



Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA	Código: 03-PT-08	
		Versión: 1	Página: 1 de 9
		Vigente desde: 19-12-2019	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	19-12-2019	Versión inicial del documento. Este documento se genera en pro de la mejora continua, contiene las actividades del procedimiento Gestión de servicios de TI de código 03-PT-06 que corresponden a este tema específico.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesionales Dirección de TIC	Henry Díaz Dussán Director de TIC	Henry Díaz Dussán Director de TIC Germán Uriel Rojas Director de Planeación

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA</p>	Código: 03-PT-08	
		Versión: 1	Página: 2 de 9
		Vigente desde: 19-12-2019	

1. **OBJETIVO** Asegurar que los servicios de redes y comunicaciones e infraestructura se ofrezcan de forma efectiva y eficiente, garantizando su calidad y optimización.
2. **ALCANCE** Inicia con la recepción y registro de solicitudes en el aplicativo mesa de ayuda y finaliza con la solución, cierre del caso documentado y la encuesta de satisfacción por parte del usuario en la herramienta mesa de ayuda.

3. DEFINICIONES

- **Acuerdo de nivel de servicio (ANS):** Es un convenio entre un proveedor de servicios de TI y un usuario. Describe las características del servicio de TI, los niveles de cumplimiento y especifica las responsabilidades del proveedor y del usuario.
- **Acceso remoto:** Poder acceder desde una computadora a un recurso ubicado físicamente en otra computadora que se encuentra geográficamente en otro lugar, a través de una red local o externa (como internet).
- **Capacidad de TI:** Es el conjunto de condiciones operativas que tienen como propósito asegurar el adecuado aprovisionamiento del talento humano, los recursos y los procesos que se necesitan para ofrecer los servicios de TI definidos en el catálogo.
- **Catálogo de servicios:** Es un inventario detallado y documentado de los servicios de TI que la institución tiene implementados y que se encuentran activos.
- **Disponibilidad de TI:** Consiste en asegurar que los servicios TI estén disponibles y funcionen correctamente, en el marco de los ANS vigentes.
- **Encuesta de satisfacción:** Es un estudio tipo encuesta para determinar el grado de satisfacción del usuario.
- **Entuity:** Herramienta de gestión de red y monitoreo.
- **Incidente:** Es cualquier evento que interrumpa el funcionamiento normal de un servicio, afectando ya sea a uno, a un grupo o a todos los usuarios de un servicio; un incidente se puede tomar como la reducción en la calidad de un servicio TI.
- **Indicadores:** Medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos establecidos.
- **Mesa de ayuda:** Herramienta donde se registran las solicitudes de servicio, generando un ticket para hacer seguimiento a los casos registrados, se notifica al usuario para la prestación del servicio y dar solución e individualizar detalladamente las llamadas e incidentes reportados, requerimientos de servicio y solicitudes de información.
- **Monitoreo:** Consiste en utilizar un sistema o software para supervisar o controlar una red de computadoras, en busca de componentes defectuosos o lentos y así detectar posibles problemas antes de que se produzca un colapso o se caiga la red.
- **Pertinencia:** Es la oportunidad, adecuación y conveniencia de los servicios que son relevantes y apropiados.
- **Red de datos:** Infraestructura cuyo diseño posibilita la transmisión de información a través del intercambio de datos. Cada una de estas redes ha sido diseñada específicamente para satisfacer sus objetivos con una arquitectura determinada para facilitar el intercambio de contenidos.
- **Rendimiento:** Es la capacidad de un sistema TI para minimizar el tiempo de respuesta.
- **Servicios de Ti:** Servicios de Tecnología de la Información que satisface con una o varias necesidades de los usuarios.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



- **Solicitud de cambio:** Es viabilizar los cambios beneficiosos con un mínimo de interrupciones en la prestación de servicios de TI.
- **Ticket:** Es un número consecutivo que guarda fecha y hora de solicitud, suministrado por la herramienta mesa de ayuda de la Entidad al tiempo que se informa al responsable de atención de una solicitud de servicio, con el fin de proporcionar por medio de esta el respectivo seguimiento, monitoreo y control del caso, hasta su solución.
- **Traslado de canal de comunicaciones:** Cuando la sede es trasladada a otro sitio, se solicita el traslado de canal de comunicaciones a la empresa proveedora del servicio de internet.
- **Visita de viabilidad:** Visita técnica al sitio donde se va a instalar o modificar la red de datos, teniendo en cuenta el requerimiento de los puntos a instalar, cargas de energía y adecuación del sitio de acuerdo con la necesidad.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1. Todas las solicitudes de gestión de redes y comunicaciones deben realizarse a través del aplicativo mesa de ayuda.

