



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE CULTURA,  
RECREACIÓN Y DEPORTE

## GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

### SOPORTE Y MANTENIMIENTO EN LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

Código: TIC-PR-02

Fecha: 2024-03-11

Versión: 1

Página: 1 de 12

#### 0. HISTORICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
1	2024-03-11	Este documento sustituye el procedimiento GOT-PR-02 Versión 1 del 19-12-2022, con radicado 20221700518003. Lo anterior, debido a que con la actualización de la plataforma estratégica de la entidad se unificaron los procesos gestión operativa de TI y gestión estratégica de TI en uno solo llamado Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

#### 1. LIDER DE PROCESO: FABIO FERNANDO SANCHEZ SANCHE

**1.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:** Garantizar un adecuado funcionamiento del hardware y software de la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte (SCRD), gestionando las solicitudes relacionadas con los servicios de tecnología de la información (TI) y prestando un soporte técnico de manera oportuna, eficiente y eficaz, manteniendo la operatividad con altos niveles de disponibilidad.

**1.2 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:** Conseguir altos niveles de satisfacción del usuario frente al servicio de soporte técnico ofertado, el cual inicia con el recibo de solicitud de soporte generada por parte del usuario interno, gestión y mantenimiento, hasta la evaluación del soporte o con el redireccionamiento de la solicitud y avisar al usuario correspondiente.

**1.3 RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO:** Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información - Oficina de Tecnologías de la Información

#### 2. GLOSARIO:

Hardware: Vocablo ingles que implica la parte física de la tecnología de información

Software: Vocablo ingles que implica la parte interna no tangible de los aplicativos de la tecnología de información

VPN: Una red privada virtual es una tecnología de red de ordenadores que permite una extensión segura de la red de área local sobre una red pública o no controlada como Internet ([https://es.wikipedia.org/wiki/Red\\_privada\\_virtual](https://es.wikipedia.org/wiki/Red_privada_virtual))

#### 3. CONDICIONES GENERALES:

Conexión a la Red de Datos

- Los equipos conectados a la Red son parte del patrimonio de la Secretaría, y el cual forma parte de su Infraestructura.
- Solo podrán conectarse físicamente a la Red los equipos de cómputo que pertenezcan a la SCR D y que hayan sido autorizados por el coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información - (GITISI).
- Los equipos externos, podrán hacer uso de la red inalámbrica dispuesta para tal fin en la entidad.
- Los equipos de cómputo de la SCR D, no pueden ser desconectados o reubicados sin autorización previa del Grupo Interno de trabajo de Gestión de Servicios Administrativos. El Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información GITISI, prestará su colaboración en la desconexión y reconexión de los equipos, así como garantizará el acceso a los servicios de red una vez hayan sido reubicados.
- Para hacer uso de la Red de Cómputo de la Secretaría, los usuarios deberán contar con una cuenta institucional, que se asignará a funcionarios de planta y contratistas con contrato vigente, previa solicitud por parte del jefe o supervisor del contrato.
- Las cuentas se crearán en dos días hábiles contados a partir del recibo de la solicitud de la misma mediante correo enviado a la cuenta soporte.sistemas@scrd.gov.co.
- El acceso a redes sociales y youtube está habilitado en horas de menor tráfico en la entidad de lunes a viernes de 12:00 m a 2:00 pm y desde las 4:30 pm hasta las 9:00 am del día siguiente y durante los fines de semana.
- No se crearán cuentas a funcionarios pendientes de nombramiento o contratistas sin contrato y acta de inicio vigente.
- La reparación y actualización de los equipos estará sujeta a la valoración y disponibilidad de repuestos acorde con la tecnología, a los lineamientos de los directivos, a la normatividad vigente y los criterios de Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información - GITISI
- La atención oportuna de las solicitudes se realizará de acuerdo a la prioridad del requerimiento y disponibilidad de personal, la cual no podrá exceder en ningún caso las 8 horas hábiles.
- La solicitud de asesorías y capacitaciones de los aplicativos administrativos se deberá generar al correo electrónico soporte.sistemas@scrd.gov.co. Con relación a la capacitación y creación de usuarios del aplicativo SICO, se debe hacer el requerimiento al Grupo Interno de Trabajo de Contratación.
- El soporte técnico será prestado a equipos de cómputo de la SCR D. Para el caso de equipos de cómputo de contratistas vigentes, antes de control y funcionarios de planta en modalidad de teletrabajo, se limita a la configuración de la vpn y de los aplicativos internos necesarios para el desarrollo de sus funciones.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
SECRETARÍA DE CULTURA,  
RECREACIÓN Y DEPORTE

**GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

**SOPORTE Y MANTENIMIENTO EN LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS**

Código: TIC-PR-02

Fecha: 2024-03-11

Versión: 1

Página: 2 de 12

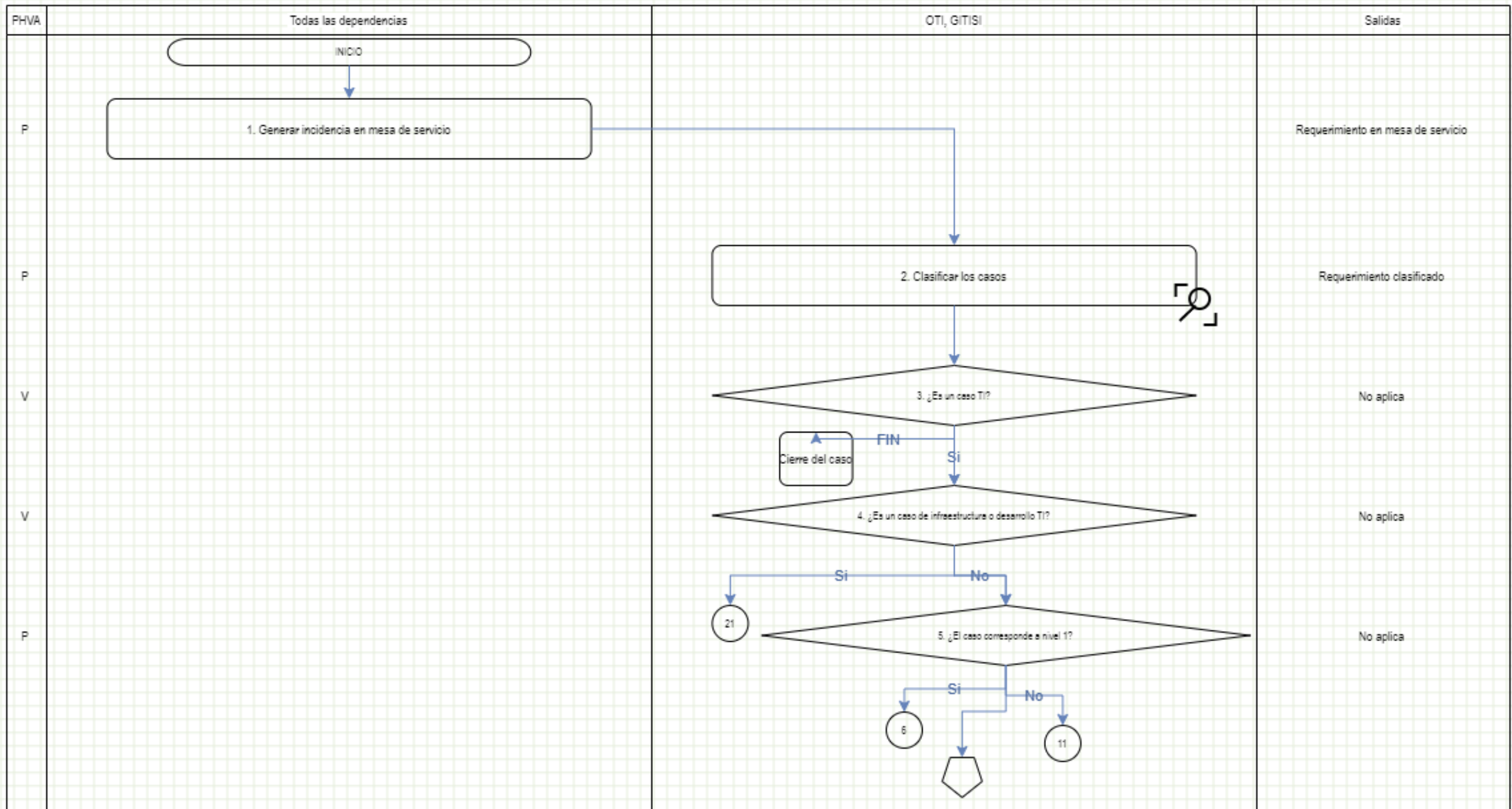
• No se realiza servicios a Teléfonos y computadores personales (Solicitudes de revisión, actualización y/o configuración de elementos tecnológicos NO institucionales, como portátiles y celulares personales, aplicativos de redes sociales como WhatsApp, YouTube, entre otros).

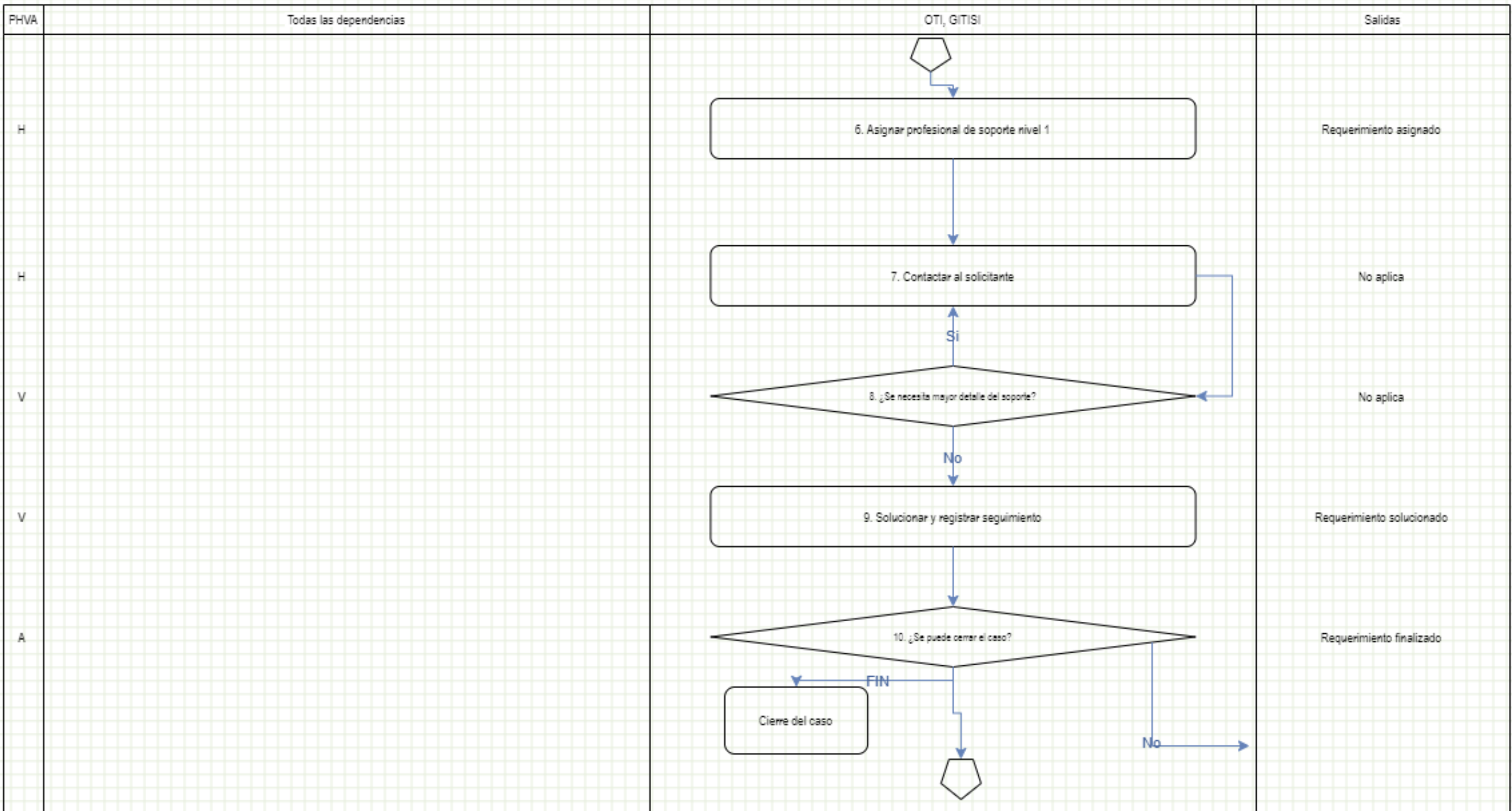
**4. RELACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS: Esquema gráfico de la relación del procedimiento con otros procedimientos y/o procesos del Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.**

