

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-PD-01
		Fecha: 12/06/2025
	PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TÉCNICO	Versión: 3

LÍDER DE PROCESO

1. OBJETIVO

Establecer las directrices para la gestión eficiente y oportuna de solicitudes, incidencias y requerimientos de soporte técnico en la infraestructura tecnológica del Instituto Distrital de las Artes, garantizando la continuidad operativa, la seguridad de la información y el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio establecidos.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción y registro de la solicitud de soporte técnico en la Mesa de Servicios TI, administrada por la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información; continúa con el análisis, diagnóstico, la asignación, gestión y seguimiento de la solicitud, y finaliza con el cierre del caso en la herramienta de mesa de servicios TI.

3. ÁREAS RESPONSABLES

120 OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

4. GLOSARIO (TÉRMINOS Y DEFINICIONES ASOCIADOS)

- Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS): Documento en el que se establecen los niveles de calidad y tiempos de respuesta esperados para la prestación de servicios de TI.
- Activo de TI: Cualquier recurso tecnológico con valor financiero y operativo que contribuye a la entrega de un servicio de TI.
- Análisis de Impacto al Negocio: Evaluación de los efectos de una interrupción en los servicios de TI sobre las funciones críticas, con el fin de definir estrategias de continuidad.
- Backup: Copia de seguridad de datos almacenada en un medio digital con el fin de garantizar su recuperación en caso de pérdida o fallo.
- Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB): Repositorio donde se almacenan y gestionan los registros de configuración de TI, incluyendo sus relaciones y estados a lo largo del ciclo de vida.
- Categoría: Clasificación asignada a incidentes o solicitudes con base en el tipo de afectación o el grupo de soporte encargado de su resolución.
- Catálogo de Servicios: Documento estructurado con información sobre los servicios de TI disponibles, incluyendo su alcance, características y niveles de servicio asociados.
- Disponibilidad: Capacidad de un servicio de TI para estar operativo y cumplir su función cuando se requiere.
- Equipo de Soporte: Grupo de profesionales responsables de gestionar incidencias, requerimientos y mantener en funcionamiento los servicios y sistemas de TI.
- Escalamiento: Proceso mediante el cual una incidencia o solicitud es transferida a otro nivel de soporte, ya sea por su complejidad o por los tiempos de atención definidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- Experiencia del usuario: Percepción total que un usuario tiene de un servicio de TI, basada en la interacción con el soporte técnico y la calidad del servicio recibido.
- Gestión de Incidentes: Proceso destinado a restaurar la operación normal del servicio lo más rápidamente posible, minimizando el impacto en los usuarios.
- GLPI: Herramienta de gestión de incidencias y solicitudes de soporte de TI utilizada en Idartes. Su nombre proviene del francés "Gestion Libre du Parc Informatique", que significa "Gestión Libre del Parque Informático".
- Hardware: Componentes físicos de un sistema informático, como procesadores, discos duros, memorias y periféricos.
- Impacto: Grado de afectación que tiene una incidencia sobre los usuarios y la operación institucional. Se determina por el número de usuarios impactados y la criticidad del servicio afectado.
- Incidencia: Cualquier interrupción no planificada o degradación en la calidad de un servicio de TI.
- Mesa de Servicios TI: Punto único de contacto para los usuarios dentro de la organización de TI, encargado de recibir, registrar, gestionar y hacer seguimiento a solicitudes e incidencias.
- Prioridad: Orden en el que deben resolverse incidentes, problemas, cambios o requerimientos, determinado por la combinación de impacto y urgencia.
- Requerimiento: Solicitud de soporte TI en la que no se ha presentado una falla o interrupción del servicio, sino una necesidad operativa del usuario.
- Requerimientos de Garantía: Necesidades relacionadas con la seguridad, disponibilidad, continuidad y desempeño de los servicios de TI, independientemente de su funcionalidad principal.
- Servicio: Conjunto de recursos y procesos que permiten a los usuarios obtener los resultados esperados sin asumir costos ni riesgos adicionales.
- Software: Conjunto de programas y aplicaciones que permiten ejecutar funciones en un sistema informático.
- Urgencia: Nivel de rapidez con que una incidencia necesita ser atendida, basado en el impacto que tiene sobre la operación.

5. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN

1. Para la adecuada gestión del soporte técnico en Idartes, se establecen las siguientes condiciones:
 - La entidad debe contar con una herramienta para la gestión de servicios de TI que permita el registro, seguimiento y solución de solicitudes.
 - Es indispensable disponer de un administrador del sistema de la mesa de servicios de TI, encargado de la administración y supervisión de la plataforma de soporte.
 - Solo podrán solicitar soporte los usuarios activos en la entidad.
 - Los incidentes y requerimientos deberán estar relacionados con los servicios incluidos en el Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información de Idartes.
2. Registro de solicitudes: Toda solicitud de soporte técnico debe documentarse en la Mesa de Servicios TI, independientemente de que se realicen o no ajustes. En caso de aplicar cambios técnicos, estos deben registrarse junto con las pruebas realizadas, asegurando la conformidad del usuario solicitante.
3. Escalamiento a proveedores: Si la solicitud requiere intervención de un proveedor externo, el profesional del área de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información (OAPTI) gestionará el caso para la corrección de la falla o ajuste en el software y/o hardware.
4. Asignación de recursos temporales: Si la falla persiste y afecta el hardware o software, se podrá asignar un recurso temporal con características similares, siempre que haya disponibilidad.
5. Responsabilidad de los usuarios administradores: Los usuarios con privilegios de administrador son responsables de la gestión del equipo de cómputo de los usuarios, incluyendo la instalación de software y la administración de la información almacenada, publicada y transferida.
6. Las solicitudes de soporte para la dirección, subdirectores y jefes de oficina, se atenderán con prioridad. Posteriormente, el técnico deberá registrar la actividad en la Mesa de Servicios TI.
7. Estados de las solicitudes en la Mesa de Servicios TI: Dentro del sistema de gestión de soporte, las solicitudes podrán tener los siguientes estados según su avance:
 - Nuevo: Estado inicial cuando el usuario registra un requerimiento de soporte técnico.
 - En curso (asignada): Cuando el caso es asignado a un técnico o profesional de la OAPTI.
 - En espera: Se usa cuando el usuario no está disponible, se requiere información adicional o el soporte no puede realizarse en ese momento.
 - Resuelta: Cuando se documentan las actividades realizadas y la incidencia se ha solucionado.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTI-PD-01

Fecha: 12/06/2025

PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TÉCNICO

Versión: 3

- Cerrado: Se da cierre definitivo al caso tras la verificación del usuario o la confirmación del soporte.

8. Niveles de soporte técnico: Dependiendo de la complejidad del caso, la atención se clasifica en:

- Soporte Técnico de 1° Nivel: Resolución de incidencias básicas relacionadas con hardware y software, instalación de programas, mantenimiento preventivo y correctivo, sistemas operativos y herramientas ofimáticas. Atendido por personal técnico o profesional en primera instancia.

- Soporte Técnico de 2° Nivel: Atención de requerimientos más complejos que requieren intervención de personal especializado en hardware o software.

- Soporte Técnico de 3° Nivel: Casos que requieren la intervención de un proveedor externo o empresa especializada.

9. Manejo de software no autorizado: Queda prohibida la instalación de software no licenciado o sin autorización en los equipos institucionales. Cualquier instalación de programas debe ser validada por el Referente de seguridad de la información; en todo caso haciendo la solicitud a través de la Mesa de Servicios TI.

10. Uso adecuado de los recursos tecnológicos: Los equipos y herramientas tecnológicas son para uso exclusivo de actividades relacionadas con la gestión institucional. No está permitido su uso para actividades personales, recreativas o ajenas a las actividades institucionales del usuario.

