
 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	<b>Proceso:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información	<b>Código:</b>	PD-GT- 9
	<b>Documento:</b>	Préstamo de Equipos de Tecnología	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	30/08/2019
				Página 1 de 11


<b>OBJETIVO</b>	Prestar temporalmente equipos de tecnología a los funcionarios de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia de acuerdo a la disponibilidad de los mismos previa solicitud del usuario por mesa de servicio.
<b>ALCANCE</b>	
Inicia con el análisis de la solicitud y verificación del equipo solicitado, continúa con la gestión para el préstamo hasta el cierre del caso y finaliza con el 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> </ul> <p>Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p>	

 <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- 9
	<b>Documento:</b>	Préstamo de Equipos de Tecnología	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 2 de 11
			<b>30/08/2019</b>	

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
	Acta Préstamo Elementos tecnológicos F-GT-541


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 a la complejidad, previa documentación del mismo.</li> <li>• <b>ESPECIALISTA:</b> Usuario a quien se le designan los casos de acuerdo a la clasificación estipulada en el árbol de categorización de servicios.</li> <li>• <b>HARDWARE:</b> Son las diferentes partes físicas, que interactuando entre ellas nos permite realizar cada uno de los procesos que necesitamos 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 a 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>

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	<b>Proceso:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información	<b>Código:</b>	PD-GT- 9
	<b>Documento:</b>	Préstamo de Equipos de Tecnología	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	30/08/2019
				Página 3 de 11


- **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 de servicios de Tecnología o Sistemas de Información debe ser radicada por cualquiera de los 3 canales dispuestos para tal fin: correo electrónico soporte.tecnico@scj.gov.co, línea telefónica 3779595 extensión 1100 y aplicativo Teams.

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Tecnologías de la Información</b>	<b>Código:</b>	PD-GT- 9
	<b>Documento:</b>	<b>Préstamo de Equipos de Tecnología</b>	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 4 de 11
			<b>30/08/2019</b>	

- El horario de atención de la mesa de ayuda es de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm, sábados y domingos de 8:00 am a 12:00 pm.
- 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 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.
- Todos los elementos tecnológicos que se encuentran disponibles para préstamos de la Entidad, No pueden reservarse de manera Indefinida ni por periodos mayores a 3 días a un mismo funcionario o Dirección, lo anterior en aras de hacer más equitativa la disponibilidad de los bienes a todos los funcionarios de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia.
- La reserva del préstamo debe ser registrado en el control de disponibilidad de elementos al interior de la mesa de servicio.
- El usuario es responsable del equipo en préstamo, por su uso, manejo y custodia.
- Todo equipo en préstamo debe ser devuelto dentro de la ½ hora siguiente al vencimiento de este, porque los mismos son programados para otras dependencias que tienen compromisos que cumplir.
- Si el equipo prestado no es devuelto dentro de la ½ hora siguiente al vencimiento, se inhabilitará al usuario por el término de 3 días para hacer reserva de elementos tecnológicos y si continúa dicho comportamiento se inhabilitará el usuario por 8 días y 1 mes al usuario y Dirección, dependiendo la reincidencia.
- 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.


 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Tecnologías de la Información</b>	<b>Código:</b>	PD-GT- 9
	<b>Documento:</b>	<b>Préstamo de Equipos de Tecnología</b>	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	30/08/2019
				Página 5 de 11

- 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 de préstamo del usuario	Analizar solicitud de Préstamo de E.	Análisis del caso teniendo en cuenta la necesidad de préstamo de equipo tecnológico y los datos suministrados por el usuario. De esta manera primero se procede a analizar el historial de préstamos del usuario.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Solicitud del usuario analizada
	Solicitud del usuario analizada	¿Usuario no autorizado temporalmente para préstamo?	No: Continúa en actividad 4. Sí: Continúa en actividad 2.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios	Verificación del comportamiento del usuario	Usuario Autorizado para préstamo

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Tecnologías de la Información</b>	<b>Código:</b>	PD-GT- 9
			<b>Versión:</b>	1
	<b>Documento:</b>	<b>Préstamo de Equipos de Tecnología</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 6 de 11 30/08/2019

						con anteriores préstamos	Usuario No Autorizado para préstamo
2.	Usuario Autorizado para préstamo	<b>Verificar disponibilidad de Equipo Solicitado</b>	Verificar en la Matriz Inventario de Equipos para Préstamo la disponibilidad de los elementos solicitados en la fecha y horario solicitado.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Verificación de disponibilidad
	Verificación de disponibilidad	<b>¿Equipo disponible?</b>	No: Continúa en actividad 3. Sí: Continúa en actividad 5.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Equipo Disponible Equipo No disponible
3.	Equipo No disponible	<b>Colocar solicitud en Espera</b>	Si no se encuentra disponible el elemento solicitado y si el tiempo es prudente para esperar la llegada de otro elemento o por la posibilidad de cancelación, se procede a colocar la solicitud en espera  Esperar hora indicada de préstamo para continuar.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Solicitud en Espera  Hora indicada del préstamo

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Tecnologías de la Información</b>	<b>Código:</b>	PD-GT-9
	<b>Documento:</b>	<b>Préstamo de Equipos de Tecnología</b>	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	30/03/2019
				Página 7 de 11