4.2. Para dar solución a los requerimientos, el grupo de redes y comunicaciones debe contar con los puestos instalados y adecuados por parte de la Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos y proporcionarles los elementos necesarios.

4.3. El grupo de redes y comunicaciones brindará la solución de acuerdo con la Guía para la normalización de Red y Centros de Cableado para el desarrollo de sus requerimientos.

4.4. Todas las solicitudes de gestión de infraestructura deben ser diligenciadas en el formato 03-FR-08 a través del aplicativo mesa de ayuda.

4.5. Todas las solicitudes deben ser asignadas a los funcionarios(as) de cada uno de los grupos definidos (Redes y comunicaciones e infraestructura) al interior de DTIC, según el tipo de solicitud.

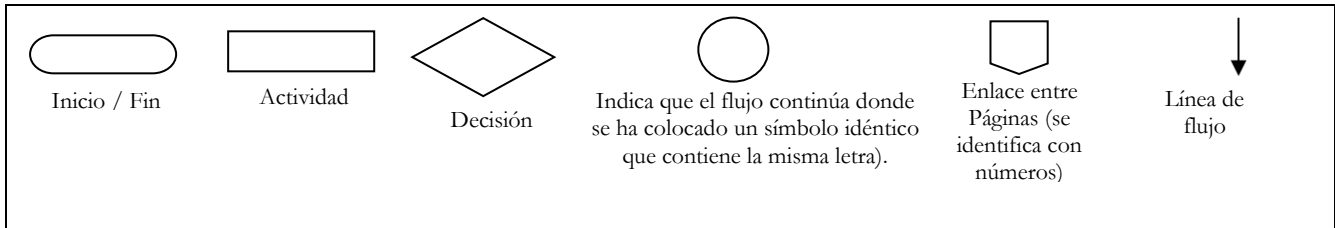
4.6 Todas las solicitudes de gestión de redes y comunicaciones serán atendidas de acuerdo con el stock de elementos de red que se tenga en inventario.

4.7 Para todas las solicitudes de infraestructura se debe seleccionar en el formato 03-FR-08, una categoría según la necesidad así:

- Bases de Datos: Modificación de datos, creación de esquemas y objetos, modificación de estado, creación y actualización de campos, migración de información para base de datos Oracle.
- Infraestructura: Solicitud de hardware (No incluye solicitud y préstamo de equipos de cómputo), software y almacenamiento exclusivo del Centro de Datos.
- Sistemas de Información: (SINPROC, CORDIS, SICAPITAL, Servicios Intranet, Portales Institucionales Web e Intranet; cuando se trate de nuevos desarrollos y/o modificación de aplicaciones.



5. DESARROLLO



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	1. Registrar la solicitud en el aplicativo mesa de ayuda, componente red o requerimiento.	Funcionarios(as) y Contratistas	Asignación de ticket / Formato 03-FR-08 requerimientos TIC
	2. ¿La solicitud cumple con los requisitos? Si: Remítase a la actividad 3 NO: volver a la actividad 1.	Profesional Universitario/ Especializado DTIC	
	3.El responsable asigna técnico para que atienda el caso.	Profesional Universitario /Especializado DTIC	Registro de la actuación en el aplicativo mesa de ayuda




FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	4. Diseñar solución.	Profesional Universitario /Especializado DTIC	Formato 03-FR-13 análisis de viabilidad de redes y comunicaciones
	5. Se tiene en stock los elementos necesarios para solucionar el caso? SI: Remítase a actividad 7. NO: Continúe con actividad 6	Profesional Universitario /Especializado DTIC	
	6. Solicitar los elementos necesarios para solucionar el caso.	Profesional Universitario /Especializado DTIC /Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos	Correo institucional
	7. Implementar la solución de acuerdo con los lineamientos establecidos.	Profesional Universitario /Especializado DTIC	03-GU-07 Guía para la Normalización de Red y Centros de Cableado / Formato 03-FR-18 Bitácora Requerimientos Infraestructura
	8. Realizar pruebas de enlace mediante la herramienta de monitoreo de canal, para garantizar la entrega del servicio.	Profesional Universitario /Especializado DTIC	Reporte de la herramienta de monitoreo de canales



