

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso gestión tecnológica - versión 6

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 11
	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA	VERSIÓN 6
	Procedimiento Soporte Técnico a Usuarios	FECHA 2020/12/03
		CÓDIGO PS05-PR01

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para brindar el soporte técnico a nivel de Hardware y Software a los usuarios de la Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT).

Alcance: Inicia con el registro de la solicitud por parte de usuarios y finaliza con la calificación del servicio en la mesa de ayuda.

2. BASE LEGAL

Norma (número y fecha)	Descripción
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones. Título II - Componentes, instrumentos y responsables, Artículo 5°. Componentes. Los fundamentos de la Estrategia serán desarrollados a través de 4 componentes que facilitarán la masificación de la oferta y la demanda del Gobierno en Línea.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Artículo 2.2.22.1.5. Articulación y complementariedad con otros sistemas de gestión. Artículo 2.2.22.2.1. Políticas de Gestión y Desempeño Institucional. Las políticas de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998, formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y los demás líderes, se denominarán políticas de Gestión y Desempeño Institucional y comprenderán, entre otras, las siguientes:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Juan Gilberto Linares Bustos /Julio César Benavides Carranza	Nombre: Carlos Andres Barreto Guzman	Nombre: Nelson Javier Vásquez Torres
Cargo: Contratistas - Subdirección Administrativa	Cargo: Profesional Especializado - Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID	Cargo: Subsecretario de Gestión Corporativa y CID

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso gestión tecnológica - versión 6

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 11
	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA	VERSIÓN 6
	Procedimiento Soporte Técnico a Usuarios	FECHA 2020/12/03 CÓDIGO PS05-PR01

Norma (número y fecha)	Descripción
	12. Seguridad Digital.
Decreto 1008 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Capítulo 1 política de gobierno digital, Artículo 2.2.9.1.1.3. principios. seguridad de la información: Sección 2, elementos de la política de gobierno digital, Artículo 2.2.9.1.2.1. Estructura. componentes y habilitadores transversales.
Resolución 004 de 2017	Por la cual se modifica la Resolución 305 de 2008 de la CDS. Resuelve: Artículo 5º: Modificar el artículo 9 de la Resolución CDS 305 de 2008, “Seguridad Digital”.

3. DEFINICIONES

Equipo de cómputo: Dispositivo electrónico configurado para almacenar y procesar información.

Hardware: Corresponde a todas las partes físicas y tangibles de un computador, sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.

Gestión de incidentes de seguridad de la información: Procesos para detectar, reportar, evaluar, responder, tratar y aprender de los incidentes de seguridad de la información.

Mesa de ayuda: Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, que permite llevar registro y control de las solicitudes que hacen los usuarios, y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Red: Una red de computadoras (también llamada red de ordenadores o red informática) es un conjunto de equipos (computadoras y/o dispositivos) conectados, que comparten información (archivos), recursos (CD-ROM, impresoras, etc.) y servicios (acceso a internet, e-mail, chat, juegos), etc.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso gestión tecnológica - versión 6

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HABITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 11
	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA	VERSIÓN 6
	Procedimiento Soporte Técnico a Usuarios	FECHA 2020/12/03
		CÓDIGO PS05-PR01

Software: Conjunto de instrucciones codificadas para ser leídas e interpretadas por una computadora. Estas instrucciones fueron concebidas para el procesamiento electrónico de datos.

Solicitud: Acción realizada por los usuarios mediante el aplicativo de mesa de ayuda, para comunicar, requerir, generar, crear o modificar cualquier recurso físico o lógico relacionado a TI.

TIC's: Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009)¹.

Usuario: Persona o área de la organización a quien se ha concedido acceso a la información por autorización del propietario de la misma.

4. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Sólo el personal de Gestión Tecnológica está autorizado para resolver los problemas que se presentan en los sistemas de información, equipos de cómputo, software, redes y todo lo relacionado a las TIC's que sea de propiedad de la entidad y que se encuentren asignados al proceso de Gestión Tecnológica.

4.2 La mesa de ayuda cuenta con unas categorías predefinidas, que permiten al usuario y al personal que resolverá el caso, identificar más fácilmente la solicitud y la posible solución.

4.3 Dentro del aplicativo de la mesa de ayuda se encuentran las siguientes categorías:

4.3.1 Por políticas de seguridad las categorías de Creación de usuarios, Acceso a carpetas/páginas Web, solo serán tramitadas si su remitente es el jefe de área o supervisor de contrato.

