
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información	<b>Código:</b>	PD-GT-7
	<b>Documento:</b>	Gestión de Problemas	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	30/08/2019
				Página 1 de 10


<b>OBJETIVO</b>	Prevenir la ocurrencia de problemas e incidentes asociados a través de la identificación de causas y aplicación de soluciones efectivas para el correcto funcionamiento de los servicios tecnológicos de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia.
<b>ALCANCE</b>	
Inicia con el registro del problema en la herramienta de mesa de servicio, continua con el análisis de causas e implementación de la solución y documentación en la biblioteca y finaliza con el cierre del caso y envío de la encuesta de servicio al usuario solicitante.	

<b>NORMATIVIDAD</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.</li> <li>• Ley 594 de 2000: Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.</li> <li>• Ley 1273 de 2009: Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos" y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.</li> <li>• Decreto 415 de 2016: Por el cual se adiciona el Decreto Único reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones"; el cual exhorta a las entidades territoriales a adoptar lineamientos que las entidades estatales deben tener en cuenta para el fortalecimiento institucional y ejecución de los planes, programas y proyectos de tecnologías y sistemas de información en la respectiva entidad.</li> <li>• Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</li> </ul>

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información	<b>Código:</b>	PD-GT-7
	<b>Documento:</b>	Gestión de Problemas	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 2 de 10
			<b>30/08/2019</b>	

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS


DEFINICIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ANS:</b> Acuerdo de Nivel de Servicio, que establece los tiempos en para solucionar un Servicio.</li> <li>• <b>AGENTE DE MESA:</b> Persona Primer punto de contacto con el usuario que puede solucionar requerimientos Nivel I, vía remota o mediante orientación.</li> <li>• <b>AGENTE DE SITIO:</b> Persona (técnico) de segundo nivel que se desplaza hasta el sitio donde se encuentra ubicado el Usuario Solicitante, a atender la solicitud.</li> <li>• <b>APLICATIVO:</b> Conjunto de programas de computación desarrollados para realizar, en combinación con la actividad humana, tareas o procesos específicos relacionados, en general, con el procesamiento de la información.</li> <li>• <b>CORREO ELECTRONICO:</b> Servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos y que permite a los usuarios solicitar los servicios.</li> <li>• <b>DIAGNOSTICO:</b> Estudio que se le realiza a cada caso, a fin de establecer el procedimiento a seguir para dar solución.</li> <li>• <b>ESCALAR:</b> Traslado de un caso a personal más especializado de acuerdo con la complejidad, previa documentación del mismo.</li> <li>• <b>ESPECIALISTA:</b> Usuario a quien se le designan los casos de acuerdo con la clasificación estipulada en el árbol de categorización de servicios.</li> <li>• <b>HARDWARE:</b> Son la diferentes partes físicas, que interactuando entre ellas nos permite realizar cada uno de los procesos que necesitemos dentro de un elemento de Tecnología.</li> <li>• <b>INCIDENTE:</b> Es toda interrupción o reducción de la calidad no planificada del servicio. La cual afecta a Un grupo, a Varios grupos o a todos los usuarios de la Entidad. Dichas fallas puedes ser reportadas por los usuarios, el equipo del servicio o por alguna herramienta de monitorización de eventos.</li> <li>• <b>INTRANET:</b> Es la Red interna de la Entidad, la cual está conformada por estándares de Internet, en la que todos los equipos que se encuentran conectados a esta, reciben uno o varios servicios permitidos de acuerdo a las políticas de Seguridad.</li> </ul>

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información	<b>Código:</b>	PD-GT-7
	<b>Documento:</b>	Gestión de Problemas	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 3 de 10
			<b>30/08/2019</b>	


- **MESA DE SERVICIOS:** Punto de contacto donde se reciben las solicitudes de servicio de tecnología y Sistemas de la información relacionadas con registrar, escalar, hacer seguimiento y solucionar los requerimientos de servicios solicitados y servicios atendidos.
- **NIVEL DE SERVICIO:** Es la escalabilidad que tiene cualquier tipo de solicitud dirigida a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la información que involucre componente tecnológico (hardware o software).
- **PROBLEMA:** Categorización de un caso si ha sido reportado como mínimo 20 veces.
- **RECEPCIÓN DE SOLICITUD DEL SERVICIO:** Hace referencia a toda solicitud registrada a través del aplicativo de la mesa de Servicios que implique: solicitud de préstamo, asignación y traslado de equipos de cómputo, telefonía o video, actualizaciones, cambio de versiones, cambios de claves, creación de usuarios, solicitud de visitas técnicas para sedes, apoyo técnico, Requerimiento, Incidente, Problema ... etc...
- **REMOTO:** Atención desde la Mesa de Servicios por parte de un Agente de Mesa a un punto equidistante de la Entidad.
- **REQUERIMIENTO:** Es toda solicitud de servicios planeada que se desarrolla a través de la Mesa de Servicios.
- **SOFTWARE:** Son las aplicaciones que permiten a los usuarios llevar a cabo una o varias tareas específicas, en cualquier campo susceptible de ser automatizado.
- **SISTEMAS DE INFORMACIÓN:** Sistema de información se define como un conjunto de procedimientos (coordinación, análisis de problemas, visualización de aspectos complejos) interrelacionados que forman un todo, es decir, obtiene, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control de la Entidad.
- **TICKET:** Número de Registro que se informa a usuario solicitante de un servicio y al agente que atenderá dicho servicio, el cual avisa que hay una gestión en curso.
- **USUARIO:** Son todos los empleados, contratistas, consultores, trabajadores temporales y cualquier otra persona o entidad que utilice los recursos tecnológicos de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

