

CONTENIDO

1	OBJETIVO	2
2	DESTINATARIOS	2
3	GLOSARIO	2
4	GENERALIDADES	3
5	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	3
5.1	REALIZAR LA SOLICITUD	3
5.2	DIAGNOSTAR LA SOLICITUD	4
5.3	GESTIONAR LA SOLICITUD	4
5.4	ESCALAR LA SOLICITUD	4
5.5	SOLUCIONAR Y CERRAR LA SOLICITUD	4
6	DOCUMENTOS RELACIONADOS	5
7	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	5

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Nombre: Ricardo Alvarado Sánchez	Nombre: Jeison Humberto Latorre Ruiz	Nombre: Giselle Jhoana Casteblanco Muñoz
Cargo: Técnico Profesional en Ingeniería de Sistemas.	Cargo: Coordinador Grupo de trabajo se Servicios Tecnológicos.	Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad
		Fecha: 2022-05-19

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

1 OBJETIVO

Establecer las directrices precisas y detalladas para la solicitud de asignación de equipos de cómputo y/o periféricos. A través de la descripción de las actividades descritas en este documento, para los funcionarios y/o contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC.

2 DESTINATARIOS

Este instructivo está dirigido a delegados, Directores, Coordinadores, supervisores de contratos y Contratistas de la (SIC).

3 GLOSARIO

ATENCIÓN: Prestación eficiente y eficaz del servicio de asignación de equipos y/o periféricos a los requerimientos de los funcionarios y contratistas.

ASIGNACIÓN: Otorgar equipos de cómputo y/o periféricos a los funcionarios y contratistas.

DIRECTRICES: Instrucciones detalladas que se establecen desde la oficina de tecnología e informática (OTI) para la asignación de equipos de cómputo y/o periféricos.

ESPECIALISTA OTI: persona asignada para hacer la verificación de las solicitudes de asignación de equipos y/o periféricos.

INSTALACIÓN: Se refiere a las actividades que se realizan a un equipo de cómputo, teniendo en cuenta el software base determinado para configurar en la maquina o del hardware específico para que la maquina quede operativa.

OTI: Oficina de tecnología e informática.

SIC: Superintendencia de Industria y Comercio.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: Preservación de la confidencialidad, la integridad y la responsabilidad de la información; además puede involucrar otras propiedades tales como: autenticidad, trazabilidad (Accountability), no repudio y fiabilidad.

SERVICIO: De conformidad al cumplimiento oportuno en la asignación de equipos y/o periféricos para las solicitudes de los funcionarios y contratistas.

SOLICITUD: Petición de un funcionario y/o contratista en el desarrollo de atención a solicitudes de asignación de equipos de cómputo y/o periféricos.

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN: se refiere al hardware y software operados por la Entidad o por un tercero que procese información en su nombre, para llevar a cabo una función propia de la Entidad, sin tener en cuenta la tecnología utilizada, ya se trate de computación de datos, telecomunicaciones u otro tipo.

Vía o tipo de registro: medio por los cuales los usuarios de la Superintendencia de Industria y Comercio pueden contactar o registrar sus solicitudes de asignación de equipos y/o periféricos, tales como; correo electrónico, vía telefónica y la herramienta de gestión.

4 GENERALIDADES

La Gestión de solicitudes aporta un valor a la operación de la SIC, al garantizar que los todos los servicios tecnológicos que ofrece la OTI, se presten de manera ágil y de calidad dando cumplimiento a las necesidades específicas de los usuarios.

5 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

5.1 REALIZAR LA SOLICITUD

Todas las solicitudes deben ser tramitadas única y exclusivamente por los Directores, Jefes, Coordinadores y Supervisores. Teniendo en cuenta que todo recurso tecnológico asignado quedara bajo su custodia.

El único medio de atención a las solicitudes de asignación de equipos de cómputo y/o periféricos es la mesa de servicios de la oficina de tecnología e informática (OTI) la cual ha dispuesto para tal fin los siguientes canales de comunicación:

- ✓ Correo Electrónico mesadeservicios@sic.gov.co
- ✓ Extensión 10502.
- ✓ Autoservicio a través de la herramienta de Gestión.

Al momento de hacer la solicitud se solicitarán los datos básicos de identificación como: nombre, cargo, ubicación, numero de contacto, correo electrónico, entre otros, para registrar la solicitud.

Será mesa de servicios que iniciará el trámite a las solicitudes, generando un caso con lo establecido en el procedimiento GS01-P12 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES

Todas las solicitudes atendidas se registran en la herramienta Aranda generando un numero de caso para cada solicitud.

En la herramienta Aranda - Portal del cliente - Con el usuario y contraseña, se podrá hacer un seguimiento al trámite en el momento que se desee con el número del caso.

El tiempo para dar trámite a las solicitudes esta dado de acuerdo con cada solicitud.

5.2 DIAGNOSTAR LA SOLICITUD.

El caso generado desde mesa de servicios es analizado por el especialista OTI, quien evalúa la necesidad y disponibilidad de recursos tecnológicos para dar trámite al mismo.

5.3 GESTIONAR LA SOLICITUD.

El especialista OTI después de hacer un previo análisis a la solicitud, definirá la disponibilidad y las características en cuanto software y hardware de los equipos y/o periféricos para asignar.

5.4 ESCALAR LA SOLICITUD.

De acuerdo con las actividades realizadas para dar trámite al caso, el especialista OTI documenta el caso en la herramienta Aranda, adjuntando las evidencias de las acciones ejecutadas. Se procede a realizar la autorización a mesa de servicios para que a través de sus profesionales en el área se configure y se asigne el equipo y/o periféricos al funcionario y/o contratista.

Nota 1: Los equipos de cómputo que se asignan a funcionarios y/o contratistas serán equipos de escritorio y estos son para uso exclusivo en las instalaciones de la SIC.

Nota 2: En el caso extraordinario que se requiera un equipo portátil para asignación a un funcionario y/o contratista, se deberá especificar las tareas por las cuales es necesario el equipo y será el especialista OTI quien evaluará la disponibilidad y pertinencia.

5.5 SOLUCIONAR Y CERRAR LA SOLICITUD.

Al momento de hacer la entrega del equipo de cómputo y/o periféricos por parte del profesional de mesa de servicios, se solicitará la firma del acta de

responsabilidad del funcionario y/o contratista, lo anterior con el fin de llevar el control del usuario responsable y custodia de estos.

El profesional de mesa de servicios se encargará de cerrar el caso en la herramienta Aranda.

Una vez cerrado el caso los usuarios podrán hacer la evaluación del servicio a través de encuestas de satisfacción.

6 DOCUMENTOS RELACIONADOS

POLÍTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - SGSI_V2 (5.3 Política de seguridad para el teletrabajo, 5.5 Política de uso aceptable de activos, 5.6 Responsabilidades sobre los activos, 5.7 Política de devolución de activos de información y 5.15 Política de equipos)
GS01-P12 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES.

7 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Creación del documento.

Fin documento