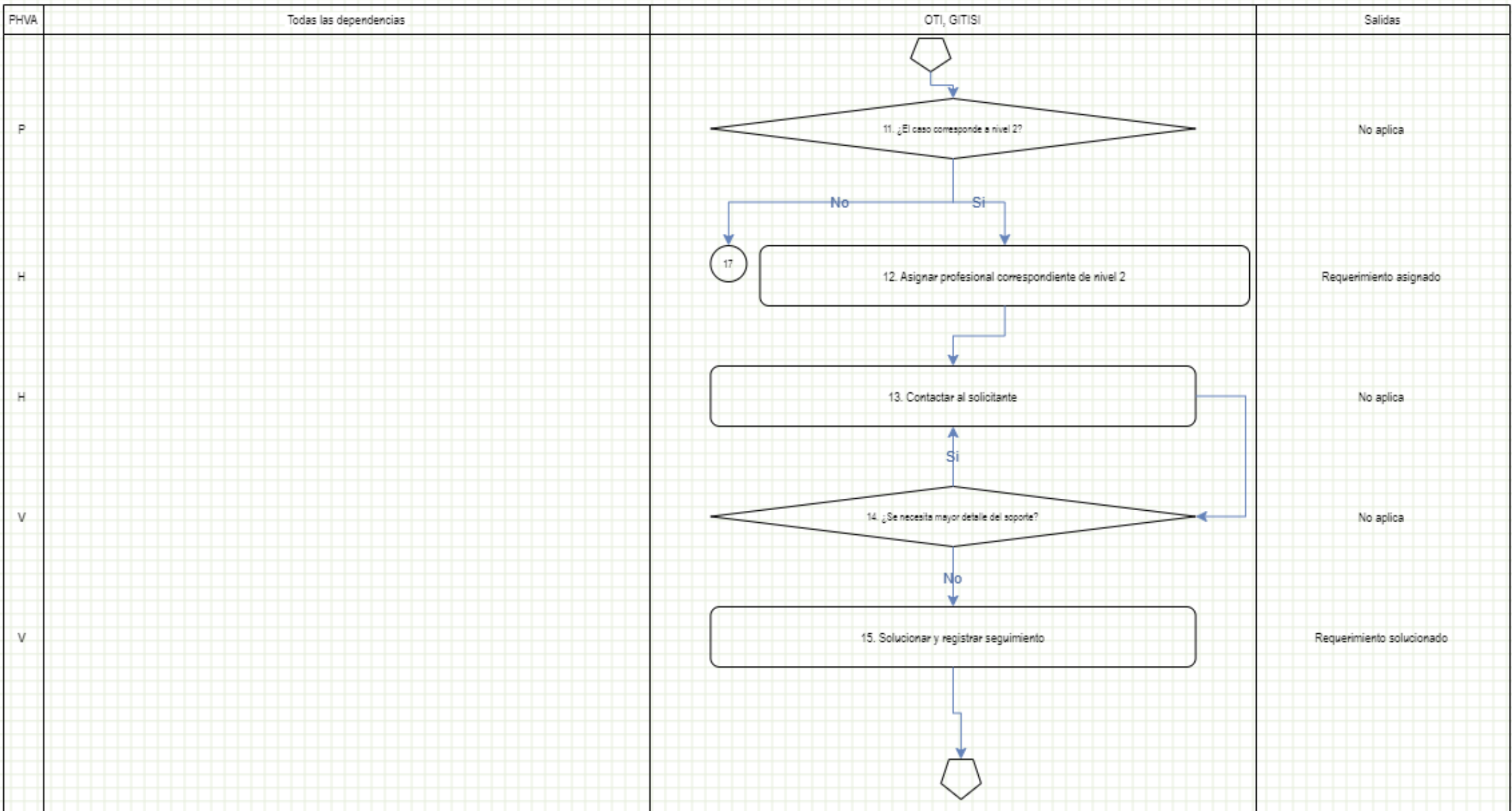
Procesos que se requieren como proveedor	Qué insumos requiero del proveedor	Procedimiento	Qué se obtiene del procedimiento	Para quién va dirigido el servicio o producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del Direccionamiento Estratégico</li> <li>• Gestión de la Comunicación Estratégica</li> <li>• Gestión de la Mejora Continua</li> <li>• Gestión del Conocimiento</li> <li>• Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía</li> <li>• Gestión de la Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas</li> <li>• Gestión de la Promoción de Agentes y Prácticas Culturales y Recreodeportivas</li> <li>• Gestión de Investigaciones, Observaciones y Analítica de la Cultura, la Recreación y el Deporte.</li> <li>• Gestión de la Cultura Ciudadana</li> <li>• Gestión de la Apropiación de la Infraestructura y Patrimonio Cultural</li> <li>• Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</li> <li>• Gestión Jurídica</li> <li>• Gestión Financiera</li> <li>• Gestión de Talento Humano</li> <li>• Gestión Contractual</li> <li>• Gestión Administrativa</li> <li>• Gestión Documental</li> <li>• Gestión de Control Disciplinario Interno</li> <li>• Gestión de la Evaluación Independiente</li> <li>• Gestión de la Participación Ciudadana</li> <li>• Gestión de Lectura, Escritura y Oralidad</li> </ul>	<p>INFORMACIÓN CLARA DE LA SOLICITUD TI</p>	<p>SOPORTE Y MANTENIMIENTO EN LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS</p>	<p>SOLUCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS TI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas la Áreas</li> </ul>

