

 <p>La vivienda y el agua son de todos</p> <p>Minvivienda</p>	Procedimiento: Gestión De Incidentes Y/O Requerimientos Técnicos Para La Disponibilidad De Los Servicios Informáticos	Versión: 8.0
		Fecha: 16/02/2022
	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: GTI-P-04

1. OBJETIVO:

Atender las solicitudes tecnológicas a través de la Mesa de Servicios a los usuarios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y Fonvivienda.

2. ALCANCE:

Inicia con el registro de las solicitudes de servicios informáticos y tecnológicos en la herramienta de gestión, correo electrónico, chat y/o llamada telefónica. Termina con el cierre del caso en la herramienta.

3. RESPONSABLES:

- Proceso de Gestión de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Grupo Apoyo Tecnológico.
- Fonvivienda
- Servidores públicos (funcionarios y contratistas)
- Proveedores de servicios de informática y tecnológicos.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

- **Actualización:** Cambios que reemplazan el hardware, como las últimas versiones del software.
- **Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS ó sus siglas en inglés SLA Service Level Agreement):** Acuerdo escrito entre el Grupo Apoyo Tecnológico y las áreas funcionales y/o proveedores, donde se documentan los niveles de respuesta acordados para un servicio en específico.
- **Bases de Datos (BD):** Conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente que permite accederlos de forma rápida y estructurada. También se tiene en cuenta en este servicio la nueva información que se produce como resultado de una solicitud y que no necesariamente se almacena en una base de datos.
- **Base o Sistema de Gestión de conocimiento (SKMS):** Tipo especial de base de datos para la gestión del conocimiento. Provee los medios para la recolección, organización y recuperación automatizada de conocimiento.
- **Clasificación de los Servicios:** En este procedimiento se contemplan los siguientes tipos de servicio.
- **Clientes internos:** Cualquier servidor público de la organización que tiene acceso a los servicios tecnológicos que provee el Ministerio definidos en la herramienta de gestión.
- **Clientes externos:** Personas u organizaciones ajenas a la institución que requieren de los servicios tecnológicos que provee el Ministerio definidos en la herramienta de gestión. (concretar por llamada telefónica la actividad, o vía correo electrónico)
- **Configuración:** Conjunto de datos que determina el valor de algunas variables de un programa o un sistema de software las cuales, generalmente, son cargadas en su inicio. Adaptar una aplicación software o un elemento hardware al resto de los elementos del entorno y a las necesidades específicas del usuario
- **Creación de usuarios de red:** Medio por el cual los usuarios tienen acceso a impresoras, archivos y directorios compartidos. Estas cuentas son creadas y gestionadas por el

	Procedimiento: Gestión De Incidentes Y/O Requerimientos Técnicos Para La Disponibilidad De Los Servicios Informáticos	Versión: 8.0
		Fecha: 16/02/2022
	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: GTI-P-04

administrador de la red. Un usuario es el conjunto de privilegios, permisos, recursos o dispositivos, a los cuales se tiene acceso.