	Hora indicada del préstamo	¿Equipo Disponible?	No: Continúa en actividad 4. Si: Continúa en actividad 5.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Equipo Disponible Equipo No disponible
4.	Usuario No Autorizado para préstamo Equipo No disponible	Responder negativa y completar caso en aplicativo	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.  Continuar con actividad 16.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en herramienta de mesa de servicio
5.	Equipo Disponible	Registrar Control de Préstamo	Registrar equipo disponible para el préstamo en la Matriz Inventario de Equipos para Préstamo para el control respectivo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Registro de préstamo
6.	Registro de préstamo	Analizar estado de equipo	Verificar que el elemento se encuentre en óptimas condiciones de uso y con todos sus cables y accesorios.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Verificación estado del equipo

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Tecnologías de la Información</b>	<b>Código:</b>	PD-GT- 9
			<b>Versión:</b>	1
	<b>Documento:</b>	<b>Préstamo de Equipos de Tecnología</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 8 de 11 30/08/2019

7.	Acta de Préstamo de elementos tecnológicos F-GT-541  Verificación estado del equipo	<b>Realizar Acta de préstamo</b>	Realizar acta de préstamo siguiendo las instrucciones de diligenciamiento del acta, en donde entro otras se incluye la información del usuario y del equipo de préstamo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios	Acta de Préstamo de Elementos Tecnológicos
8.	Acta de Préstamo de Elementos Tecnológicos F-GT-541	<b>Solicitar firma al usuario y entregar equipo</b>	Cuando el usuario recoja el equipo, Esperar finalización del tiempo de préstamo	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios	Acta con firmas de entrega de equipo.  Finalización del tiempo de préstamo
	Finalización del tiempo de préstamo	<b>¿Reintegro el equipo?</b>	No: Continúa en actividad 9. Si: Continúa en actividad 11.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios	Equipo reintegrado  Equipo sin reintegrar
9.	Equipo sin reintegrar	<b>Solicitar equipo personalmente</b>	Si el usuario no hace el reintegro del equipo a tiempo, se procede a ubicar al usuario y solicitar el equipo personalmente.	Dirección de Tecnologías y Sistemas	Técnico - Agente de inventarios	Solicitud personal del equipo





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

**Proceso:**

Gestión de Tecnologías de la  
Información

**Código:**

PD-GT- 9

**Versión:**

1

**Fecha Aprobación:**

30/08/2019

**Documento:**


Préstamo de Equipos de Tecnología

**Fecha de Vigencia:**


30/08/2019

Página 9 de 11

			Continúa paralelamente en actividad 10 y 11.	de la Información			
10.	Solicitud personal del equipo	Suspender temporalmente el préstamo de equipos al usuario	Como el equipo no fue devuelto en el tiempo establecido se procede a inhabilitar al usuario por términos de 3 días, 8 días o más, dependiendo el tiempo que haya demorado la entrega de los equipos de préstamo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Suspensión temporal del préstamo de equipos al usuario.  Fin del Procedimiento
11.	Equipo reintegrado	Recibir equipo y revisar estado	Se recibe el equipo y se realiza la respectiva revisión para validar que se encuentre en óptimas condiciones como fue prestado inicialmente.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Equipo revisado
	Equipo revisado	¿Equipo en buen estado?	No: Continúa en actividad 12. Si: Continúa en actividad 13.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios	Verificación del estado del equipo en la devolución	Equipo en buen estado  Equipo en mal estado
12.	Acta de Préstamo de elementos tecnológicos F-GT-541	Registrar problemas de funcionamiento o en acta	Si el equipo no se encuentra en óptimo funcionamiento, se registra en el acta de préstamo el detalle de lo acontecido sobre el elemento.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Problemas registrados en acta

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Tecnologías de la Información</b>	<b>Código:</b>	PD-GT- 9
	<b>Documento:</b>	<b>Préstamo de Equipos de Tecnología</b>	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 10 de 11
			<b>30/08/2019</b>	

	Equipo en mal estado						
13.	Acta de Préstamo de elementos tecnológicos F-GT-541	<b>Solicitar firma del Usuario en Acta</b>	Solicitar al usuario la firma del acta como señal de recepción del equipo. De esta manera, el elemento podrá liberarse para futuros préstamos.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Acta de Préstamos de E.T. Firmada
14.	Acta de Préstamo de elementos tecnológicos F-GT-541 Firmada	<b>Archivar Acta de Préstamo</b>	Almacenar acta de préstamo para seguimiento y control en futuras consultas.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Acta archivada
15.	Acta de Préstamo de elementos tecnológicos F-GT-541 archivada	<b>Documentar en aplicativo y completar caso</b>	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 inventarios		Documentación de la gestión del caso y cierre de este en herramienta de mesa de servicio
16.	Documentación de la gestión del caso y cierre de este	<b>Capturar encuesta de satisfacción del servicio</b>	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	Dirección de Tecnologías y Sistemas	Técnico - Agente de inventarios		Envío de Encuesta de satisfacción del servicio

 <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-9
	<b>Documento:</b>	Préstamo de Equipos de Tecnología	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	30/08/2019
				Página 11 de 11

en herramienta de mesa de servicio	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	de la Información			
------------------------------------	---	-------------------	--	--	--

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			

