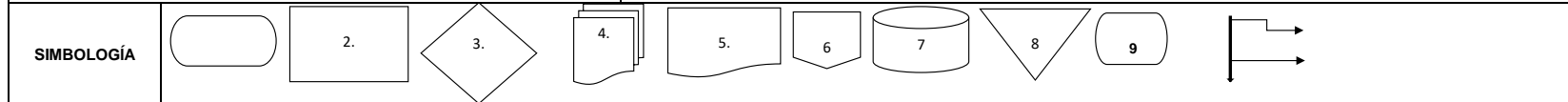



PROCESO: Gestión de TIC	LIDER: Profesional Especializado TIC
OBJETIVO: Establecer las actividades y controles para brindar asistencia a los usuarios del software, hardware y otros dispositivos a través de soporte técnico para el adecuado funcionamiento y disponibilidad de la plataforma tecnológica del Instituto.	

ENTRADAS	CONDICIONES GENERALES
Inventario de activos TIC Instructivos Lineamientos TIC Procedimientos TIC Políticas de Seguridad de la información y ciberseguridad Metodología de gestión de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad	<p>Las solicitudes de requerimientos o incidentes, que sean reportadas por un medio diferente a la mesa de ayuda , deberán ser registradas en este aplicativo.</p> <p>Los Funcionarios de TIC deberán consultar permanentemente las solicitudes registradas para ser atendidas.</p> <p>Cualquier movimiento o necesidad de baja para un activo TIC, implica la elaboración de informe técnico.</p> <p>El proceso de soporte técnico consiste en recibir, validar registrar y atender todos los requerimientos técnicos o incidentes de los usuarios, haciendo una verificación previa, estableciendo el procedimiento a seguir para su respectiva solución.</p> <p>Las solicitudes que cumplen los criterios asociados a otros procedimientos TIC deben seguir el respectivo procedimiento. Para el caso de Incidentes de seguridad se debe gestionar a través del procedimiento "Gestión de Incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad"</p>

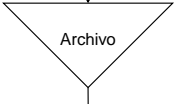

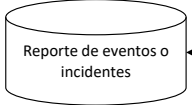

SALIDAS	DEFINICIONES
Registro, seguimiento y solución de solicitudes (requerimientos / solicitudes) ingresadas a aplicativo Mesa de ayuda. Encuesta del servicio. Informes de gestión	<p>Mesa de ayuda: Aplicativo Mesa de Ayuda GLPI para la gestión de requerimientos a incidencias del proceso TIC (https://infiinet01/glpi/).</p> <p>Aplicativo Software: Programa software diseñado para una función específica, orientada al usuario final. Por ejemplo: Hojas de cálculo, procesador de texto.</p> <p>Soporte Técnico: Bajo este nombre se agrupan los servicios que proporcionan asistencia a los usuarios, software, hardware y otros dispositivos.</p>



SIGNIFICADO	1. Inicio 2. Operación. 3 Decisión "SI o NO". 4. Multidocumento. 5. Documento. 6. Conector. 7. Sistema. 8. Archivo. 9. Fin. 10. Flechas
--------------------	---

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO TOTAL HORAS
		INICIO			
1		Registrar la solicitud del servicio TIC, a través del aplicativo Mesa de ayuda, diligenciando los campos requeridos por el aplicativo.	Solicitud en el aplicativo Mesa de ayuda	Usuario/Integrante del Equipo TIC	1

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO TOTAL HORAS
2		<p>Revisar diariamente las solicitudes ingresadas por los usuarios en el aplicativo Mesa de ayuda. Verificar la clasificación y tipo de solicitud realizada por los usuarios, determinar la prioridad del incidente o requerimiento. AC</p> <p>Adicionalmente, determinar si el caso tiene relación con seguridad de la información y/o relación con el Ciberespacio en cuyo caso se debe categorizar como un "Incidente de seguridad" o "incidente de ciberseguridad". En esta situación el caso se debe atender siguiendo el procedimiento de Gestión de Incidentes de SIGSC</p>	Solicitud en el aplicativo Mesa de ayuda	Profesional Especializado/ Profesional Universitario TIC	1
3		<p>¿La solicitud se debe atender interna o externamente?</p> <p>Externa: Pasar a la actividad 4. Interna: Pasar a la actividad 5. Asignando el funcionario TIC que atenderá la solicitud.</p>		Profesional Especializado / Profesional Universitario de TIC	1
5		<p>Se requiere al proveedor correspondiente para que atienda la solicitud asignada, manteniendo el respaldo, aseguramiento y documentación de las evidencias, además de las pruebas de validación y verificación por los usuarios. Finalizada la operación, se remite para el respectivo cierre en el aplicativo Mesa de Ayuda.</p>	Registro de solicitud en el aplicativo helpdesk	Profesional Especializado / Técnico de TIC	2
6		<p>Ejecutar las tareas necesarias para resolver la solicitud, realizar las pruebas requeridas y registrar la respectiva documentación resultante en el aplicativo Mesa de ayuda. En caso de que la solicitud requiera autorización o consultad de Gerencia, se lleva al Gerente para su debida solución y/o aprobación.</p>	<p>Requerimiento de configuración de equipo en mesa de ayuda</p> <p>Acta de Entrega de Recursos TIC</p>	Profesional Especializado / Técnico de TIC	6
7		<p>Una vez verificada la respuesta al requerimiento se realiza el cierre de la solicitud o en la situación que el soporte no tenga solución se socializa la dificultad y se cierra la misma.</p>	Solicitud en el aplicativo Mesa de ayuda	Profesional Especializado / Profesional Universitario de TIC	1
8		<p>Realizar control y seguimiento a las actividades del procedimiento y generar los informes que sean requeridos. AC</p>	Informe	Profesional Especializado de TIC	1

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO TOTAL HORAS
9		<p>Los registros de la solicitud, seguimientos de las actividades del procedimiento y anexos de la atención son almacenados en la base de datos del aplicativo Mesa de Ayuda, el cual es asegurado y respaldado periódicamente y puede ser consultado según sea requerido.</p>	<p>Solicitudes en el aplicativo Mesa de ayuda Respaldos (backups) del aplicativo mesa de ayuda</p>	<p>Profesional Especializado / Profesional Universitario de TIC</p>	<p>1</p>
10		<p>¿Se materializó algún incidente o evento de riesgo? SI: Pasar a la actividad 11 NO: FIN</p>			
11		<p>Reportar los eventos y/o incidentes que afecten los sistemas de administración de riesgos (SARO, SARC,SARL, SARM, SGSI, SIPLAFT, de Corrupción) materializados en cualquiera de las actividades del procedimiento.</p>	<p>Aplicativo DARUMA Módulo Situaciones</p>	<p>Líder del proceso</p>	<p>1</p>
12		<p>FIN</p>			