

|                                                                                                                                                                                                                               |                                                               |                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br>GOBERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA<br>Instituto Central de la Participación y<br>Acción Comunal | <b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA<br/>INFORMACION</b>           | Código: IDPAC-GTI-PR-26<br>Versión: 01<br>Página: 1 de 4<br>Fecha: 28/05/2018 |
|                                                                                                                                                                                                                               | <b>APOYO A JORNADAS DE APRENDIZAJE<br/>CON RECURSOS DE TI</b> |                                                                               |

## I. OBJETIVO

Prestar el apoyo tecnológico a las jornadas de aprendizaje que se realicen en las sedes del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, con respecto a la instalación, configuración, habilitación y operación de recursos de TI (acceso a redes y sistemas de información, equipos de cómputo, aplicaciones de software) necesarios para desarrollar las actividades planeadas.

## II. ALCANCE

Inicia con la recepción del formato “Solicitud Apoyo a Jornadas de Aprendizaje con Recursos de TI” por mesa de ayuda o correo electrónico institucional, finaliza con la ejecución de las actividades definidas para prestar el servicio de apoyo con recursos de TI a la jornada de aprendizaje.

## III. DEFINICIONES

**Equipo de cómputo:** Material de computación que es un computador personal, servidor físico, dispositivo de almacenamiento, equipo para presentación visual, equipo de comunicaciones y/o internet, equipo de impresión y equipo de telefonía.

**Hardware:** Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen un equipo de cómputo o infraestructura de un sistema informático.

**Instalación de equipo de cómputo:** Ejecución de instalación física, adecuación y puesta en funcionamiento de equipos de cómputo según solicitud creada por el usuario, área o proceso.

**Instalación de software:** Ejecución de instalación y configuración de aplicativos o herramientas de software de acuerdo con la solicitud creada por el usuario, área o proceso.

**Jornada de aprendizaje:** Actividad dirigida a funcionarios y contratistas que busca desarrollar capacidades, destrezas, habilidades y competencias.

**Recurso de TI:** Medio tecnológico administrado por procesos que entregan información necesaria para cumplir los objetivos de la Entidad.

**Sistema de Información:** Conjunto de elementos que interactúan para procesar y gestionar información permitiendo su posterior uso, modificación y eliminación.

**Software:** Conjunto de programas y rutinas que permiten al computador realizar determinadas funciones o tareas.

**Soporte técnico:** Apoyo operativo del personal técnico a los funcionarios, contratistas y terceros sobre las herramientas tecnológicas de la Entidad.

## IV. DOCUMENTOS DE SOPORTE

| Nombre                        | Entidad                  | Origen<br>(I: Interno o<br>E: Externo) |
|-------------------------------|--------------------------|----------------------------------------|
| Resolución 004 de 2017        | Alcaldía Mayor de Bogotá | E                                      |
| Directiva 005 de 2005         | Alcaldía Mayor de Bogotá | E                                      |
| Directiva 042 de 2007         | Alcaldía Mayor de Bogotá | E                                      |
| Norma Internacional ISO 20000 | Icontec                  | E                                      |

|                                                                                                                                                                                                                               |                                                       |                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA<br/>Instituto Ciudad de la Participación y<br/>Acción Comunal</p> | GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA<br>INFORMACION           | Código: IDPAC-GTI-PR-26<br>Versión: 01<br>Página: 2 de 4<br>Fecha: 28/05/2018 |
|                                                                                                                                                                                                                               | APOYO A JORNADAS DE APRENDIZAJE<br>CON RECURSOS DE TI |                                                                               |

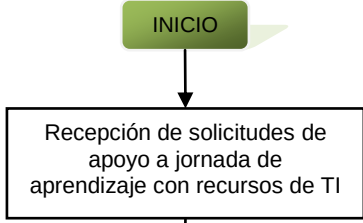
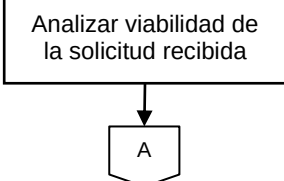
## V. POLÍTICAS

