

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE RECURSOS INFORMATICOS		
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SOPORTE		
	CÓDIGO: AP-GT-PC-003	VERSIÓN: 01	FECHA: 15/12/2022
			PÁGINA 1 de 4

1. Objetivo

Centralizar la recepción de solicitudes de soporte, gestionar la solución del incidente reportado y dar trazabilidad a los tickets generados.

2. Alcance

Inicia con el registro de solicitudes, generación de números de Tickets y termina con la exportación de datos para reporte de actividades.

3. Definiciones

Mesa de ayuda	Servicio que apela a recursos humanos y tecnológicos, y que permite solucionar problemas e incidencias además de realizar diferentes trámites y gestiones.
Numero de ticket	Es número de radicación para seguimiento de soluciones aplicadas a cada solicitud de soporte o caso.
Solicitud de soporte o caso	Todo requerimiento de asistencia técnica o de solución de dudas sobre el funcionamiento de equipos o herramientas informáticas implementadas.

4. Documentos de referencia y normatividad

LEY 1266 DEL 14 DE JULIO DE 2008 -"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

LEY 1341 DE 30 DE JULIO DE 2009 -"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones".

LEY 1581 DE 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

LEY 1978 DE 2019 -"Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones".

DECRETO 338 DE 2022 - " Por el cual se adiciona el Título 21 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones."

RESOLUCIÓN 500 DE 2021 DE MINTIC - "Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital"

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE RECURSOS INFORMATICOS			
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SOPORTE			
	CÓDIGO: AP-GT-PC-003	VERSIÓN: 01	FECHA: 15/12/2022	PÁGINA 2 de 4

5. Responsables del procedimiento

Contratista Área de Tecnología.

6. RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS

N.A.

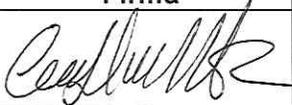
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción de la actividad	Responsable		Punto de control, Formatos Y/o Registros
		Área	Cargo	
1.	<p>Enviar correo electrónico a soporte@culturacajica.gov.co.</p> <p>El correo debe contener una descripción lo más detallada posible del requerimiento.</p> <p>Se pueden incluir audios, imágenes o cualquier tipo de material que aporte información sobre el caso.</p> <p>Importante incluir un número telefónico de contacto.</p>	Gestión de los Recursos informáticos	Contratista Área de Tecnología	Correo institucional.
2.	<p>Responder con número de Ticket (Radicado) asociado al caso:</p> <p>El sistema devolverá de forma automática un número de Ticket, el cual opera como radicado y permite el seguimiento de soluciones en tiempo real.</p> <p>La solución del caso o la primera respuesta en busca de información adicional se dará durante las 8 horas hábiles posteriores a la generación del respectivo Ticket.</p>	Gestión de los Recursos informáticos	Contratista Área de Tecnología	La plataforma de Ticket mantendrá un registro de cada uno de los casos ingresados y la trazabilidad de la gestión y solución.
3.	<p>Recopilar información Adicional:</p> <p>Si el usuario desea proporcionar información adicional o si la mesa</p>	Gestión de los Recursos informáticos		Correo institucional.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE RECURSOS INFORMATICOS		
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SOPORTE		
	CÓDIGO: AP-GT-PC-003	VERSIÓN: 01	FECHA: 15/12/2022
			PÁGINA 3 de 4

	de ayuda lo solicita, el usuario debe contestar sobre el último correo recibido asociado al ticket por la opción de <i>responder</i> y no de <i>reenviar</i> .		Contratista Área de Tecnología	
4.	<p>Confirmar cierre de caso:</p> <p>Una vez solucionado el caso la mesa de ayuda notificará con la descripción de la solución.</p> <p>El usuario tendrá hasta 3 días para responder en el evento que considere que dicha solución no es satisfactoria; de lo contrario, el caso cambiará a estado cerrado y el usuario no estará habilitado para responder.</p>	Gestión de las Recursos informáticos	Contratista Área de Tecnología	Correo institucional.
5.	<p>Implementar mejoras:</p> <p>En el evento en que se presenten casos repetitivos con una frecuencia anormal, el personal de soporte estudiara la aplicación de correcciones basadas en los incidentes reportados.</p>	Gestión de las Recursos informáticos	Contratista Área de Tecnología	Registro del caso en la plataforma que emite los tickets.

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Tipo de Cambio
15/12/2022	01	Se crea el documento

CONTROL DE EMISIÓN			
Responsable	Nombres y apellidos	Firma	Cargo
Elaboró:	Carlos Murcia		Contratista Área de Tecnología

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE RECURSOS INFORMATICOS		
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SOPORTE		
	CÓDIGO: AP-GT-PC-003	VERSIÓN: 01	FECHA: 15/12/2022

Revisó:	Ricardo Quiroga		Responsable SGC (CPS)
Aprobó:	Shirley Jiménez		Profesional Universitario
Adoptó:	Héctor Moncada		Director Ejecutivo