4.3.2 Las solicitudes de cambio de contraseña solo podrán ser tramitadas por el usuario final, jefe de área o supervisor de contrato.

4.3.3 Las categorías Aplicaciones SDHT, Bienes y Servicios, Gestión Documental y Gestión del Proceso Gestión Tecnológica almacenaran las subcategorías correspondientes a cada una de ellas.

4.3.4 Aplicaciones SDHT: Esta categoría almacena todas las aplicaciones desarrolladas por la SDHT, dentro de esta se encuentran las siguientes subcategorías

¹ <https://www.mintic.gov.co/porta/604/w3-propertyvalue-1051.html>

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso gestión tecnológica - versión 6

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 11
	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA	VERSIÓN 6
	Procedimiento Soporte Técnico a Usuarios	FECHA 2020/12/03
		CÓDIGO PS05-PR01

Hábitat a la vista – cifras: Esta categoría se utiliza para solicitar soporte sobre la aplicación hábitat a la vista o hábitat en cifras.

JSP7: Esta categoría se utiliza para solicitar cualquier tipo de soporte sobre la aplicación o los servicios de JSP7.

Página web hábitat: Esta categoría se utiliza para solicitar cualquier tipo de soporte sobre la página web de la entidad.

SIDIVIC: Esta categoría se utiliza para solicitar cualquier tipo de soporte sobre la aplicación SIDIVIC.

SIPI – Proyectos: Esta categoría se utiliza para solicitar cualquier tipo de soporte sobre la SIPI.

SIPIVE: Esta categoría se utiliza para solicitar cualquier tipo de soporte sobre la aplicación SIPIVE.

VUC: Esta categoría se utiliza para solicitar cualquier tipo de soporte sobre la aplicación VUC.

Asesoría Programas y Proyectos: Esta categoría se utiliza para solicitar asesorías técnicas de los proyectos de inversión, tales como formulación, planes de acción, de contratación, anteproyecto de presupuesto entre otros.

Bienes y Servicios: Esta categoría almacena todas las solicitudes o requerimientos que son atendidos por el área de bienes y servicios, dentro de esta se encuentran las siguientes subcategorías

Impresora – Escáner – Plotter: Esta categoría se utiliza para solicitar soporte o suministros capara cualquiera de estos elementos.

Reparaciones locativas: Esta categoría se utiliza para solicitar cualquier tipo de reparación a las instalaciones o lugares de trabajo.

Solicitud Equipos de Cómputo: Esta categoría se utiliza para solicitar la asignación, traslado o adecuación para cualquier equipo de cómputo o sus elementos.

Solicitud Equipos de Oficina: Esta categoría se utiliza para solicitar la asignación, traslado o adecuación de cualquier equipo o elemento de oficina.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso gestión tecnológica - versión 6

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 11
	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA	VERSIÓN 6
	Procedimiento Soporte Técnico a Usuarios	FECHA 2020/12/03
		CÓDIGO PS05-PR01

Suministros de oficina: Esta categoría se utiliza para solicitar la asignación de cualquier tipo de elemento o consumible que este agotado o en mal estado.

Gestión Documental: Esta categoría almacena todas las solicitudes o requerimientos que son atendidos por el área de gestión documental, dentro de esta se encuentran las siguientes subcategorías

Forest – Anulación Reimpresión: Esta categoría se utiliza para solicitar la anulación o reimpresión de los radicados o procesos generados por la aplicación Forest.

Gestión Tecnológica: Esta categoría almacena todas las solicitudes o requerimientos que son atendidos por el área de gestión tecnológica, dentro de esta se encuentran las siguientes subcategorías

Acceso a carpetas/páginas Web: Esta categoría se utiliza para solicitar acceso a carpetas ubicadas en el file server de la entidad, o para solicitar acceso a páginas web que se encuentren bloqueadas por políticas de seguridad.

Aplicaciones-Software: Esta categoría se utiliza para solicitar cualquier tipo de soporte (instalación, acceso, actualización, verificación etc.) sobre alguna aplicación o software.

Backups: Esta categoría se utiliza para solicitar Backup a cualquier tipo de información

Bases de Datos: Esta categoría se utiliza para solicitar cualquier tipo de soporte sobre las bases de datos de las aplicaciones.