- Toda solicitud radicada a mesa de servicio tiene asociado un número de radicado generado por la Herramienta de mesa de servicio que permite su seguimiento y trazabilidad.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información	<b>Código:</b>	PD-GT- 7
	<b>Documento:</b>	Gestión de Problemas	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 30/08/2019	Página 4 de 10


- La mesa de servicio de la Secretaria de Seguridad Convivencia y Justicia está conformada por los siguientes roles:
  - Agentes de Mesa: Personal que se encarga de realizar la recepción de solicitudes e incidentes y gestionar en remoto.
  - Agentes de Sitio: Personal que se encarga de gestionar de forma presencial los incidentes y requerimientos de los usuarios.
  - Agentes Office 365 y antivirus: Persona especializada en temas relacionados con capacitaciones y estrategias de uso de office 365 y herramientas de antivirus.
  - Agente de Inventarios: Persona que se encarga de la administración de los inventarios tecnológicos
  - Especialistas nivel 3 y 4: Profesionales especializados de los grupos de trabajo al interior de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información.
- La Mesa de Servicio define los problemas como la presentación reiterada de al menos 20 incidentes que implican interrupción no planificada del servicio de mayor impacto en cuanto a la cantidad de usuarios afectados.
- Las soluciones realizadas sobre los problemas deberán ser descritas dentro de la Biblioteca ubicada en la herramienta de mesa de servicio, lo anterior con la finalidad de mantener una base de conocimiento de soluciones viables y pasos a seguir de los diferentes incidentes que se han presentado. Así como realizar un análisis de acciones a tomar para mitigar la ocurrencia de los mismos.
- Una vez finalizado el servicio, el sistema enviara la encuesta de satisfacción de servicio, la cual estará disponible para que el usuario la diligencie hasta en un máximo de 3 días hábiles, en caso de no realizarlo la herramienta procederá con el cierre automático del caso clasificándolo como satisfactorio.
- Los casos que sean calificados como no satisfactorios por el usuario, el Coordinador de Mesa de Servicio deberá evaluar el servicio prestado y de acuerdo a su análisis retroalimentar al agente y re-aperturar el caso o justificar al usuario el procedimiento realizado.
- La herramienta de mesa de servicio suministra los datos estadísticos del servicio prestado durante el mes, con los cuales se analizara la calidad del servicio y la gestión por parte de los involucrados, con el fin de realizar seguimiento y mejoramiento continuo al procedimiento.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información	<b>Código:</b>	PD-GT- 7
			<b>Versión:</b>	1
	<b>Documento:</b>	Gestión de Problemas	<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	30/08/2019
				Página 5 de 10

**PARÁMETROS DE MEDICIÓN**

Ver Matriz de Indicadores

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>							
<b>Nº</b>	<b>Entrada o Insumo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Responsable</b>	<b>Punto de Control</b>	<b>Salida (Registro)</b>
1.	Incidente presentado más de 20 veces	Registrar Problema en Aplicativo	Realizar el registro del problema en la herramienta de mesa de servicio de acuerdo con el análisis de los incidentes presentados. Para ello es necesario entender claramente el tipo de falla que se está reportando con la finalidad de realizar la correcta categorización: hardware, software, aplicación etc.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio		Problema registrado
2.	Problema registrado	Catalogar "Problema" y escalar a Reunión de líderes	Catalogar la solicitud en la herramienta de mesa de servicio como "Problema". Dependiendo de la criticidad del servicio afectado y del impacto causado, se le debe asignar una prioridad al Problema.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio		Problema escalado a reunión de Líderes

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretario Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información	<b>Código:</b>	PD-GT- 7
		<b>Documento:</b>	Gestión de Problemas	<b>Versión:</b>
				<b>Fecha Aprobación:</b>
				<b>Fecha de Vigencia:</b>