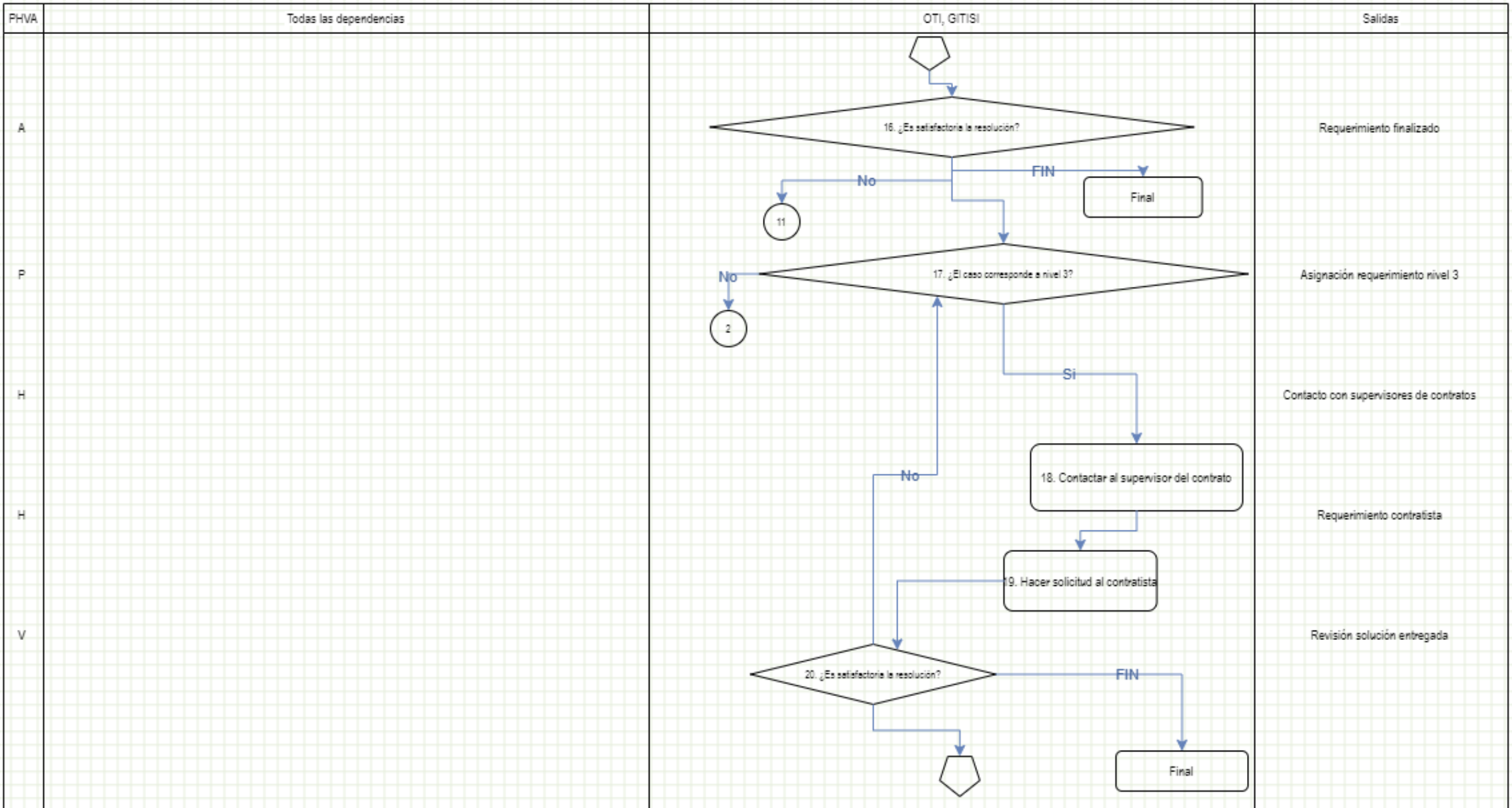
**5. ICONOGRAFÍA DEL DIAGRAMA DE FLUJO: Iconografía asociada al diagrama del flujo del procedimiento.**