Cambio de contraseña: Esta categoría se utiliza para solicitar cambio de contraseña para el acceso a los diferentes servicios, recurso o aplicaciones administradas por la SDHT.

Control de cambios: Esta categoría se utiliza para registrar los mantenimientos, cambios, actualizaciones, aprovisionamientos de nuevos recursos o cualquier acción que se realice a nivel de la plataforma tecnológica, infraestructura, telecomunicaciones, seguridad perimetral y servicios de la entidad.

Creación de usuarios: Esta categoría se utiliza para solicitar la creación de nuevos usuarios, la solicitud debe contener nombres y apellidos completos, número de documento de identidad, área a la cual pertenece, número de contrato o resolución de nombramiento, y fecha de finalización del contrato (solo para contratistas).

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso gestión tecnológica - versión 6

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 11
	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA	VERSIÓN 6
	Procedimiento Soporte Técnico a Usuarios	FECHA 2020/12/03
		CÓDIGO PS05-PR01

Fondo de pantalla: Esta categoría se utiliza para solicitar la implementación de fondos de pantalla o videos de inicio de sesión en los equipos de cómputo.

Forest: Esta categoría se utiliza para solicitar temas de soporte con la aplicación Forest, los temas de anulación o reimpresión deben ser solicitados en la categoría Forest – Anulación Reimpresión.

Incidentes de seguridad: Esta categoría se utiliza para registrar el evento o serie de eventos de seguridad de la información no deseados o inesperados, que tengan una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información en la entidad (Para mayor información ver procedimiento PS05-PR04 Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información).

Infraestructura Tecnológica: Esta categoría se utiliza para solicitar cualquier tipo de soporte sobre elementos de la red o equipo que componen la infraestructura tecnológica.

Internet – Wifi: Esta categoría se utiliza para solicitar servicios de soporte en la conectividad.

Mapa Interactivo – Esta categoría permitirá informar a la subdirección de programas y proyectos, inconvenientes o solicitudes referentes al Mapa Interactivo WEB.

Microsoft Office 365: Esta categoría se utiliza para solicitar cualquier tipo de soporte sobre la aplicación o los servicios Microsoft.

Servidores – Virtualización: Esta categoría se utiliza para solicitar cualquier tipo de soporte o instalación de servidores físicos o virtuales.

Soporte equipo de cómputo: Esta categoría se utiliza para solicitar cualquier tipo de soporte sobre los equipos de cómputo o sus elementos.

Telefonía: Esta categoría se utiliza para solicitar cualquier tipo de soporte sobre la telefonía de la entidad.

VPN: Esta categoría se utiliza para solicitar cualquier tipo de soporte o activación de conectividad por VPN.

4.4 Las categorías de Acceso a carpetas/páginas Web y Creación de usuarios deben ser solicitadas única y exclusivamente por el jefe de área, Subdirector, Subsecretario, oficinas asesoras de la entidad o Supervisor de contrato.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso gestión tecnológica - versión 6

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HABITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 11
	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA	VERSIÓN 6
	Procedimiento Soporte Técnico a Usuarios	FECHA 2020/12/03 CÓDIGO PS05-PR01

4.5 Atender los casos de soporte de acuerdo con las prioridades asignadas a cada caso y el tiempo máximo de respuesta establecido para cada actividad.

4.6 La mesa de ayuda cuenta con prioridades (muy baja, baja, mediana, alta, muy urgente y mayor) las cuales son establecidas según el cálculo realizado entre la urgencia y el impacto.

La urgencia es definida por el usuario solicitante y cuenta con las opciones baja, mediana y alta (por defecto el sistema selecciona mediana).

El impacto es definido por el personal que resolverá el caso y cuenta con las opciones bajo, mediana y alto (por defecto el sistema selecciona mediana), se define un impacto bajo cuando se ven afectados no más de 10 usuarios, medio cuando se ven afectados entre 10 usuarios y 50 usuarios o cuando cualquier servicio o aplicativo presenta intermitencia y alto cuando se ven afectados más de 50 usuarios o cuando cualquier servicio o aplicativo presenta afectación total.

Teniendo en cuenta las anteriores variables, se define la prioridad en la siguiente matriz.

