
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 5
	Documento:	Gestión de Requerimientos	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 1 de 19


OBJETIVO	Atender las peticiones de servicios tecnológicos de los usuarios de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia a través de la mesa de servicio proporcionándoles información y acceso rápido a los servicios de estándar de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia
ALCANCE	
Inicia con la catalogación de "Requerimiento" en el aplicativo, continúa con la gestión de la solicitud hasta el cierre del caso y finaliza con envío de la encuesta de servicio al usuario solicitante.	

NORMATIVIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Ley 594 de 2000: Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. • 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. • 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. • Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 	


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 5
	Documento:	Gestión de Requerimientos	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	Página 2 de 19
			30/08/2019	

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
	- Solicitud Solución Tecnológica F-GT-192 - Solicitud Administración de Usuarios F-GT-285 - Acta de Préstamo Elementos Tecnológicos F-GT-541 - Concepto Técnico de Elementos Tecnológicos F-GT-422 - Concepto Técnico Baja de Elementos de Tecnología F-GT-542 - Acta de Entrega Elementos Tecnológicos F-GT-540

DEFINICIONES
<ul style="list-style-type: none"> • ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio, que establece los tiempos en para solucionar un Servicio. • AGENTE DE MESA: Persona Primer punto de contacto con el usuario que puede solucionar requerimientos Nivel I, vía remota o mediante orientación. • AGENTE DE SITIO: Persona (técnico) de segundo nivel que se desplaza hasta el sitio donde se encuentra ubicado el Usuario Solicitante, a atender la solicitud. • APLICATIVO: 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. • CORREO ELECTRONICO: Servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos y que permite a los usuarios solicitar los servicios. • DIAGNOSTICO: Estudio que se le realiza a cada caso, a fin de establecer el procedimiento a seguir para dar solución. • ESCALAR: Traslado de un caso a personal más especializado de acuerdo a la complejidad, previa documentación del mismo. • ESPECIALISTA: Usuario a quien se le designan los casos de acuerdo a la clasificación estipulada en el árbol de categorización de servicios.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 5
	Documento:	Gestión de Requerimientos	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	Página 3 de 19
			30/08/2019	


- **HARDWARE:** Son las diferentes partes físicas, que interactuando entre ellas nos permite realizar cada uno de los procesos que necesitemos dentro de un elemento de Tecnología.
- **INCIDENTE:** 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.
- **INTRANET:** 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.
- **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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 5
	Documento:	Gestión de Requerimientos	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	Página 4 de 19
			30/08/2019	

- **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.
- La mesa de servicio está compuesta por niveles, de acuerdo con la complejidad y especialidad del tema a resolver: El primer nivel establece el primer contacto con el usuario remoto y presta orientación y/o asistencia dentro de su alcance relacionados con equipos de cómputo, impresión, conectividad, entre otros. El segundo nivel presta un servicio presencial de asistencia dentro de su alcance relacionados con equipos de cómputo, impresión, conectividad, entre otros. El nivel tres presta servicio especializado a través de los profesionales competentes, según corresponda la tipología del caso a atender. El nivel cuatro presta servicio en eventos en los que se requiere escalar la solicitud a proveedores o entes externos que no pudieron ser resueltos en nivel 1, 2, o 3.
- La mesa de servicio de la Secretaría 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 requerimientos como solicitudes de servicios que pueden y deben ser planeados para una mejor ejecución de las labores.


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 5
	Documento:	Gestión de Requerimientos	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 5 de 19

- El alcance de los requerimientos atendidos por mesa de servicio, en términos generales, son: Asignación y/o cambio de equipos, Instalación de software, petición de accesos, permisos de uso de tecnología, bloqueos/desbloques, préstamo de equipos de tecnología, creación de cuentas de correo electrónico, soluciones ofimáticas, formaciones, entre otras.
- En caso de que se presenten nuevos requerimientos, el agente será el responsable de incluirlos dentro de la Biblioteca ubicada en la herramienta de mesa de servicio, lo anterior con la finalidad de mantener una base de conocimiento actualizada.
- Una vez finalizado el servicio, el sistema enviará 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 reaperturar 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 analizará la calidad del servicio y la gestión por parte de los involucrados, con el fin de realizar seguimiento y mejoramiento continuo al procedimiento.