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>9.</p> <pre> graph TD Start((3)) --> D{¿Son correctas las pruebas?} D -- NO --> C((C)) D -- SI --> A10[10. Entregar la solución.] A10 --> A11[11. Cerrar el caso.] A11 --> A12[12. Encuesta de calidad del servicio.] A12 --> D2{¿Cumple los ANS?} D2 -- SI --> G((G)) D2 -- NO --> End((4)) </pre>	<p>9. ¿Son correctas las pruebas de capacidad y de enlace?</p> <p>SI: Continúa con actividad 10. NO: Regresar a actividad 4.</p>	<p>Profesional Universitario /Especializado DTIC</p>	
<pre> graph TD A10[10. Entregar la solución.] --> A11[11. Cerrar el caso.] </pre>	<p>10. Realizar la entrega de la solución solicitada.</p>	<p>Profesional Universitario /Especializado DTIC</p>	<p>Formato 03-FR-01 acta de entrega de requerimientos TIC</p>
<pre> graph TD A11[11. Cerrar el caso.] --> A12[12. Encuesta de calidad del servicio.] </pre>	<p>11.Registrar la respuesta al usuario en el aplicativo mesa de ayuda y cerrar el caso.</p>	<p>Profesional Universitario /Especializado DTIC</p>	<p>Ticket finalizado</p>
<pre> graph TD A12[12. Encuesta de calidad del servicio.] --> D2{¿Cumple los ANS?} </pre>	<p>12. La herramienta envía de forma automática una encuesta de calidad al correo institucional del usuario solicitante informando que la solicitud fue gestionada con fecha y hora de cierre, una breve descripción de la solución y el link de la encuesta de calidad del servicio para ser diligenciada de forma opcional.</p>	<p>Funcionarios(as) y Contratistas</p>	<p>Correo institucional</p>
<p>13.</p> <pre> graph TD D2{¿Cumple los ANS?} -- SI --> G((G)) D2 -- NO --> End((4)) </pre>	<p>13. Validar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.</p> <p>SI: Remítase a la actividad 16. NO: Continúe con actividad 14.</p>	<p>Profesional Universitario /Especializado DTIC</p>	



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	14. Identificar las causas del incumplimiento de los ANS y registrar las actividades de mejora.	Profesional Universitario /Especializado DTIC	Formato 01-FR-25 Plan de mejoramiento
	15. Implementar las acciones de mejora diligenciadas en el formato definido.	Profesional Universitario /Especializado DTIC	Formato 01-FR-25 Plan de mejoramiento
	16. Confirmar el cumplimiento de los ANS mediante el aplicativo mesa de ayuda casos.	Profesional Universitario /Especializado DTIC	Ticket finalizado

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA	Código: 03-PT-08	
		Versión: 1	Página: 8 de 9
		Vigente desde: 19-12-2019	

6. CONTROL DE LOS REGISTROS

N°	REGISTRO	CÓDIGO	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA	TIEMPO TRD
1	Plan de mejoramiento	01-FR-25	Profesional Especializado / Universitario	Indefinido
2	Acta de entrega de requerimientos TIC	03-FR-01	Profesional Especializado / Universitario	Indefinido
3	Requerimientos TIC	03-FR-08	Funcionarios(as) / contratistas	Indefinido
4	Análisis de viabilidad de redes y comunicaciones.	03-FR-13	Profesional Especializado / Universitario	Indefinido
5	Bitácora requerimientos infraestructura	03-FR-18	Profesional Especializado / Universitario/Auxiliar/Secretario	Indefinido

7. NORMATIVIDAD APLICABLE

TIPO DE NORMA	NÚMERO	AÑO	EMISOR	ARTÍCULO(S) APLICACIÓN
Guía para la normalización de Red y Centros de Cableado	03-GU-07	2019	Direccionamiento TIC	Todos
Catálogo de Servicios de TI	5	2019	Direccionamiento TIC	Todos

8. DOCUMENTOS EXTERNOS

NOMBRE	FECHA DE PUBLICACIÓN O VERSIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	MEDIO DE CONSULTA
Norma ISO 9001	2015	Organización Internacional de Estandarización (ISO)	Electrónica
Norma ISO / IEC 20000 ISO 20000-1 ISO 20000-2	2005	Organización Internacional de Estandarización (ISO)	Electrónica
Normas COBIT E ITIL	2013	Estándares Internacionales COBIT: Control Objectives for Information and related Technology. ITIL: Information Technology Infrastructure Library	Electronica

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



Norma ANSI/TIA/EIAEIA -568-B -569-A -570-A -607 -758 TIA/EIA 606 TIA/EIA TSB-72 TIA/EIA TSB-67	1991	ANSI (American National Standards Institute), TIA (Telecommunications Industry Association), EIA (Electronic Industries Alliance), IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers)	Electrónica
---	------	---	-------------