## TABLA DE CONTENIDO


**1.OBJETIVO ..... 2**
**2.ALCANCE ..... 2**
**3.DEFINICIONES ..... 2**
**4.NORMAS LEGALES ..... 3**
**5.NORMAS TÉCNICAS ..... 3**
**6.LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN ..... 3**
**7.FORMATOS, REGISTROS O REPORTES ..... 3**
**8.PROCEDIMIENTO PASO A PASO ..... 3**
**9.ANEXOS ..... 6**
**10.CONTROL DE CAMBIOS ..... 6**

## 1. OBJETIVO

Definir y coordinar las actividades para gestionar las solicitudes de servicios tecnológicos, estableciendo los lineamientos para asegurar que los servicios de tecnologías de la información - TI se ofrezcan efectiva y eficientemente.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con las diferentes solicitudes requeridas tales como: la solicitud de asignación de recursos tecnológicos en el ingreso del personal, requerimientos e incidentes tecnológicos, operaciones rutinarias de TI y finaliza con la devolución de bienes y servicios TI. Aplica para el Nivel Central, Direcciones Territoriales y áreas Protegidas.

## 3. DEFINICIONES

| | |
|---|---|
| **Almacenar:** | Acción de alojar, guardar en un lugar específico. Para el contexto se refiere a guardar información en dispositivos digitales que la soporten. |
| **Backup:** | Copia y archivo de datos con el fin de que se pueda restaurar la información original después de un evento. |
| **Dispositivo de almacenamiento masivo:** | Dispositivo tecnológico diseñado para el almacenamiento de información digital en gran volumen. |
| **Escalamiento:** | Procedimiento que se implementa cuando no se ha conseguido un resultado esperado dentro de una tarea dentro de un periodo de tiempo establecido. |
| **GTIC:** | Grupo Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |
| **Ingeniero/Técnico de soporte:** | Personal de planta o contratista que presta el servicio de soporte técnico a Servicios TI de PNNC, tanto a Nivel Central como en Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas. |
| **Mesa de Ayuda:** | Herramienta tecnológica la cual es el centro de atención de los usuarios internos de PNNC para prestar servicios relacionados a servicios TIC. |
| **Métodos de Backup:** | Diferentes medios y formas de realizar backup (Quemado en DVD, CD; Copia en disco portable; Envío de datos vía red de datos a lugar de almacenamiento; etc). |
| **PNNC:** | Parques Nacionales Naturales de Colombia. |
| **Restauración de la información:** | Restaurar al proceso de recuperar uno o más archivos desde un backup previamente realizado. |
| **Servicio TI:** | Gestión en la supervisión de todos los asuntos relacionados con las operaciones y recursos de tecnología de la información dentro de una organización de TI. |
| **Soporte técnico:** | Rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora, o algún otro dispositivo electrónico o mecánico. En general, el servicio de soporte técnico sirve para ayudar a resolver los problemas que puedan presentárseles a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos. |

**TIC:** Tecnología de la Información y las Comunicaciones

**Ticket:** Soporte digital para gestionar las solicitudes realizadas por los usuarios.

## 4. NORMAS LEGALES

- Decreto 767 de 2022 - Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de gobierno digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del decreto número 1078 de 2015, decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.

## 5. NORMAS TÉCNICAS

- ITIL V.4
- NTC ISO27001:2013

## 6. LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Todos los usuarios funcionarios o contratistas de PNNC, que realicen uso de los servicios tecnológicos ofrecidos por la entidad, podrán presentar requerimientos e incidentes tecnológicos a través de la mesa de ayuda
- Todos los incidentes y requerimientos tecnológicos deben ser registrados en la aplicación de mesa de ayuda. Su requerimiento no será priorizado si no utiliza los medios autorizados por el Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - GTIC.

## 7. FORMATOS, REGISTROS O REPORTES

- Control de copias de seguridad GTSI_FO_02
- Asignación bienes y servicios tecnológicos GTSI_FO_03
- Devolución de bienes y servicios tecnológicos GTSI_FO_04
- Formato de programa de mantenimiento de equipos de cómputo GTS_FO_05
- Solicitud almacenamiento servidor GTSI_FO_06
- Instructivo de mantenimiento correctivo y preventivo GTSI_IN_01
- Instructivo de copias de seguridad GTSI_IN_03
- Instructivo uso y asignación de cuentas de correo electrónico GTSI_IN_11
- Copias de seguridad para los sistemas de información de la entidad en el esquema onprimise y nube GTSI_IN_08
- Lista de chequeo y mantenimiento preventivo GTSI_FO_01

## 8. PROCEDIMIENTO PASO A PASO

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTOS DE REFERENCIA | PUNTOS DE CONTROL |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Solicitar a través del aplicativo Mesa de Ayuda los servicios requeridos. | Usuario | | Ticket generado Mesa de Ayuda. |