**5.1 DIAGRAMA DE FLUJO: Secuencia lógica de las actividades establecidas en el procedimiento.**

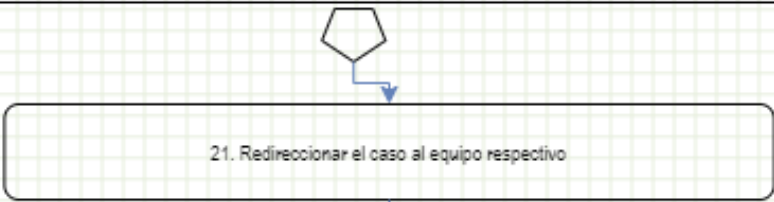
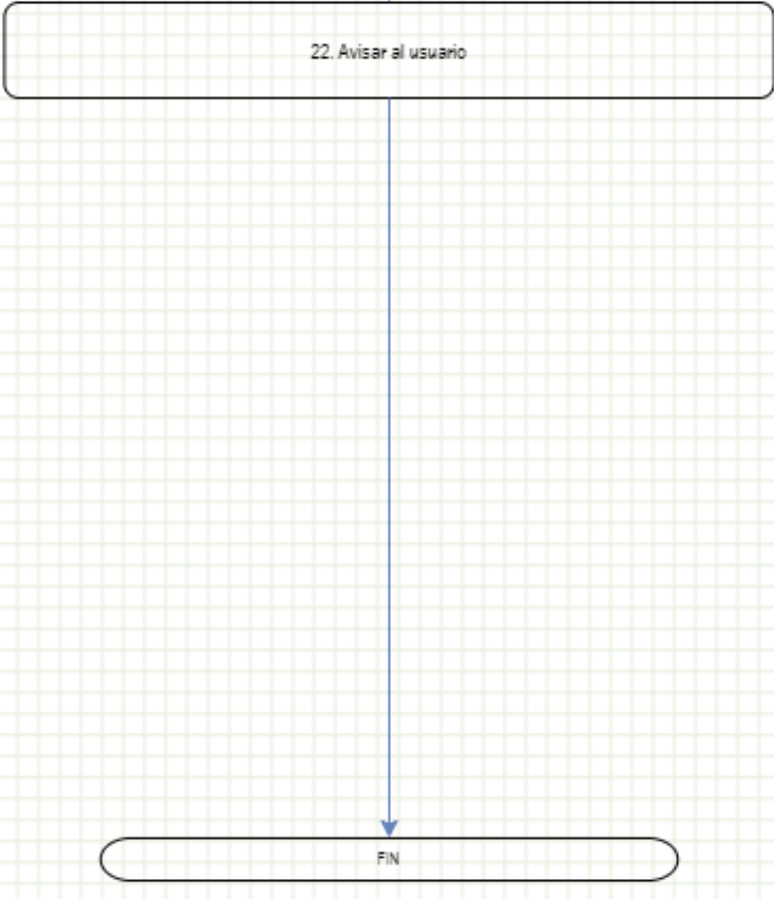










FHVA	Todas las dependencias	OTI, GITISI	Salidas
V		 <pre>graph TD; A[ ] --&gt; B[21. Redireccionar el caso al equipo respectivo];</pre>	No aplica
A		 <pre>graph TD; B[22. Avisar al usuario] --&gt; C[FIN];</pre>	Requerimiento finalizado



5.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES: Características específicas de las actividades del procedimiento.