3.	Problema escalado a reunión de Líderes	<b>Convocar Reunión de Líderes</b>	Convocar a reunión de líderes, donde participan el Director de Tecnologías y Sistemas de la Información, y los profesionales que correspondan: Profesional de Proyectos, Profesional de Sistemas de Información, Profesional de Seguridad de la Información, Profesional de Infraestructura. En la programación se envía la mayor información posible para el estudio de la situación en mención	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Coordinador de Mesa de Servicio		Reunión de líderes convocada
4.	Reunión de líderes convocada  Solución no exitosa	<b>Analizar Problema</b>	Analizar el problema desde los diferentes puntos de vista de cada profesional indagando las causas que conllevaron a la presentación del problema.  De acuerdo con ello y el impacto causado, se proponen diferentes soluciones para el error evaluando en cada momento el impacto sobre	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesionales - Líderes delegados		Problema analizado  Acta de Reunión



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la  
Información

Código:

PD-GT- 7

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:

Gestión de Problemas

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 7 de 10

			los grupos de Tecnología, tiempo requerido y los costes asociados.				
5.	Problema analizado  Acta de reunión	Definir Solución viable y especialista responsable de la gestión	De acuerdo con las soluciones sugeridas, los líderes determinan cual es el camino viable a tomar para la solución del problema considerando la totalidad de factores de tecnología, tiempo y costes que se afectaran. De la misma manera definen el especialista responsable de la gestión, quien será el encargado de asegurar la implementación de la solución definida e integrar los diferentes equipos que se requieran.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesionales - Líderes delegados		Acta de reunión  Solución del problema definida  Especialista responsable de la gestión
6.	Solución del problema definida	Realiza solución definida en la reunión de Líderes	Implementar y gestionar la solución definida por en la reunión de Líderes de acuerdo con los tiempos, actividades y objetivos planeados para alcanzar la solución.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto de Infraestructura / Sistemas de Información /		Gestión de la solución del problema



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

**Proceso:**

**Gestión de Tecnologías de la  
Información**

**Código:**

PD-GT-7

**Versión:**

1

**Fecha Aprobación:**

30/08/2019

**Documento:**

**Gestión de Problemas**

**Fecha de Vigencia:**

30/08/2019

Página 8 de 10

	Especialista responsable de la gestión		Verificar si la solución al problema fue exitoso respecto al escenario planteado en la reunión de líderes.		Seguridad de la Información/Proyectos /Jurídico DTI		
	Gestión de la solución del problema	¿Solución exitosa?	Si: Continúa en actividad 7. No: Regresa a actividad 4.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto de Infraestructura / Sistemas de Información / Seguridad de la Información/Proyectos /Jurídico DTI	Verificación del nivel de éxito alcanzado con la implementación de la solución al problema	Solución exitosa Solución no exitosa
7.	Solución exitosa	Actualizar Caso en Biblioteca	Toda la información sobre el error y su solución se registra en la biblioteca de la herramienta de mesa de servicio con el fin de que pueda ser consultada en futuros incidentes o problemas.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto de Infraestructura / Sistemas de Información / Seguridad de la Información/Proyectos /Jurídico DTI		Solución registrada en Biblioteca





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

**Proceso:**

Gestión de Tecnologías de la  
Información

**Código:**

PD-GT-7

**Versión:**

1

**Fecha Aprobación:**

30/08/2019

**Documento:**


Gestión de Problemas

**Fecha de Vigencia:**

30/08/2019

Página 9 de 10

8.	Solución registrada en Biblioteca	Documentar en aplicativo y completar caso	Documentar detalladamente cómo se gestionó el caso y cuáles fueron los resultados en la herramienta de mesa de servicio. Posterior se completa caso en el mismo aplicativo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto de Infraestructura / Sistemas de Información / Seguridad de la Información/Proyectos/Jurídico DTI	Documentación de la gestión del caso y cierre de este en herramienta de mesa de servicio
9.	Documentación de la gestión del caso y cierre de este en herramienta de mesa de servicio	Capturar encuesta de satisfacción del servicio	El sistema envía de manera automática la encuesta de satisfacción del servicio. El usuario tiene la opción de diligenciar la encuesta que le llega por medio de correo electrónico durante los siguientes 3 días hábiles, la cual es almacenada en el servidor para posteriormente ser consultada por el administrador de la herramienta. En caso del que el usuario no conteste la encuesta, esta se dará por satisfactoria. Finaliza el procedimiento	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto de Infraestructura / Sistemas de Información / Seguridad de la Información/Proyectos/Jurídico DTI	Envío de Encuesta de satisfacción del servicio.  Fin del Procedimiento.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información	<b>Código:</b>	PD-GT-7
	<b>Documento:</b>	Gestión de Problemas	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	30/08/2019
Página 10 de 10				

CONTROL DE CAMBIOS			
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
1	30/08/2019	Documento Original	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Soffia Elizabeth Gómez Muñoz	Martha Yanira Rincón Galvis Marcela Senestrari Castro	Andres Javier Solorzano Ulloa
CARGO	Contratista – Ing. Calidad	Profesional Universitario Contratista Líder Operativo MIPG	Director de Tecnologías de Información
FIRMA		 	