Matriz de cálculo para la prioridad				
Impacto		Alto	Medio	Bajo
		Si ▼		Si ▼
Urgencia				
Alta	Si ▼	Muy urgente ▼	Urgente ▼	Baja ▼
Mediana		Urgente ▼	Mediana ▼	Baja ▼
Baja	Si ▼	Mediana ▼	Baja ▼	Muy baja ▼

Las solicitudes serán atendidas según sus prioridades, las cuales se definen con los siguientes tiempos de respuesta:

- Prioridad mayor: el servicio será atendido de manera inmediata.
- Prioridad muy urgente: el servicio será atendido en un periodo máximo de 45 minutos.
- Prioridad alta: el servicio será atendido en un periodo máximo de 2 horas
- Prioridad mediana: el servicio será atendido en un periodo máximo de 4 horas
- Prioridad baja: el servicio será atendido en un periodo máximo de 16 horas
- Prioridad muy baja: el servicio será atendido en un periodo máximo de 72 horas

4.7 Únicamente el personal de Gestión Tecnológica tiene el rol de administrador en red y local y está autorizado para ingresar a todos los equipos de cómputo, para realizar instalaciones, desinstalaciones o actualizaciones de aplicaciones.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso gestión tecnológica - versión 6

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HABITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 11
	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA	VERSIÓN 6
	Procedimiento Soporte Técnico a Usuarios	FECHA 2020/12/03
		CÓDIGO PS05-PR01

4.8 No se pueden realizar movimientos de equipos de cómputos, ni de ningún periférico sin la respectiva autorización del proceso de Bienes, Servicios e Infraestructura.

4.9 Las solicitudes de soporte se deben realizar únicamente a través del aplicativo de la mesa de ayuda (<http://mesadeayuda.habitatbogota.gov.co>).

4.10 Cuando se requiera información adicional en una solicitud como se establece en la actividad N°4 de la descripción del presente procedimiento y no se tenga respuesta en un lapso de 3 días hábiles, se procederá al cierre del servicio, debido a que carece de información necesaria para atención de este.

5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	Registrar las solicitudes en el aplicativo de Mesa de Ayuda.	10 minutos	Servidores (as) Públicos(as)		Mesa de ayuda
2	Asignar la solicitud al profesional o grupo encargado para dar solución.	1 hora	Profesional del proceso de Gestión Tecnológica	Validación de solicitud según su categoría.	Mesa de ayuda
3	Clasificar las solicitudes según el impacto que generan y verificar su grado de prioridad.	1 hora	Profesional del proceso de Gestión Tecnológica	Recategorización de la solicitud.	Mesa de ayuda
4	¿La solicitud puede ser solucionada inmediatamente?, Si es así, continuar con la actividad N°7, de lo contrario, continuar con la actividad No. 5.	4 horas o según prioridad	Profesional del proceso de Gestión Tecnológica	Verificar que la información de la solicitud este completa para dar solución	Notificación de seguimiento en aplicativo de mesa de ayuda.
5	Solicitar al usuario información adicional para dar solución, a través del menú “procesando incidencia” en el campo “seguimiento” de la mesa de ayuda. Continuar con la siguiente actividad.	10 min	Profesional del proceso de Gestión Tecnológica	Notificación de seguimiento en aplicativo de mesa de ayuda.	Mesa de ayuda
6	Si la respuesta del usuario permite dar solución se continua la actividad No 7, si la respuesta no permite dar solución se regresa a la actividad No 5, si el	3 días	Profesional del proceso de Gestión Tecnológica	Notificación de seguimiento en aplicativo	Mesa de ayuda

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso gestión tecnológica - versión 6

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 11
	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA	VERSIÓN 6
	Procedimiento Soporte Técnico a Usuarios	FECHA 2020/12/03
		CÓDIGO PS05-PR01