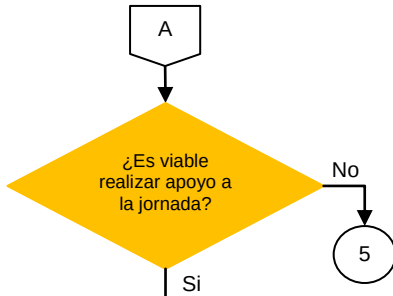
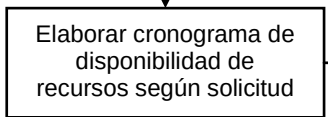
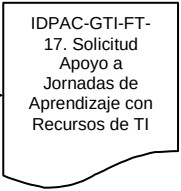
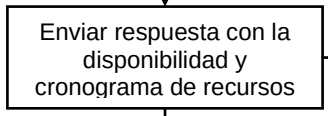
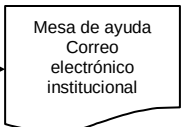
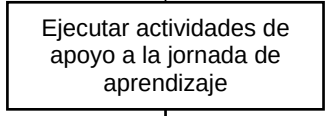
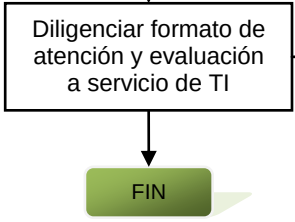
- Los elementos que hacen parte de la infraestructura tecnológica solo podrán ser solicitados por los directores, jefes de área o por quienes han sido delegados por medio escrito.
- Los elementos que hacen parte de la infraestructura tecnológica que sean utilizados durante la actividad de jornada de aprendizaje solo podrán ser instalados y/o configurados por el personal autorizado por la Secretaria General.
- El solicitante que está a cargo de la actividad de jornada de aprendizaje se hace responsable por la custodia de los elementos tecnológicos utilizados y hasta el momento en que son entregados a algún funcionario o contratista vinculado al proceso de Gestión de TI.

## VI. CONTROLES OPERATIVOS

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Seguridad de la Información | Se prohíbe la instalación de software que no este licenciado por la Entidad, o que no esté autorizado por la Entidad.<br>Se aplicarán las medidas de seguridad dispuestas para el acceso a equipos de cómputo definidas en el documento de políticas de seguridad y políticas de usuarios finales. |
| Riesgos Laborales           | Jornadas de inducción y reinducción<br>Exámenes médicos ocupacionales<br>Matriz de identificación de los riesgos laborales<br>Plan de Bienestar e Incentivos                                                                                                                                       |
| Aspectos Ambientales        | Matriz de Identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales<br>Implementación de Programas de Gestión Ambiental<br>Plan Institucional de Respuesta a Emergencias                                                                                                                     |

## VII. ACTIVIDADES

| No | RESPONSABLE<br>(Incluir dependencia)  | ACTIVIDADES |                                                                                     |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|---------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                       |             | Descripción: ¿Cómo?                                                                 | Registro Evidencia                                                            | Instructivos / Criterios de aceptación o rechazo                                                                                                                                                                                          |
| 1  | Profesional de Sistemas – Contratista | D: 0.17H    |  | IDPAC-GTI-FT-17. Solicitud Apoyo a Jornadas de Aprendizaje con Recursos de TI | El formato “Solicitud Apoyo a Jornadas de Aprendizaje con Recursos de TI” se debe adjuntar a la solicitud realizada por mesa de ayuda o correo electrónico. Las solicitudes deben ser remitidas por los líderes de proceso o su delegado. |
|    |                                       | F: DR       |                                                                                     |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2  | Profesional de Sistemas – Contratista | D: 1H       |  |                                                                               | Realizar análisis de viabilidad a solicitud recibida con el fin de identificar la disponibilidad técnica y operativa de los recursos de TI solicitados.                                                                                   |
|    |                                       | F: SR       |                                                                                     |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                           |

