

3. DOCUMENTO REFERENCIA

NTC ISO/IEC 27001:2013

Ley 1341 de 2009

Decreto 1078 de 2020

4. DEFINICIONES

| | |
|---------------------------------|--|
| MANTENIMIENTO CORRECTIVO | Es el proceso mediante el cual se realizan las correcciones de las averías o fallas, de un equipo de cómputo, cuando éstas se presentan; es decir, restitución de las características de funcionamiento de un equipo o sistema después de ocurrida la falla. |
| MESA DE AYUDA | 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 con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). |
| HW | Hardware (HW) , es la parte física de un ordenador o sistema informático, está formado por los componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, tales como circuitos de cables y circuitos de luz, placas, utensilios, cadenas y cualquier otro material, en estado físico, que sea necesario para hacer que el equipo funcione. |
| SW | Software (SW) , es la parte digital del ordenador, es decir, el conjunto de instrucciones, programas y reglas informáticas que el equipo requiere para funcionar. No tiene, por consiguiente, una existencia física, sino que es intangible e inmaterial, como los programas para el procesamiento de textos o el sistema operativo. |
| MANTENIMIENTO PREVENTIVO | Es el proceso destinado a la conservación de equipos e instalaciones mediante la realización de revisión y limpieza que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad; se realiza en equipos en condiciones de funcionamiento. |
| BACK UP | Se entiende por un backup (del inglés: back up, "respaldo", "refuerzo"), respaldo, copia de seguridad o copia de reserva a una copia de los datos originales de un sistema de información o de un conjunto de software (archivos, documentos, etc.) que se almacena en un lugar seguro o una región segura de la memoria del sistema, con el fin de poder volver a disponer de su información en caso de que alguna eventualidad, accidente o desastre ocurra y ocasione su pérdida del sistema. |
| CABLEADO ESTRUCTURADO | Sistema de cables, conectores, canalizaciones y dispositivos que permiten establecer una infraestructura de telecomunicaciones en un edificio. |
| SISTEMA DE INFORMACIÓN | Es un conjunto de procesos, infraestructura, recursos humanos y métodos organizados para la recopilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión, visualización, diseminación y organización de la información. Se |

| | | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------|----------------------|
|  | ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ | | |
| | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | |
| | PROCESO DE GESTIÓN TICS | | |
| | PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA | | |
| CÓDIGO: TIC-PR001 | VERSIÓN: 01 | FECHA: 03/02/2022 | Página 2 de 4 |

califica como Misional, aquellos sistemas de información que van a ayudar a solucionar necesidades propias del negocio de la entidad.

5. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

DIRECTOR TICS – CTEI

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

| No. | Descripción de la actividad | Responsable | | Punto de control y/o Registro |
|-----|---|------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
| | | Área | Cargo | |
| 1 | <p>Recibir y registrar solicitud de servicio</p> <p>Se recibirán las solicitudes mediante comunicación telefónica 8795356 Ext 2013, al WhatsApp 3132790497, presencial en la oficina Tics o por correo electrónico: soportetic@cajica.gov.co, registrando el soporte en el formulario de Google.</p> | Dirección TIC's - CTeI | Profesional Universitario | Formato Mesa de Ayuda Soporte Técnico |
| 2 | <p>Verificar, Analizar y priorizar requerimiento</p> <p>Clasificar el servicio de acuerdo a la solicitud:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ofimática 2. Revisión y/ o configuración de: Impresora, Plotter, Escáner, Fotocopiadora o Duplicadora 3. Back UP (Herramienta software de Back Up) 4. Back Up Manual 5. Sistemas de Información 6. Mantenimiento Correctivo 7. WI-FI y/o Red de Datos 8. Cableado Estructurado 9. Página Web o Pantallas Interactivas 10. Mantenimiento Preventivo 11. Creación, Actualización o Eliminación de usuarios: Consola de Administración 12. Creación, Actualización o Eliminación de usuarios (puesto de trabajo) 13. Concepto Técnico 14. Antivirus 15. Habilitación de Permisos (Navegación, instalación de programas y aplicaciones, etc.) 16. Asesoría Tecnológica. <p>NOTA: Si no es un incidente de tecnología la persona encargada de atender la mesa de ayuda, deberá informar a la persona que</p> | Dirección TIC's - CTeI | Profesional Universitario | Formato Mesa de Ayuda Soporte Técnico |



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO DE GESTIÓN TICS

PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA

CÓDIGO: TIC-PR001

VERSIÓN: 01

FECHA: 03/02/2022

Página 3 de 4

| | | | | |
|---|---|------------------------|---------------------------|--|
| | hace la solicitud mediante el medio por el cual se hizo, que no corresponde y de ser posible redireccionar. | | | |
| 3 | Determinar si se puede dar solución en nivel 1 a. Creación, Actualización o eliminación de usuarios b. Publicación de contenidos en página web y en pantallas c. BackUp Herramienta Software d. Privilegios de navegación (Firewall) e. Sistemas de Información (módulo predial, problemas de configuración de cuentas del sistema de información) | Dirección TIC's - CTel | Profesional Universitario | Formato Mesa de Ayuda Soporte Técnico |
| 4 | ¿Se puede solucionar en nivel 1? SI: Revisar actividad realizada y cerrar el caso NO: Continúe con la siguiente actividad | Dirección TIC's - CTel | Profesional Universitario | Formato Mesa de Ayuda Soporte Técnico |
| 5 | Escalar el requerimiento al nivel 2 a. Ofimática b. Revisión y/o configuración de: Impresora, Plotter, Escáner, Fotocopiadora o Duplicadora c. Back Up Manual d. Sistemas de información e. WI-FI y/o Red de Datos f. Cableado Estructurado g. Creación, Actualización o Eliminación de usuarios (puesto de trabajo) h. Mantenimiento Preventivo | Dirección TIC's - CTel | Profesional Universitario | Formulario web Mesa de Ayuda Soporte Técnico |
| 6 | ¿Se puede solucionar en este nivel 2? SI: Revisar actividad realizada y cerrar el caso NO: Continúe con la siguiente actividad | Dirección TIC's - CTel | Profesional Universitario | Formulario web Mesa de Ayuda Soporte Técnico |
| 7 | Escalar el requerimiento al nivel 3 Mantenimiento Correctivo (Procedimiento Mantenimiento Correctivo) | Dirección TIC's - CTel | Profesional Universitario | Formulario web Mesa de Ayuda Soporte Técnico |
| 8 | Revisar la actividad realizada y cerrar el caso | Dirección TIC's - CTel | Profesional Universitario | Formulario web Mesa de Ayuda Soporte Técnico |



**ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

PROCESO DE GESTIÓN TICS

PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA

CÓDIGO: TIC-PR001

VERSIÓN: 01

FECHA: 03/02/2022

Página 4 de 4

| | | | | |
|---|---|------------------------|---------------------------|---|
| 9 | Archivo Magnético o físico de los Formatos de Mesa de Ayuda Soporte Técnico y Seguimiento a Soporte Técnico | Dirección TIC`s - CTeI | Profesional Universitario | Formulario web Mesa de Ayuda Soporte Técnico Formato Seguimiento Mesa de Ayuda |
|---|---|------------------------|---------------------------|---|

7. RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS

Formulario web Mesa de Ayuda Soporte Técnico
Formato de Seguimiento Mesa de Ayuda