PARÁMETROS DE MEDICIÓN

Ver Matriz de Indicadores


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1.	Solicitud del usuario	Definir tipo de Requerimiento	Análisis del caso teniendo en cuenta la necesidad manifestada por el usuario, el objetivo es determinar cuál o cuáles sub-	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Tipo de Requerimiento

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 5
	Documento:	Gestión de Requerimientos	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 6 de 19

	F-GT-192 Solicitud Solución Tecnológica		requerimientos se necesitan ejecutar para cumplir la solicitud, entre los que se encuentran: administración de usuarios, habilitación de permisos de aplicaciones, control de acceso a plataformas, préstamo de equipos tecnológicos, cambio y/o alistamiento tecnológico, entre otros...				
	F-GT-285 Solicitud Administración de Usuarios						
	Tipo de Requerimiento	¿Tipo de Requerimiento ?	<ul style="list-style-type: none"> - Administración de Usuarios: Continúa en actividad 4 - Control de Acceso a Plataformas: Continúa en actividad 2 - Préstamo de Equipos: Continúa en actividad 5. 	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		<ul style="list-style-type: none"> - Administración de Usuarios - Control de Acceso a Plataformas - Préstamo de Equipos

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 5
	Documento:	Gestión de Requerimientos	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 7 de 19

			<ul style="list-style-type: none"> - Cambio y/o alistamiento de Equipos: Continúa con actividad 7. - Otro Requerimiento: Continua con actividad 9. 				<ul style="list-style-type: none"> - Cambio y/o alistamiento de Equipos - Otro Requerimiento
2.	Control de Acceso a Plataformas	Abrir caso asociado a nivel 3 Seguridad de la Información	Abrir un caso asociado al principal en la herramienta de mesa de servicio indicado el escalamiento al nivel 3 de Seguridad de la Información	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Caso asociado a nivel 3 Seguridad de la Información
3.	Caso asociado a nivel 3 Seguridad de la Información	Control de Acceso a Plataformas	Ejecución del procedimiento "Control de Acceso a Plataformas" que tiene como fin gestionar las solicitudes de VPN de acuerdo a la pertinencia del rol del usuario solicitante Fin del procedimiento.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Procedimiento Control de Acceso a Plataformas Fin del procedimiento
4.	Administración de Usuarios F-GT-285 Solicitud	Administración de Usuarios	Ejecución del procedimiento "Administración de Usuarios" que tiene como fin realizar la administración de los usuarios en los aplicativos y servicios	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Procedimiento Administración de Usuarios

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 5
	Documento:	Gestión de Requerimientos	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 8 de 19

	Administración de Usuarios		tecnológicos de la Secretaria de Seguridad Convivencia y Justicia, previa solicitud de los Directores o Jefes de Oficina, con el fin de garantizar la disponibilidad de la información y el uso de la plataforma tecnológica de la Entidad. Fin del procedimiento.				Fin del procedimiento
5.	Préstamo de Equipos	Abrir caso asociado a Agente de Inventarios	Abrir un caso asociado al principal en la herramienta de mesa de servicio indicado el escalamiento al Agente de Inventarios	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Caso asociado a Agente de Inventarios
6.	Caso asociado a Agente de Inventarios	Préstamo de Equipos Tecnológicos	Ejecución del procedimiento " Préstamo de Equipos Tecnológicos " que tiene como fin prestar temporalmente equipos de tecnología a los funcionarios de la Secretaria de Seguridad Convivencia y Justicia de acuerdo a la disponibilidad de los mismos	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Procedimiento Préstamo de Equipos Tecnológicos Fin del procedimiento



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 5

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:


Gestión de Requerimientos

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 9 de 19

			Fin del procedimiento.				
7.	Cambio y/o alistamiento de Equipos	Abrir caso asociado a Agente de Inventarios	Abrir un caso asociado al principal en la herramienta de mesa de servicio indicado el escalamiento al Agente de Inventarios	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Caso asociado a Agente de Inventarios
8.	Caso asociado a Agente de Inventarios	Cambio y/o Alistamiento de Equipos	Ejecución del procedimiento "Cambio y/o Alistamiento de Equipos" que tiene como fin atender las solicitudes de cambio y/o alistamiento de equipos de tecnología de acuerdo a la pertinencia y disponibilidad de equipos. Fin del procedimiento.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Procedimiento Cambio y/o Alistamiento de Equipos Fin del procedimiento
9.	Otro Requerimiento	Realizar diagnóstico	Si es un requerimiento diferente a los mencionados anteriormente, se realiza un diagnóstico inicial en donde se determina, de acuerdo al tipo de solicitud y la calidad de la información suministrada por el	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Diagnóstico del requerimiento