No.	Ciclo PHVA	Ciclo de Gestión	Descripción del Ciclo de Gestión	Actores	Responsable	Tiempo (Horas)	Documento o Registro
1	P	Generar incidencia en mesa de servicio	El usuario, por medio de su cuenta de correo institucional envía la solicitud al correo soporte.sistemas@scrd.gov.co. Se puede documentar una iniciativa de desarrollo y/o necesidad de solución.	Todas las dependencias	Todas las áreas	2	Requerimiento en mesa de servicio
2	P	Clasificar los casos	El caso se clasificará y se remitirá a los responsables correspondientes. Se verifica la complejidad del caso y se direcciona así: +Nivel 1: Puede ser resuelto por soporte técnico. +Nivel 2: Se necesita direccionarse al Profesional especialista en el tema. El caso se clasificará y se remitirá a los responsables correspondientes. Se verifica la complejidad del caso y se direcciona al Nivel +3: Necesita escalar a proveedores externos o manejar trabajo multidisciplinario +Si la Solicitud es sobre cambio o actualización en temas TI. +Se detecta que no es un caso TI.	OTI, GITISI	Líder Soporte técnico	4	Requerimiento clasificado
3	V	¿Es un caso TI?	Se verifica si el caso corresponde a actividades de TI, de acuerdo al Manual de Lineamientos Operativos de TI, en caso contrario, se avisa al usuario y se cierra el caso  <b>Fin:</b> Final del procedimiento	OTI, GITISI	Líder Soporte técnico	2	No aplica
4	V	¿Es un caso de infraestructura o desarrollo TI?	Se verifica si el caso corresponde a cambio o actualización de infraestructura y/o cambio o actualización en desarrollo de software y se redirecciona la solicitud al equipo previsto del área TI previsto para estos fines y se cierra el caso, en caso contrario se prosigue	OTI, GITISI	Líder Soporte técnico	2	No aplica
5	P	¿El caso corresponde a nivel 1?	Se verifica que la solicitud es de nivel 1. En caso contrario se verifica si es nivel 2.	OTI, GITISI	Líder Soporte técnico	2	No aplica
6	H	Asignar profesional de soporte nivel 1	El profesional líder de soporte asigna el caso al profesional de soporte que corresponda del nivel 1, de acuerdo con las cargas de trabajo que tengan los integrantes de su equipo.	OTI, GITISI	Líder Soporte técnico	2	Requerimiento asignado
7	H	Contactar al solicitante	El profesional del Grupo de trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información – GITISI, soporte técnico, se encarga de realizar la solicitud de aclaración del soporte técnico solicitado	OTI, GITISI	Profesional de soporte nivel 1	8	No aplica
8	V	¿Se necesita mayor detalle del soporte?	Si es requerido, se vuelve a revisar la información para entender mejor la solicitud	OTI, GITISI	Profesional de soporte nivel 1	8	No aplica
9	V	Solucionar, verificar y registrar seguimiento	El profesional del Grupo de trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información – GITISI, soporte técnico, se encarga de realizar seguimiento, resolver y documentar en el aplicativo del Mesa de Servicios. Se verifica que se cumple las condiciones requeridas del caso	OTI, GITISI	Profesional de soporte nivel 1	2	Requerimiento solucionado
10	A	¿Se puede cerrar el caso?	Se verifica si es satisfactoria la solución. Si es correcto se cierra el caso o en caso contrario, se vuelve a verificar el caso  <b>Fin:</b> Final del procedimiento	OTI, GITISI	Profesional de soporte nivel 1	2	Requerimiento finalizado





SOPORTE Y MANTENIMIENTO EN LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

11	P	¿El caso corresponde a nivel 2?	El caso se clasificará y se remitirá a los responsables correspondientes. Se verifica la complejidad del caso y se direcciona al Nivel 2: Se necesita direccionarse al Profesional especialista en el tema. Si la solicitud no corresponde a los ítems tipificados dentro del Nivel 2 se procede a verificar si el caso es de nivel 3	OTI, GITISI	Líder Soporte técnico	4	No aplica
12	H	Asignar profesional correspondiente de nivel 2	El profesional líder de soporte asigna el caso al profesional correspondiente de nivel 2, según el catálogo de servicios interno.	OTI, GITISI	Líder Soporte técnico	2	Requerimiento asignado
13	H	Contactar al solicitante	A través de correo electrónico, vía telefónica o personalmente, se busca al solicitante del caso y se procede a recolectar la información para entender mejor la solicitud y/o establecer cronograma de trabajo	OTI, GITISI	Profesional de soporte nivel 2	8	No aplica
14	V	¿Se necesita mayor detalle del soporte?	Si es requerido a través de correo electrónico, vía telefónica o personalmente, se busca al solicitante del caso y se procede a recolectar la información para entender mejor la solicitud	OTI, GITISI	Profesional de soporte nivel 2	2	No aplica
15	V	Solucionar, revisar y registrar seguimiento	El profesional nivel 2 de la Oficina de Sistemas de Información o del Grupo de trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información – GITISI designado, se encarga de realizar seguimiento, resolver, documentar el caso en el aplicativo del Mesa de Servicio. Se verifica que se cumple las condiciones requeridas del caso	OTI, GITISI	Profesional de soporte nivel 2	72	Requerimiento solucionado
16	A	¿Es satisfactoria la resolución?	Se verifica si es satisfactoria la solución. Si es correcto se cierra el caso, mientras que en el caso contrario se vuelve a verificar el caso  <b>Fin:</b> Cierre caso satisfactorio	OTI, GITISI	Profesional de soporte nivel 2	12	Requerimiento finalizado
17	P	¿El caso corresponde a nivel 3?	El caso se clasificará y se remitirá a los responsables correspondientes. Se verifica la complejidad del caso y se direcciona al Nivel 3: Necesita escalar a proveedores externos o manejar trabajo multidisciplinario Si la solicitud no corresponde a los ítems tipificados dentro del Nivel 3 se procede a volver a tipificar el caso	OTI, GITISI	Líder Soporte técnico	2	Asignación requerimiento nivel 3
18	H	Contactar al supervisor del contrato	A través de correo electrónico, vía telefónica o personalmente, se contacta a supervisor del contrato de servicios especializados de mantenimiento o soporte, para que programe el servicio del contratista.	OTI, GITISI	Líder Soporte técnico	4	Contacto con supervisores de contratos
19	H	Hacer solicitud al contratista y verificarlo	A través de correo electrónico o vía telefónica, el supervisor indica al contratista el servicio a realizar, acordando fecha, hora y condiciones Información en que se prestará el servicio. Esperar a la solución del proveedor. Se verifica que se cumple las condiciones requeridas del caso	OTI, GITISI	Supervisor del contrato	20	Requerimiento contratista
20	V	¿Es satisfactoria la resolución?	Se verifica que el servicio recibido sea el que se requiere y si soluciona efectivamente la incidencia. Si es correcto, el profesional Información supervisor encargado, se encarga de realizar seguimiento, resolver, documentar y cerrar el caso en el aplicativo del Mesa de Servicio, sino se vuelve a contactar al contratista  <b>Fin:</b> Cierre caso satisfactorio	OTI, GITISI	Supervisor del contrato	72	Revisión solución entregada
21	V	Redireccionar el caso al equipo respectivo	Según la temática, se direcciona al área de Infraestructura y/o de Sistemas de Información	OTI, GITISI	Líder soporte técnico	4	No aplica