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTOS DE REFERENCIA | PUNTOS DE CONTROL |
|---|---|---|---|---|
| 2 | ¿Se trata de un proyecto TIC?<br>SI. Continuar con paso 14<br>No: Continuar con paso 3. | | NA | NA |
| 3 | Generar ticket y direccionar | Aplicativo mesa de ayuda | NA | Ticket generado |
| 4 | Evaluar, priorizar y revisar el registro de la solicitud relacionados con servicios TIC.<br>**NOTA**: Las solicitudes de soporte se priorizan de acuerdo con la solicitud presentada, según tipología y hora de llegada o según tipo de usuario. | Técnico Ingeniero de soporte | NA | NA |
| 5 | ¿La solicitud está a cargo del grupo TIC?<br>**SI:** Continuar paso 6.<br>**NO:** Continuar paso 15 | Técnico Ingeniero de soporte | NA | NA |
| 6 | ¿La solicitud requiere ser escalada a un Profesional especializado?<br>**SI:** Continuar paso 7<br>**NO**: Continuar paso 8 | Técnico Ingeniero de soporte | NA | NA |
| 7 | Escalar la solicitud<br>**NOTA**: Se escala la incidencias o solicitud del usuario final teniendo en cuenta la competencia de cada Ingeniero / técnico y la ubicación del usuario solicitante. | Aplicativo mesa de ayuda | N/A | Ticket escalado |
| 8 | Realizar soporte técnico de acuerdo al requerimiento recibido. | Técnico Ingeniero de soporte | • Control de copias de seguridad GTSI_FO_02<br>• Asignación de bienes y servicios tecnológicos GTSI_FO_03. | NA |

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTOS DE REFERENCIA | PUNTOS DE CONTROL |
|---|---|---|---|---|
| | | | • Devolución de elementos, bienes y servicios tecnológicos GTSI_FO_04<br>• Formato de programa de mantenimiento de equipos de cómputo GTSI_FO_05<br>• Solicitud almacenamiento servidor GTSI_ FO_06<br>• Instructivo de mantenimiento correctivo y preventivo GTSI_IN_01<br>• Instructivo de copias de seguridad GTSI_IN_03<br>• Instructivo uso y asignación de cuentas de correo electrónico GTSI_IN_11<br>• Copias de seguridad para los sistemas de información de la entidad en el esquema onprimise y nube GTSI_IN_08<br>• Lista de chequeo de mantenimiento preventivo GTSI_FO_01 | |
| 9 | Documentar solución en mesa de ayuda | Ingeniero responsable de la solución | NA | Base de datos del conocimiento mesa de ayuda. |

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTOS DE REFERENCIA | PUNTOS DE CONTROL |
|---|---|---|---|---|
| 10 | ¿La solicitud fue atendida satisfactoriamente?<br>**SI:** Continuar con paso 11.<br>**NO**: Continuar con paso 13 | NA | NA | NA |
| 11 | Aprobar el servicio | Usuario | NA | NA |
| 12 | Enviar encuesta de satisfacción | Aplicativo mesa de ayuda | NA | Encuesta respondida mesa de ayuda. |
| 13 | Rechazar solución con la descripción.<br>**NOTA:** El caso se reabre nuevamente. | Usuario | NA | Ticket mesa de ayuda |
| 14 | Aplicar procedimiento Estrategia y Proyectos tecnologías de la Información TI. | Ingeniero responsable de la solicitud | Estrategia y proyectos tecnología de la información GTSI_PR_03 | NA |
| 15 | Cerrar el ticket indicando en la descripción por que fue cerrado y no corresponde a los servicios TIC | Ingeniero responsable de la solicitud | NA | Ticket |