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 5
	Documento:	Gestión de Requerimientos	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 10 de 19

			usuario, cuál es la gestión indicada para su solución				
10.	Diagnóstico del requerimiento	Realizar soporte nivel 1	Realizar soporte de nivel 1 con base en las posibilidades y campo de acción del agente	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Soporte Nivel 1
	Soporte Nivel 1	¿Requerimiento completado?	Si: Continúa en actividad 11. No: Continúa en actividad 13.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1	Verificación del servicio prestado	Requerimiento completo Requerimiento Incompleto
11.	Requerimiento completo	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	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en herramienta de mesa de servicio
12.	Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en herramienta	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	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Envío de Encuesta de satisfacción del servicio Fin del Procedimiento



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 5

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:


Gestión de Requerimientos

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 11 de 19

	de mesa de servicio		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				
13.	Requerimiento Incompleto	Documentar y escalar a Nivel 2	Documentar en detalle la gestión realizada y definir el escalamiento al nivel 2 de acuerdo a la naturaleza del requerimiento, bien sea al agente de SI/Proyectos o al agente de sitio.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Escalamiento a nivel 2
	Escalamiento a nivel 2	¿Tipo de agente nivel 2?	Agente SI / Proyectos: Continúa en actividad 14. Agente de sitio: Continúa en actividad 18.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Escalamiento a agente de SI/Proyectos Escalamiento a agente de sitio.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 5
	Documento:	Gestión de Requerimientos	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 12 de 19

14.	F-GT-192 Solicitud Solución Tecnológica Escalamiento a agente de SI/Proyectos	Analizar Requerimiento	Analizar el requerimiento que ya fue previamente gestionado y descrito por el agente nivel 1. El objetivo es definir cuál es la gestión adecuada del requerimiento que dará desde sus conocimientos y rol para determinar si se gestionara como proyecto o no, o si es una solicitud de uso y apropiación que deba dirigirse a la PMO	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Nivel 2 Sistemas de Información e Infraestructura	Requerimiento Analizado
	Requerimiento Analizado	¿Es un Proyecto o corresponde a Uso y apropiación?	Si: Continúa en actividad 15. No: Continúa en actividad 17.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Nivel 2 Sistemas de Información e Infraestructura	Requerimiento como Proyecto o corresponde a Uso y apropiación Otro tipo de Requerimiento de Sistemas de Información/Infraestructura/Seguridad de la Información



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 5

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:


Gestión de Requerimientos

Fecha de Vigencia:


30/08/2019

Página 13 de 19


15.	Requerimiento como Proyecto o corresponde a Uso y apropiación F-GT-192 Solicitud Solución Tecnológica	Escalar y entregar formatos a la PMO	Documentar gestión realizada y proceder con escalamiento a la PMO, en caso de que aplique, adjuntando el Formato respectivo	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Nivel 2 Sistemas de Información e Infraestructura		Escalamiento a la PMO
16.	Escalamiento a la PMO	Planeación de Proyectos	Ejecución del procedimiento "Planeación de Proyectos" que tiene como fin realizar la planeación de los proyectos de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información de acuerdo con las mejores prácticas de la gestión de proyecto. Fin del procedimiento.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Nivel 2 Sistemas de Información e Infraestructura		Procedimiento Planeación de Proyectos. Fin del Procedimiento
17.	Otro tipo de Requerimiento de Sistemas de	Escalar al Nivel 3 Sistemas de Información /	Documentar gestión realizada y proceder con escalamiento al Nivel 3 Sistemas de Información	Dirección de Tecnologías y	Profesional - Nivel 2 Sistemas de		Escalamiento a nivel 3/4 del requerimiento

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 5
			Versión:	1
	Documento:	Gestión de Requerimientos	Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
			Página 14 de 19	