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
SECRETARÍA DE CULTURA,  
RECREACIÓN Y DEPORTE

## GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

### SOPORTE Y MANTENIMIENTO EN LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

Código: TIC-PR-02

Fecha: 2024-03-11

Versión: 1

Página: 10 de 12

22	A	Avisar al usuario	Se comenta al usuario del direccionamiento dado a su requerimiento y se cierra el caso	OTI, GITISI	Líder soporte técnico	2	Requerimiento finalizado
----	---	-------------------	--	-------------	-----------------------	---	--------------------------

#### 6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

A continuación, se enuncian las políticas y responsabilidades que se requieren durante la ejecución de este procedimiento:

Responsabilidad de los usuarios:

- Respetar las normas y políticas que fuesen emitidas sobre el uso de los recursos tecnológicos y seguir las instrucciones que reciban por parte del personal de Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información - GITISI
- Informar al Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información - GITISI sobre las modificaciones en cuanto a cambio de ubicación, configuración, ampliación, renovación y reparación del equipo de cómputo que requieran las diferentes oficinas.
- Velar por el buen estado de conservación y funcionamiento de los equipos de cómputo a su cargo.
- Verificar que los archivos, programas y medios magnéticos que se emplean para el transporte y almacenamiento de información estén libres de virus informáticos.
- Asistir a la capacitación e inducción que programa el Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información - GITISI en coordinación con el Grupo Interno de trabajo de Gestión del Talento Humano, sobre el manejo de equipos, de aplicativos y sobre seguridad de la información.
- No emplear de ninguna forma los recursos tecnológicos, hardware, software e información con fines personales, comerciales y/o lucrativos.
- Cumplir con la normatividad vigente sobre derechos de autor y cumplimiento de los términos estipulados en las licencias de software.
- No se encuentra autorizada la instalación y uso de software operativo, aplicativo, juegos y/o programas recreativos que no se encuentren respaldados por una licencia de software de propiedad o uso de la Secretaría y sin la autorización respectiva por parte del Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información - GITISI
- Se encuentra prohibido el uso de los equipos de cómputo pertenecientes a la entidad para fines diferentes a los especificados en el momento de su instalación.
- No modificar la configuración de Hardware y Software necesario para acceder a la red, que el Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información - GITISI haya instalado en los equipos de cómputo.
- No facilitar, rentar o vender a otra persona su cuenta de red, correo electrónico institucional y/o usuario y clave de servicios informáticos implementados en la SCRd.
- En los casos de terminación, suspensión, licencia, cesión y/o renuncia de cargo o contrato, tener en cuenta lo siguiente:
  - \*\* Todo jefe de oficina, dirección, subsecretaría o supervisor de contratos debe solicitar a la Oficina de Tecnología de la Información, la actualización de las cuentas de los usuarios cuando existan modificaciones realizadas a los contratos, prorrogas, adiciones etc, o la cancelación de las cuentas de usuario, correo institucional y demás herramientas de los contratistas y funcionarios a su cargo, en el momento en que estos sean desvinculados de la entidad
  - \*\* Para los contratistas, se debe avisar la novedad por medio del correo soporte.sistemas@scrd.gov.co y para los funcionarios de planta por medio de memorando de Orfeo.
  - \*\* Cuando una persona es desvinculada de la entidad no se puede ceder la cuenta a otro funcionario, sin la solicitud correspondiente por medio del correo soporte.sistemas@scrd.gov.co y/o memorando de Orfeo, aprobado por el Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información - GITISI.
  - \*\* Si se requiere mayor tiempo para el uso de las cuentas después de la desvinculación de la entidad, se debe solicitar por medio del correo soporte.sistemas@scrd.gov.co y/o memorando de Orfeo, especificando el tiempo adicional, no mayor a 5 días hábiles.
- No responder correos spam, y/o aquellos en los cuales soliciten los datos de usuario y contraseña, ya que estos pueden ser altamente peligrosos por posibles ataques al servidor de correo, por lo que deben ser reportados inmediatamente a través de soporte.sistemas@scrd.gov.co, para su evaluación por parte del Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información - GITISI, y poder evitar futuros ataques
- No reenviar cadenas de correo ni cualquier otro mensaje que no tenga nada que ver con información relacionada con las funciones desempeñadas por los usuarios en la entidad.
- Reportar a través de soporte.sistemas@scrd.gov.co cualquier acceso, intento de acceso, uso, divulgación, modificación o destrucción no autorizada de información; una operación anormal de las redes, sistemas o recursos informáticos; o una violación a una Política de Seguridad de la Información.
- No incluir en la firma de correo institucional, imágenes no autorizadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Informar a través soporte.sistemas@scrd.gov.co cualquier correo sospechoso que llegue a la bandeja de entrada con el fin de brindar el soporte de seguridad adecuado, así mismo informar cualquier acción inusual que se presente con relación a la seguridad de la información.
- Velar por el uso razonable del servicio de impresión.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
SECRETARÍA DE CULTURA,  
RECREACIÓN Y DEPORTE

## GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Código: TIC-PR-02

Fecha: 2024-03-11

### SOPORTE Y MANTENIMIENTO EN LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

Versión: 1

Página: 11 de 12

- Envíe sus solicitudes de manera individual, es decir, no envíe en una sola solicitud varios requerimientos.
- Al finalizar la atención, recibirá un correo con la respuesta brindada a su caso, por favor realice la lectura correspondiente