11. Reporte de incidentes de seguridad: Cualquier incidente que comprometa la seguridad de la información o los sistemas tecnológicos del Idartes debe ser reportado de inmediato a la Mesa de Servicios TI para su análisis y gestión.

12. Mantenimiento periódico de equipos: Todos los equipos de cómputo y dispositivos tecnológicos estarán sujetos a mantenimientos preventivos y correctivos programados por la OAPTI, para garantizar su correcto funcionamiento.

13. Si agotados los tres niveles definidos para la atención al soporte, en el caso de no tener solución posible, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, informará a las partes interesadas.

6. RELACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS

Procesos que se requieren como proveedor	Que insumos requiero del proveedor	Procedimiento	Que se obtiene del procedimiento	Para quien va dirigido el servicio o producto
<ul style="list-style-type: none"> TODAS LAS ÁREAS 	Solicitud de soporte técnico	PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TÉCNICO	Pasos para la solución a las solicitudes de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> TODAS LAS ÁREAS <p>Mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión de la entidad, a partir de los instrumentos de contingencia, seguimiento y retroalimentación que conllevan a llevar un modelo de interacción e interrelación entre los diferentes procesos, respondiendo a las dinámicas cambiantes que enfrente la entidad.</p>

7. DIAGRAMA DE FLUJO

Instituto Distrital de las Artes -IDARTES-

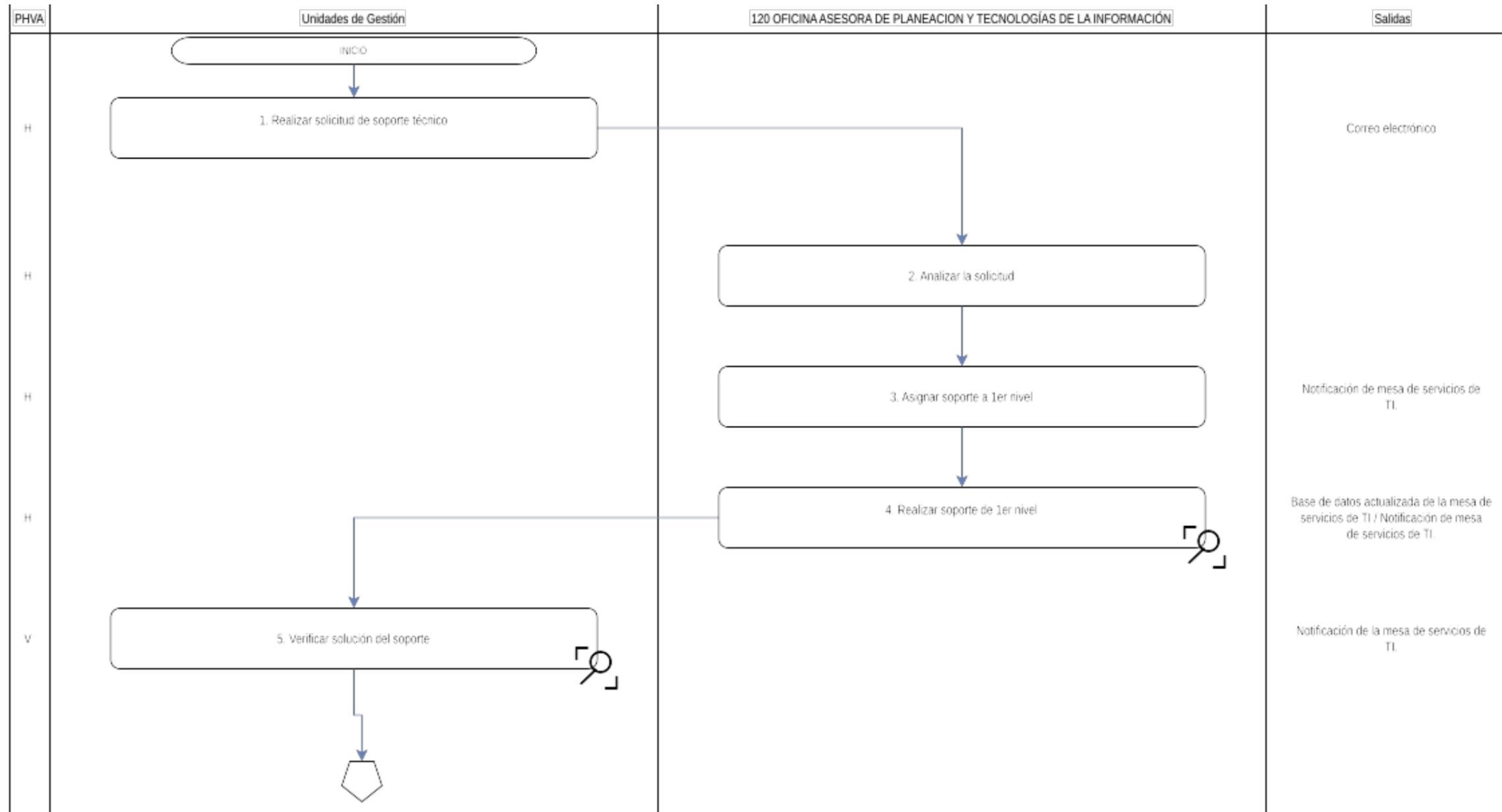
Carrera 8 No. 15 - 46 - Bogotá

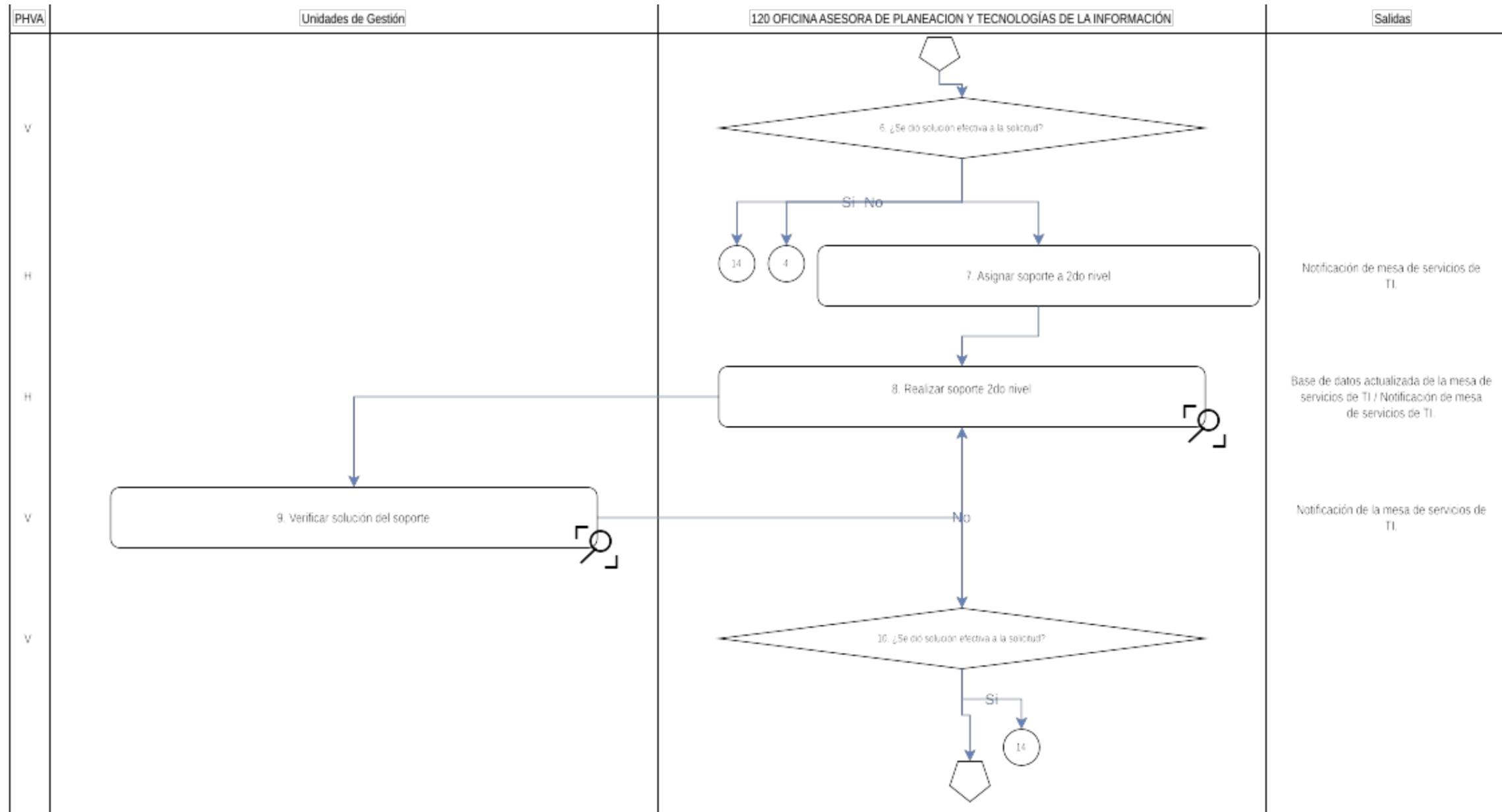
+57 (601) 379 5750