	Información/Infraestructura/Seguridad de la Información	Infraestructura / Seguridad de la Información	/ Infraestructura / Seguridad de la Información de acuerdo con la naturaleza del requerimiento.	Sistemas de la Información	Información e Infraestructura		
			Continúa en actividad 23.				
18.	Escalamiento a agente de sitio. F-GT-192 Solicitud Solución Tecnológica	Analizar caso	Analizar el requerimiento que ya fue previamente gestionado y descrito por el agente nivel 1. El objetivo es definir cuál es la gestión adecuada en sitio del requerimiento que dará desde sus conocimientos y rol.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Sitio - Nivel 2		Requerimiento analizado
19.	Requerimiento analizado	Realizar Soporte en Sitio	Realizar gestión en sitio de acuerdo a la naturaleza y necesidad del requerimiento.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Sitio - Nivel 2		Soporte en sitio
	Soporte en sitio	¿Requerimiento completado?	Si: Continúa en actividad 20. No: Continúa en actividad 22.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Sitio - Nivel 2	Verificación del servicio prestado	Requerimiento completo Requerimiento Incompleto

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 5
	Documento:	Gestión de Requerimientos	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 15 de 19

20.	Requerimiento completo Requerimiento Incompleto	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	Técnico - Agente de Sitio - Nivel 2		Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en herramienta de mesa de servicio
21.	Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo 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	Técnico - Agente de Sitio - Nivel 2		Envío de Encuesta de satisfacción del servicio Fin del Procedimiento

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT-5
	Documento:	Gestión de Requerimientos	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 16 de 19

22.	Requerimiento Incompleto	Escalar a Especialista Infraestructura /Sistemas de Información/seguridad de la Información	Documentar gestión realizada y proceder con escalamiento al Nivel 3 Sistemas de Información / Infraestructura / Seguridad de la Información de acuerdo con la naturaleza del requerimiento	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Sitio - Nivel 2		Escalamiento a nivel 3/4 del requerimiento
23.	Escalamiento a nivel 3 del requerimiento	Analizar Requerimiento	Analizar el requerimiento que ya fue previamente gestionado y descrito por el agente nivel 1 y el agente de nivel 2. El objetivo es definir cuál es la gestión especializada adecuada para la gestión del requerimiento que dará desde sus conocimientos y rol	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto Infraestructura/Sistemas de Información/Seguridad de la Información- Nivel 3 / Nivel 4		Requerimiento Analizado
24.	Requerimiento Analizado	Gestionar Requerimiento	Gestionar requerimiento desde la especialidad relacionada con la necesidad del caso en un nivel de especialista	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto Infraestructura/Sistemas de Información/Seguridad de la		Gestión nivel 3/4 del requerimiento



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 5

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:


Gestión de Requerimientos

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 17 de 19

					Información- Nivel 3 / Nivel 4		
	Gestión nivel 3/4 del requerimiento	¿Requerimiento o completado?	Si: Continúa en actividad 26. No: Continúa en actividad 25.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto Infraestructura/Si stemas de Información/Segu ridad de la Información- Nivel 3 / Nivel 4	Verificación del servicio prestado	Requerimiento completo Requerimiento Incompleto
25.	Requerimiento Incompleto	Solicitar Servicio a Proveedor	Si el requerimiento solicitado supera la gestión de los niveles 3 y 4 especialistas de los diferentes grupos de trabajo de la Dirección de las Tecnologías y los Sistemas de la Información Esperar respuesta del Proveedor.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto Infraestructura/Si stemas de Información/Segu ridad de la Información- Nivel 3 / Nivel 4		Respuesta del servicio del Proveedor
26.	Requerimiento completo	Documentar en aplicativo y completar caso	Documentar detalladamente cómo se gestionó el caso y cuáles fueron los resultados en la herramienta de mesa de	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto Infraestructura/Si		Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 5
	Documento:	Gestión de Requerimientos	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 18 de 19

	Respuesta del servicio del Proveedor		servicio. Posterior se completa caso en el mismo aplicativo.		stemas de Información/Seguridad de la Información- Nivel 3 / Nivel 4		herramienta de mesa de servicio
27.	Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo 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 Infraestructura/Sistemas de Información/Seguridad de la Información- Nivel 3 / Nivel 4		Envío de Encuesta de satisfacción del servicio Fin del Procedimiento



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 5

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:

Gestión de Requerimientos

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 19 de 19

CONTROL DE CAMBIOS

No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
1	30/08/2019	Documento Original.	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Sofía 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			