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	usuario no responde el seguimiento se pasa a la actividad No 9.			de mesa de ayuda.	
7	Realizar la actividad para dar solución. Continuar con la siguiente actividad.	4 horas o según prioridad	Profesional del proceso de Gestión Tecnológica		Infraestructura física o lógica. Mesa de ayuda
8	Si el profesional del proceso de Gestión Tecnológica lo considera necesario, en el menú “procesando incidencia” en el campo “seguimiento” de la mesa de ayuda documentará la solución y solicitar al usuario indicar si fue solucionada o no la necesidad, en esta situación se debe recategorizar el caso al estado “en espera” e informar que si no se recibe respuesta pasados 3 días se tomará como satisfactorio el servicio y se procederá a cerrar. Continuar con la siguiente actividad.	3 días	Profesional del proceso de Gestión Tecnológica	Notificación de seguimiento en aplicativo de mesa de ayuda.	Mesa de ayuda
9	Para los casos en que el usuario no responde al último seguimiento de su solicitud o responde que si está satisfecho se continua con siguiente actividad. Si el usuario responde que no está satisfecho se regresa a la actividad 5.	10 min	Profesional del proceso de Gestión Tecnológica	Notificación de seguimiento en aplicativo de mesa de ayuda.	Mesa de ayuda
10	Documentar y cerrar la solicitud.	5 min	Profesional del proceso de Gestión Tecnológica	Notificación la solución en aplicativo de mesa de ayuda.	Mesa de ayuda
11	El usuario recibirá un correo electrónico para calificar de uno (una estrella) a cinco (cinco estrellas), la atención y solución dada a la solicitud, en donde uno es la calificación más baja y cinco es la calificación más alta. Fin del procedimiento.	5 min	Servidores (as) Públicos(as)	Calificación del servicio en el aplicativo de mesa de ayuda.	Mesa de ayuda

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso gestión tecnológica - versión 6

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 11
	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA	VERSIÓN 6
	Procedimiento Soporte Técnico a Usuarios	FECHA 2020/12/03 CÓDIGO PS05-PR01

Fecha de modificación (aaaa/mm/dd)	Versión	Descripción del cambio
2019/09/05	5	<p>-Se eliminó de base legal: Ley Nacional 80 de 1993, Ley Nacional 1150 de 2007, Ley 1273 de 2009, Ley 1341 de 2009, resoluciones SDHT: 124 de 2008, 221 de 2011, 038 de 2009, 622 de 2011, Resolución Distrital Secretaría General - C.D.S. 305 de 2008, debido a que no están relacionadas directamente con los lineamientos y actividades plasmadas en el procedimiento.</p> <p>-Se incluye en la base legal: Decretos: 2573 de 2014, 1078 de 2015, 1008 de 2018, 1499 de 2017. Resolución: 004 de 2017.</p> <p>-Se elimina la definición de PHD y se agrega la definición de Mesa de ayuda y usuario, e incluye equipo de cómputo y actualiza definición de TIC's.</p> <p>-Se modifican los lineamientos o políticas de operación, teniendo en cuenta que los únicos usuarios autorizados para realizar ajustes en la infraestructura tecnológica de la entidad son los responsables del proceso de Gestión Tecnológica. se actualiza en los lineamientos de operación, que todas las solicitudes de soporte deben realizarse a través del aplicativo de la mesa de ayuda.</p> <p>-Se modifica la descripción del procedimiento teniendo en cuenta que la prioridad de las solicitudes las define los usuarios responsables de atenderlas, se agregan las acciones a tomar cuando se requiere información adicional para atender las solicitudes, y se modifican los tiempos de las actividades.</p>
2020/12/03	6	<p>-Se elimina el Decreto 1078 de 2015 el cual ya está contemplado en el Decreto 1008 de 2018 en el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p> <p>- Se incluye alcance en el procedimiento.</p> <p>-Se agrega la palabra "Resuelve: "en la Resolución 004 de 2017, para mayor claridad de la descripción.</p> <p>-Se incluye en la descripción del procedimiento numeral 4 punto de control y en el numeral 8 en la actividad se incluye responsable.</p> <p>-Se crea e incluye la categoría "ASESORÍAS PROGRAMAS Y PROYECTOS" en el numeral 4 "lineamientos o políticas de operación", sub numeral 4.3.4 "Aplicaciones SDHT", para aplicación en el procedimiento, las solicitudes serán atendidas por profesional de la Subdirección de Programas y Proyectos.</p> <p>-Se crea e incluye la categoría " Mapa Interactivo" en el numeral 4 "lineamientos o políticas de operación", sub numeral 4.3.4 "Aplicaciones SDHT", para aplicación en el procedimiento, las solicitudes serán atendidas por profesional de la Subdirección de Programas y Proyectos.</p>

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso gestión tecnológica - versión 6

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 11
	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA	VERSIÓN 6
	Procedimiento Soporte Técnico a Usuarios	FECHA 2020/12/03
		CÓDIGO PS05-PR01

No aplica.