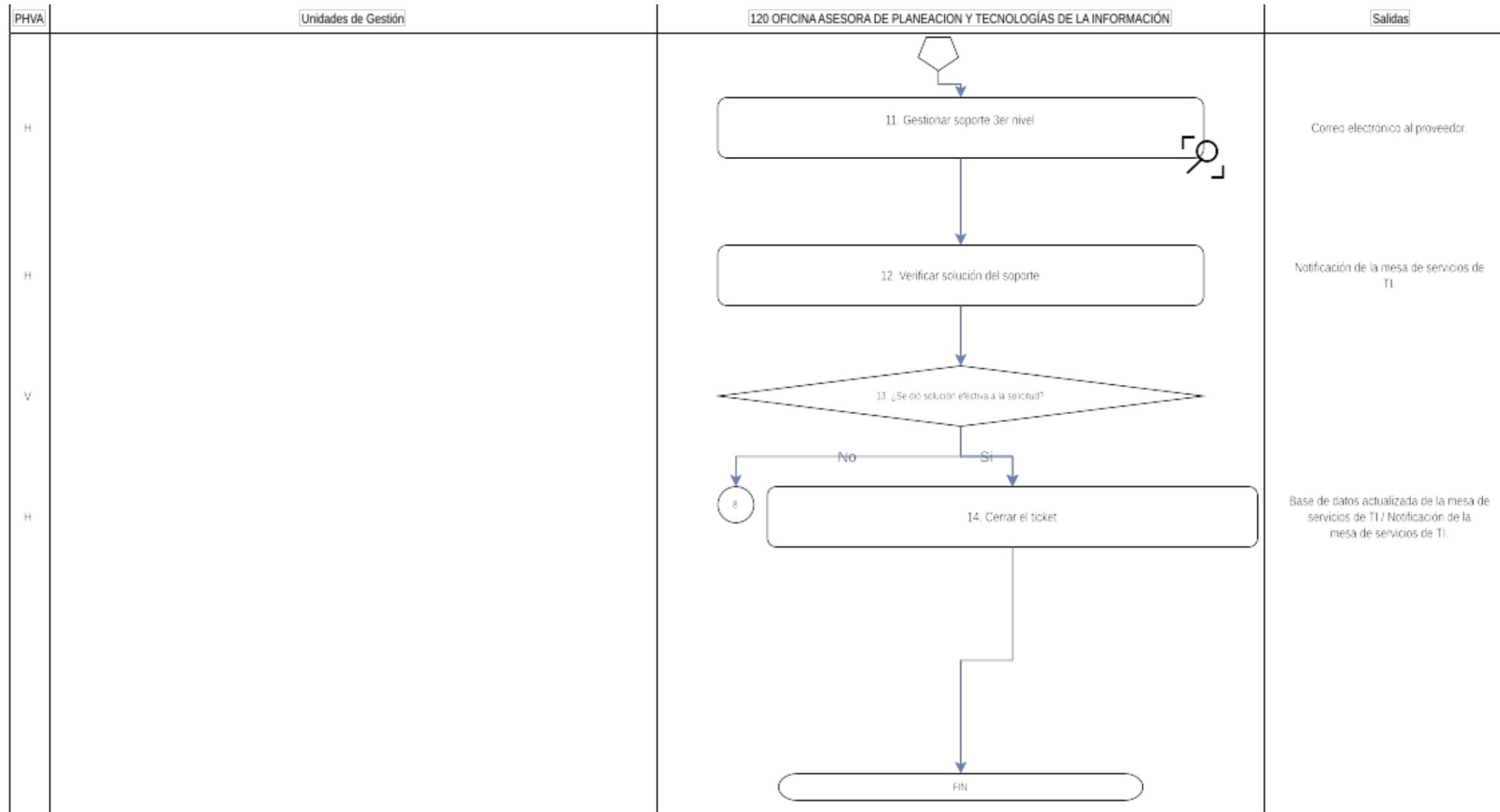
Código postal: 111711

Copia controlada en base de datos del sistema de información Pandora









8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES						
No.	Ciclo PHVA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	ACTORES	RESPONSABLE	TIEMPO (HORAS)	DOCUMENTO / REGISTRO
1	H	Realizar solicitud de soporte técnico El usuario reporta la falla o efectúa un requerimiento en el activo de información, a través de la Mesa de Servicios de TI (soporte.ti@idartes.gov.co)	Unidades de Gestión		10 minutos	Correo electrónico