#### Responsabilidad del personal de Soporte Técnico

El personal de Soporte Técnico será el responsable del funcionamiento, mantenimiento y actualización de los equipos de cómputo distribuidos en las diferentes dependencias y sedes de la SCR D y para los efectos previstos adquiere las siguientes actividades y obligaciones:

- Elaborar, divulgar y actualizar los criterios para el uso de los equipos de cómputo y servicios informáticos.
- Vigilar que se respeten los lineamientos operativos TI en todas las dependencias.
- Instalar los equipos y el software autorizado necesario, para que las distintas dependencias queden integradas a la red de la SCR D.
- Velar por el buen uso de los recursos tales como son los equipos, impresoras, repetidores, concentradores, programas, aplicativos y a todos aquellos a que se refieran los lineamientos operativos de TI.
- El Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información – GITISI, no realiza mantenimiento en los equipos de cómputo personales, ni se responsabiliza del software instalado en los mismos. Para este caso, el soporte técnico se limita a la configuración de la vpn si es requerido y de los aplicativos internos necesarios para el desarrollo de sus funciones.
- Registrar, configurar y asignar las cuentas de red y salida a Internet a los usuarios.
- Asistir a los usuarios en la resolución de los problemas que se susciten en aspectos de seguridad, asignación de cuentas, acceso a aplicaciones y servicios.
- Mantener el acceso a la Red de la Secretaría, de los usuarios registrados y autorizados.
- Coordinar la configuración, instalación, manejo y control de sistemas de cómputo.
- El tiempo máximo de respuesta oportuna a toda solicitud es de 8 horas hábiles y el tiempo de solución dependerá del tipo de solicitud y complejidad de esta

#### 7. POSIBLES PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORME:

Actividad	Producto y/o Servicio	Criterio de Aceptación	Corrección	Registro
2. Clasificar los casos: El caso se clasificará y se remitirá a los responsables correspondientes. Se verifica la complejidad del caso y se direcciona así: +Nivel 1: Puede ser resuelto por soporte técnico. +Nivel 2: Se necesita direccionarse al Profesional especialista en el tema. El caso se clasificará y se remitirá a los responsables correspondientes. Se verifica la complejidad del caso y se direcciona al Nivel +3: Necesita escalar a proveedores externos o manejar trabajo multidisciplinario +Si la Solicitud es sobre cambio o actualización en temas TI. +Se detecta que no es un caso TI.	Requerimiento clasificado	Es un caso del área TI	Caso diferente a lo especificado en el Manual de Lineamientos Operativos de TI	Requerimiento en la herramienta de mesa de servicio
9. Solucionar, verificar y registrar seguimiento: El profesional del Grupo de trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información – GITISI, soporte técnico, se encarga de realizar seguimiento, resolver y documentar en el aplicativo del Mesa de Servicios. Se verifica que se cumple las condiciones requeridas del caso	Requerimiento solucionado	Requerimiento solucionado satisfactoriamente	Verificar nuevamente el caso o se cambia de clasificación	Requerimiento en la herramienta de mesa de servicio



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
SECRETARÍA DE CULTURA,  
RECREACIÓN Y DEPORTE

**GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Código: TIC-PR-02

Fecha: 2024-03-11

**SOPORTE Y MANTENIMIENTO EN LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS**

Versión: 1

Página: 12 de 12

<p>15. Solucionar, revisar y registrar seguimiento: El profesional nivel 2 de la Oficina de Sistemas de Información o del Grupo de trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información – GITISI designado, se encarga de realizar seguimiento, resolver, documentar el caso en el aplicativo del Mesa de Servicio. Se verifica que se cumple las condiciones requeridas del caso</p>	<p>Requerimiento solucionado</p>	<p>Requerimiento solucionado satisfactoriamente</p>	<p>Verificar nuevamente el caso o se cambia de clasificación</p>	<p>Requerimiento en la herramienta de mesa de servicio</p>
<p>19. Hacer solicitud al contratista y verificarlo: A través de correo electrónico o vía telefónica, el supervisor indica al contratista el servicio a realizar, acordando fecha, hora y condiciones Información en que se prestará el servicio. Esperar a la solución del proveedor. Se verifica que se cumple las condiciones requeridas del caso</p>	<p>Requerimiento solucionado</p>	<p>Requerimiento solucionado satisfactoriamente</p>	<p>Verificar nuevamente el caso o se cambia de clasificación</p>	<p>Requerimiento en la herramienta de mesa de servicio</p>

**8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:**

Árbol de categorías incluido en la herramienta de atención a servicios TI  
 Procedimiento Formulación de políticas y lineamientos para el desarrollo e implementación de proyectos  
 Manual de Lineamientos Operativos de TI

**9. NORMATIVA ASOCIADA:**

Ver Normograma Asociado al proceso

**10. RECURSOS:**

Recursos Humanos, Físicos y Técnicos

Elaboró	Aprobó	Validó	Avaló	Código Verificación
<p>SONIA MARIA CABARCAS UPARELA 2023-12-14 17:09:03</p>	<p>FABIO FERNANDO SANCHEZ SANCHE 2024-02-08 14:19:56</p>	<p>NELSON JAVIER VELANDIA CASTRO 2023-12-15 07:59:35</p>	<p>LUIS FERNANDO MEJIA CASTRO 2024-03-11 14:40:10</p>	