| No | RESPONSABLE<br>(Incluir<br>dependencia)                                        | ACTIVIDADES |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                |             | Descripción: ¿Cómo?                                                                 | Registro<br>Evidencia                                                                | Instructivos / Criterios de<br>aceptación o rechazo                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3  | Profesional de<br>Sistemas –<br>Contratista                                    | D: 0.17H    |    |                                                                                      | El estudio de viabilidad determina si se puede, o no, prestar el servicio de apoyo a jornada de aprendizaje con recursos de TI, e identificar la disponibilidad de recursos.                                                                                                                                                                                |
|    |                                                                                | F: SR       |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4  | Profesional de<br>Sistemas –<br>Contratista                                    | D: 2H       |    |    | En el campo <b><i>cronograma definido</i></b> del formato “Solicitud Apoyo a Jornadas de Aprendizaje con Recursos de TI” se deben definir las actividades de instalación de equipos, creación y habilitación de cuentas de usuario, gestión de permisos, entre otros recursos de TI viabilizados, según programa, organización y logística de la actividad. |
|    |                                                                                | F: SR       |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5  | Profesional de<br>Sistemas –<br>Contratista                                    | D: 0.17H    |  |  | Se envía respuesta de la solicitud adjuntando cronograma de actividades y disponibilidad de recursos.<br>Si la solicitud no es viable o no se dispone de los recursos se le informará al solicitante.                                                                                                                                                       |
|    |                                                                                | F: SR       |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 9  | Técnico Operativo<br>Sistemas –<br>Profesional de<br>Sistemas –<br>Contratista | D: 1H       |  |                                                                                      | Se ejecutan las actividades definidas de acuerdo al plan de trabajo y cronograma de actividades para prestar el servicio de apoyo a la jornada de aprendizaje con recursos de TI.                                                                                                                                                                           |
|    |                                                                                | F: SR       |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 10 | Funcionario –<br>Contratista                                                   | D: 0.17H    |  |  | El funcionario solicitante o persona responsable de la actividad debe diligenciar el formato IDPAC-GTI-FT-12 Atención y Evaluación Servicio de Soporte TI a Usuarios. En el formato se registra la información necesaria y considerada relevante acerca del servicio de apoyo a la jornada de aprendizaje con recursos de TI.                               |
|    |                                                                                | F: SR       |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                |                                                       |                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA<br/>Instituto Colombiano de Participación y<br/>Acción Comunal</p> | GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA<br>INFORMACIÓN           | Código: IDPAC-GTI-PR-26<br>Versión: 01<br>Página: 4 de 4<br>Fecha: 28/05/2018 |
|                                                                                                                                                                                                                                | APOYO A JORNADAS DE APRENDIZAJE<br>CON RECURSOS DE TI |                                                                               |

### VIII. RELACIÓN DE REGISTROS

| CÓDIGO (TRD)    | NOMBRE                                                                       | FÍSICO | MAGNÉTICO |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|
| IDPAC-GTI-FT-12 | IDPAC-GTI-FT-12 Atención y Evaluación Servicio de Soporte TI a Usuarios      | X      |           |
| En gestión      | IDPAC-GTI-FT-17 Solicitud Apoyo a Jornadas de Aprendizaje con Recursos de TI | X      |           |

### IX. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA      | ÍTEM MODIFICADO - DESCRIPCIÓN |
|---------|------------|-------------------------------|
| 1       | 28/05/2018 | Versión 01                    |

### X. REVISIÓN Y APROBACIÓN

| ELABORÓ                                                         | REVISÓ                                                | APROBÓ                                            |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|                                                                 |                                                       |                                                   |
| William Oswaldo Ávila Parrado<br>Contratista Secretaria General | Oscar Gallo Bonilla<br>Contratista Secretaria General | Hugo Alberto Carrillo Gómez<br>Secretario General |