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTI-PD-01

Fecha: 12/06/2025

PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TÉCNICO

Versión: 3

2	H	<p>Analizar la solicitud Una vez se recibe la solicitud, la mesa de servicios genera un ticket de manera automática. Se analiza, categoriza y parametriza el caso direccionando de acuerdo al tipo de solicitud: * Para Incidentes de seguridad de la información remitirse al procedimiento GTI-PD-02 * Solicitud de desarrollo remitirse al procedimiento GTI-PD-04 * Soporte técnico de 1er, 2do ó 3er nivel.</p> <p>Nota: Los requerimientos o incidencias pueden ser asignados directamente al nivel uno o dos de acuerdo con el tipo de solicitud.</p>	120 OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Administrador de la mesa de servicios de TI.	15 minutos	
3	H	<p>Asignar soporte a 1er nivel Realiza la asignación del soporte de 1er nivel mediante la mesa de servicios de TI. De acuerdo a la descripción suministrada por el usuario se procede a categorizar y definir el tiempo establecido en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) para el soporte.</p>	120 OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Administrador de la mesa de servicios de TI	10 minutos	Notificación de mesa de servicios de TI.
4	V	<p>Realizar soporte de 1er nivel Gestiona actividades para solucionar la solicitud, documenta en la mesa de servicios de TI la solución dada. Nota: Los tiempos de solución para el 1er nivel estarán sujetos a la clasificación dada en la actividad 3.</p>	120 OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Equipo de soporte Nivel 1.	8 horas	Base de datos actualizada de la mesa de servicios de TI / Notificación de mesa de servicios de TI.
5	V	<p>Verificar solución del soporte El usuario verifica la solución.</p>	Unidades de Gestión	Usuario solicitante	1 hora	Notificación de la mesa de servicios de TI.
6	V	<p>¿Se dió solución efectiva a la solicitud? ¿Se dió solución efectiva a la solicitud? Si: Continúa en la actividad 14 No: Se devuelve a la actividad 4</p>	120 OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Administrador de la mesa de servicios de TI.	1 Hora	
7	H	<p>Asignar soporte a 2do nivel Realiza la asignación del soporte de 2do nivel mediante la mesa de servicios de TI. De acuerdo a la descripción suministrada por el usuario se procede a categorizar y definir el tiempo establecido en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) para el soporte.</p>	120 OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Administrador de la mesa de servicios de TI. Equipo de soporte Nivel 1.	15 minutos	Notificación de mesa de servicios de TI.
8	V	<p>Realizar soporte 2do nivel Gestiona actividades para solucionar la solicitud, documenta en la mesa de servicios de TI la solución dada. Nota: Los tiempos de solución para el 2do nivel estarán sujetos a la clasificación dada en la actividad 3.</p>	120 OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Equipo de soporte Nivel 2.	16 horas	Base de datos actualizada de la mesa de servicios de TI / Notificación de mesa de servicios de TI.
9	V	<p>Verificar solución del soporte El usuario verifica la solución.</p>	Unidades de Gestión	Usuario solicitante.	1 Hora	Notificación de la mesa de servicios de TI.
10	V	<p>¿Se dió solución efectiva a la solicitud? ¿Se dió solución efectiva a la solicitud? Si: Continúa en la actividad 14 No: Se devuelve a la actividad 8</p>	120 OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Administrador de la mesa de servicios de TI.	1 Hora	
11	V	<p>Gestionar soporte 3er nivel La OAPTI gestiona la garantía del producto o servicio adquirido por la entidad con el proveedor para solucionar el requerimiento o incidencia del usuario.</p>	120 OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Administrador de la mesa de servicios de TI. Equipo de soporte Nivel 2.	2 días	Correo electrónico al proveedor.
12	H	<p>Verificar solución del soporte La OAPTI verifica la solución.</p>	120 OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Soporte 2do Nivel.	4 Horas	Notificación de la mesa de servicios de TI.
13	V	<p>¿Se dió solución efectiva a la solicitud? ¿Se dió solución efectiva a la solicitud? Si: Continúa en la actividad 14 No: Se devuelve a la actividad 8</p>	120 OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Administrador de la mesa de servicios de TI.	1 HORA	
14	H	<p>Cerrar el ticket Realizar el cierre del caso en la herramienta de gestión de mesa de servicios, cambiando el estado de solucionado a cerrado. El usuario recibirá un correo electrónico informando que la solicitud fue cerrada, así mismo, se le envía la encuesta de satisfacción del servicio que</p>	120 OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1er Nivel 2do Nivel Administrador de la mesa de servicios de TI.	30 minutos	Base de datos actualizada de la mesa de servicios de TI / Notificación de la mesa de servicios de TI.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTI-PD-01

Fecha: 12/06/2025

PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TÉCNICO

Versión: 3

recibió.