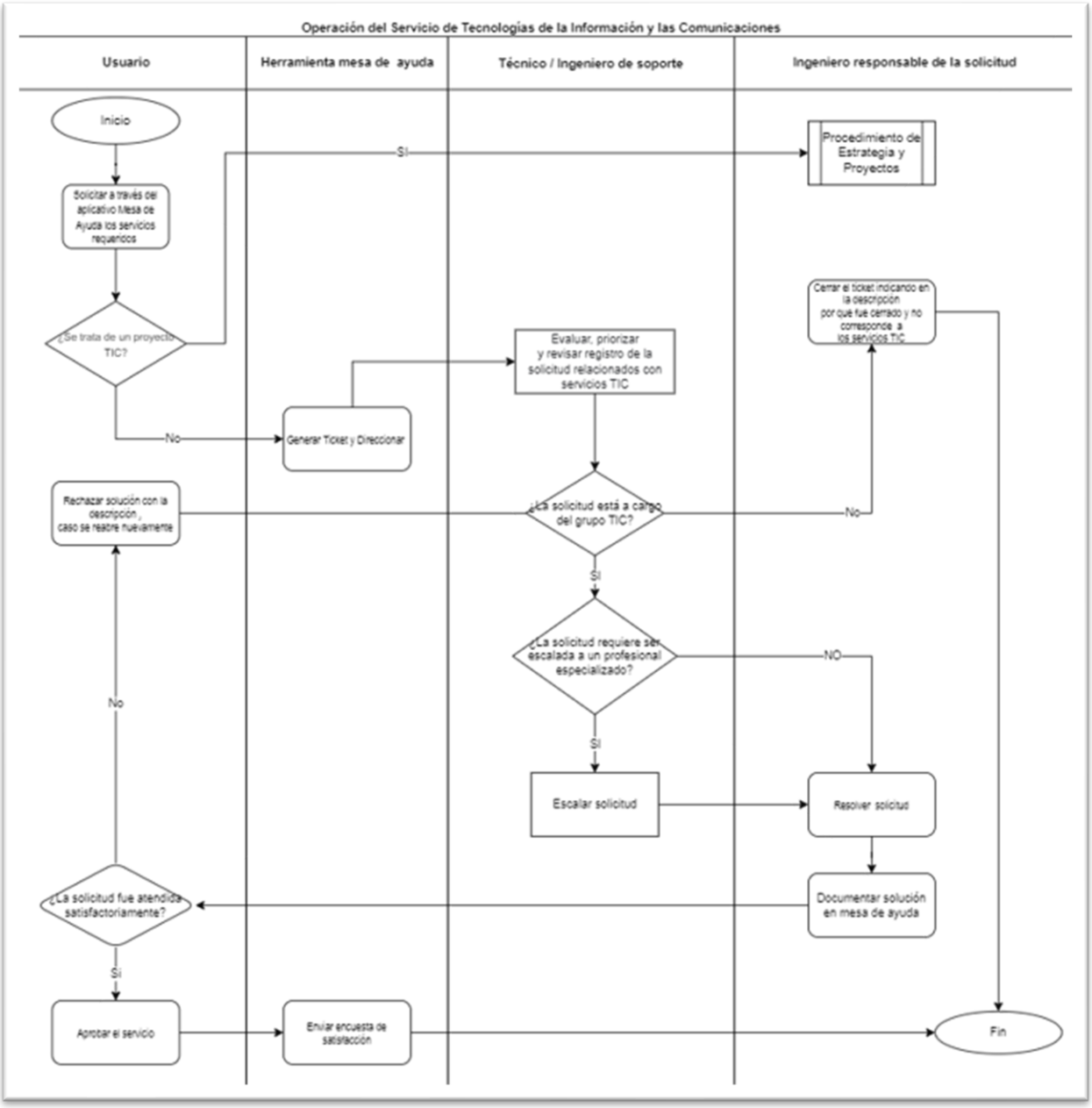
## 9. ANEXOS

- Anexo 1. Flujograma del procedimiento operación del servicio tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR | VERSIÓN ANTERIOR | MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN |
|---|---|---|
| 09/04/2014 | 1 | Se unifica en un solo procedimiento los siguientes documentos,<br>• GRF_ PR_ 09 Atención solicitudes soporte técnico<br>• GAINF_ PR_ 13 Solicitud de espacio de almacenamiento en servidor<br>• GAINF_PR_10 Asignación bienes y servicios tecnológicos<br>• GAINF_ PR 11 Devolución bienes y servicios tecnológicos<br>• GAINF_PR_ 03 Gestión de copias de seguridad |

| FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR | VERSIÓN ANTERIOR | MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN |
|---|---|---|
| | | Lo anterior con la finalidad de generar un solo procedimiento que contenga toda la información requerida para la operación del Servicio Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC y en cumplimiento de la aplicación de buenas prácticas internacionales como la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL por sus siglas en inglés).<br>Se actualizó la estructura del documento conforme los lineamientos del *Instructivo vigente "Elaboración, actualización y derogación de documentos del SGI" DE_IN_08*. |
| 24/04/2022 | 2 | Se modificó el proceso responsable del documento y el código pasando de Gestión de Administración de la información código GAINF_PR_15 al proceso de Gestión de Tecnologías y seguridad de la información con código GTSI_PR_06, debido al cambio del mapa de procesos de la Entidad.<br>De acuerdo a la resolución 310 del 2021 donde se conforman los Grupo Internos de Trabajo se ajustan los responsables de revisar y aprobar el documento y se actualizan los documentos referencia que hacen parte del procedimiento. |
| 19/10/2022 | 3 | Se coloca la definición de Ticket. |

| CRÉDITOS | | |
|---|---|---|
| Elaboró | Nombre | Adriana Lorena Bernal y Sandra Milena Gómez |
| | Cargo | Profesional Contratista Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |
| | Fecha | 11/10/2022 |
| Revisó | Nombre | Adriana Lorena Bernal |
| | Cargo | Profesional Contratista Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |
| | Fecha: | 11/10/2022 |
| Aprobó | Nombre | Carlos Arturo Sáenz Barón |
| | Cargo | Coordinador Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |
| | Fecha: | 30/03/2023 |

| | | |
|---|---|---|
| | **ANEXO 1**<br><br>**FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO OPERACIÓN DEL SERVICIO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – TIC** | Código: GTSI_PR_06 |
| | | Versión: 4 |
| | | Vigente desde: 05/04/2023 |