8. POSIBLES PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORME

ACTIVIDAD	PRODUCTO Y/O SERVICIO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	CORRECCIÓN	REGISTRO
4. Realizar soporte de 1er nivel: Gestiona actividades para solucionar la solicitud, documenta en la mesa de servicios de TI la solución dada. Nota: Los tiempos de solución para el 1er nivel estarán sujetos a la clasificación dada en la actividad 3.	Base de datos actualizada de la mesa de servicios de TI / Notificación de mesa de servicios de TI.	Calidad: La información de la base de datos y la notificación de la mesa de servicios le proporciona al usuario los datos de la gestión de su solicitud. Oportunidad: De manera automática se generan las notificaciones de la mesa de servicios de TI y la base de datos se actualiza en tiempo real conforme la gestión de los casos. Confiable: Las notificaciones de la mesa de servicios de TI y la base de datos proporcionan la trazabilidad, la gestión y el flujo de interacción que se tiene frente al caso.	Reabrir o crear un nuevo caso y darle solución.	Base de datos actualizada de la mesa de servicios de TI / Notificación de mesa de servicios de TI.
5. Verificar solución del soporte: El usuario verifica la solución.	Notificación de la mesa de servicios de TI.	Calidad: La notificación de la mesa de servicios le proporciona al usuario los datos de la gestión de su solicitud. Oportunidad: De manera automática se generan las notificaciones de la mesa de servicios de TI. Confiable: Las notificaciones de la mesa de servicios de TI, proporcionan la trazabilidad, la gestión y el flujo de interacción que se tiene frente al caso.	Reabrir o crear un nuevo caso y darle solución.	Notificación de la mesa de servicios de TI.
8. Realizar soporte 2do nivel: Gestiona actividades para solucionar la solicitud, documenta en la mesa de servicios de TI la solución dada. Nota: Los tiempos de solución para el 2do nivel estarán sujetos a la clasificación dada en la actividad 3.	Base de datos actualizada de la mesa de servicios de TI / Notificación de mesa de servicios de TI.	Calidad: La información de la base de datos y la notificación de la mesa de servicios le proporciona al usuario los datos de la gestión de su solicitud. Oportunidad: De manera automática se generan las notificaciones de la mesa de servicios de TI y la base de datos se actualiza en tiempo real conforme la gestión de los casos. Confiable: Las notificaciones de la mesa de servicios de TI y la base de datos proporcionan la trazabilidad, la gestión y el flujo de interacción que se tiene frente al caso.	Reabrir o crear un nuevo caso y darle solución.	Base de datos actualizada de la mesa de servicios de TI / Notificación de mesa de servicios de TI.
9. Verificar solución del soporte: El usuario verifica la solución.	Notificación de la mesa de servicios de TI.	Calidad: La notificación de la mesa de servicios le proporciona al usuario los datos de la gestión de su solicitud. Oportunidad: De manera automática se generan las notificaciones de la mesa de servicios de TI. Confiable: Las notificaciones de la mesa de servicios de TI, proporcionan la trazabilidad, la gestión y el flujo de interacción que se tiene frente al caso.	Reabrir o crear un nuevo caso y darle solución.	Notificación de la mesa de servicios de TI.
11. Gestionar soporte 3er nivel: La OAPTI gestiona la garantía del producto o servicio adquirido por la entidad con el proveedor para solucionar el requerimiento o incidencia del usuario.	Correo electrónico al proveedor.	Calidad: El correo electrónico proporciona la información necesaria de la solicitud. Oportunidad: De manera oportuna se gestiona a través del correo electrónico la solicitud de soporte con el proveedor. Confiable: El correo electrónico, proporciona la trazabilidad, la gestión y el flujo de interacción que se tiene frente al caso.	Reabrir o crear un nuevo caso y darle solución.	Correo electrónico al proveedor.

9. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Los documentos asociados del presente procedimiento se pueden acceder a través del mapa de procesos.

10. NORMATIVA ASOCIADA

Ver Normograma.

11. RECURSOS

1. Software de mesa de ayuda
2. Correo electrónico institucional
3. Equipos de cómputo
4. Recursos de conectividad
5. Recurso humano de administración de la mesa de servicios

12. ANEXOS

No.	NOMBRE DEL ANEXO
-	Sin información.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTI-PD-01

Fecha: 12/06/2025

PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TÉCNICO

Versión: 3

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	2018-06-08	Emisión Inicial de acuerdo con la actualización del mapa de procesos de la entidad, en LMD anterior corresponde al código: 3AP-GTI-PD01
2	2021-11-12	...
3	2025-06-12	Actualización del objetivo, alcance, glosario, las condiciones generales, políticas de operación y los recursos del procedimiento.

14. CONTROL DE APROBACIÓN

ESTADO	FECHA	NOMBRE	CARGO
ELABORÓ	2025-06-11	JONATHAN GONZALEZ BOLANOS	ENLACE MIPG
REVISÓ	2025-06-12	MARIA CRISTINA HERRERA CALDERON	REFERENTE MIPG
APROBÓ	2025-06-12	DANIEL SANCHEZ ROJAS	LIDER DE PROCESO
AVALÓ	2025-06-12	DANIEL SANCHEZ ROJAS	JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

15. COLABORADORES

NOMBRE
OSCAR ALBERTO VARGAS CAMELO
JONATHAN GONZALEZ BOLANOS