- **Cuenta de usuario:** Elemento de identificación único creado para que cada persona acceda a los diferentes servicios de la red y los aplicativos del MVCT.
- **Desinstalación:** Proceso de revertir los cambios producidos en un sistema por la instalación de software.
- **Eliminación de usuario:** Retirar física y lógicamente de la red de datos del Ministerio una cuenta de usuario.
- **Equipos de red:** Conjunto de equipos y dispositivos periféricos conectados mediante un conjunto de elementos de software y hardware, tales como tarjeta de red, adaptadores, tomacorrientes y soporte físico de interconexión (cable coaxial, par trenzado, fibra óptica), entre otros.
- **Instalación:** Proceso por el cual nuevos programas son transferidos a un computador y, eventualmente, configurados, para ser usados con un fin.
- **Falla Técnica:** Defecto o vulnerabilidad del hardware, el software o las aplicaciones.
- **Handover:** Compendio de las especificaciones técnicas, funcionales y administrativas de un Sistema de Información.
- **Hardware:** Todos los componentes físicos de la computadora y sus periféricos.
- **Mensajería electrónica (ME):** Servicio de recepción y envío de mensajes de correo electrónico.
- **Mesa de servicio:** Punto de contacto entre los servidores públicos y el MVCT, con la función de atender y/o despachar las soluciones para las solicitudes de servicio (incidentes o requerimientos).
- **MVCT:** Siglas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- **Proveedor :** Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.
- **Pruebas Técnicas de Verificación:** Diagnóstico de los servicios informáticos posterior a la realización de un soporte informático o tecnológico.
- **Reemplazo:** Sustitución o renovación parcial de piezas de hardware.
- **Registro:** Registro de las solicitudes de servicios tecnológicos en la herramienta de gestión, correo electrónico y/o llamada telefónica competencia del Grupo Apoyo Tecnológico
- **Reparación:** Arreglar, corregir o remediar alguna falla en el normal desempeño de los servicios informáticos.
- **Revisión:** Comprobación o determinación de las fallas que puedan presentar los servicios informáticos.
- **Servicios:** Realizar un seguimiento a los requerimientos e incidentes con un único número de identificación. De acuerdo con ITIL versión "Un servicio es un medio para entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin la necesidad de que estos asuman los costes y riesgos específicos asociados".
- **Sistemas de información y/o Aplicativos (SI/APL):** Programa informático que lleva a cabo una función con el objeto de ayudar a un usuario a realizar una tarea determinada.
- **Servidores (SERV):** Computadora central en un sistema de red que provee servicios a otras computadoras.
- **Seguridad informática (CIA):** Técnicas desarrolladas para proteger los equipos informáticos individuales y conectados en la red corporativa frente a daños accidentales o

	Procedimiento: Gestión De Incidentes Y/O Requerimientos Técnicos Para La Disponibilidad De Los Servicios Informáticos	Versión: 8.0
		Fecha: 16/02/2022
	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: GTI-P-04

intencionados, que incluyen el malfuncionamiento de hardware y software, pérdida física de datos y acceso a bases de datos por personas no autorizadas.

- **Software:** Término general que designa los diversos tipos de programas usados en computación.
- **Soporte Técnico:** Es un conjunto de servicios que proveen asistencia para hardware, software u otros bienes electrónicos o mecánicos, y que se aplican de acuerdo al servicio sujeto de soporte. En este procedimiento se contemplan como tipos de soporte, la finalidad del soporte técnico es ayudar a los usuarios para que puedan resolver ciertos problemas tecnológicos.
- **Telefonía IP:** La telefonía IP o ToIP (Telephony over Internet Protocol) es aquella telefonía en la que la señal de voz se envía en forma de paquetes de datos a través de Internet (voz sobre IP) o de una Red Privada Virtual (VPN).
- **Tipos de Servicios:** El conjunto de servicios que se prestan para cubrir con las necesidades de los clientes internos y externos del MVCT.
- **Traslados:** Cambio de ubicación espacial de los equipos de cómputo o de red (incluye los puntos de red tanto de datos como de voz).

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Se deberán aplicar todo el documento de las políticas generales de operación de Tecnologías de la Información e infraestructura tecnológica definidas en los Acuerdos de Niveles de Servicios – ANS con respecto a la atención de solicitudes a funcionarios.
- Adicionalmente, se deberá hacer especial énfasis al servidor público responsable de la máquina sobre el cumplimiento estricto de la política de software del Ministerio. **“Ningún servidor público podrá instalar software en los equipos que sean propiedad del Ministerio, sin la previa autorización por parte del Grupo Apoyo Tecnológico y la correspondiente licencia del software correspondiente”.**
- Cuando la solicitud de servicio se trate de asignación de equipos de cómputo se deberá utilizar el formato hoja de vida equipo de cómputo.
- El Grupo Apoyo Tecnológico realizará la verificación del software instalado en los equipos del Ministerio a criterio propio.
- Aplicar el Instructivo para la administración Aranda.
- La solicitud de servicio deberá utilizar el formato Acuerdo de Nivel de Servicio.
- El Grupo Apoyo Tecnológico realizará reuniones con los líderes y/o servidores públicos para revisar el estado de gestión de los servicios tecnológicos a través de un acta para el seguimiento mensual.
- La mesa de servicio registrará todas las solicitudes reportados por el usuario y su ciclo de vida. Esto lo hará en la herramienta de gestión dispuesta para tal caso. Teniendo en cuenta la naturaleza de cada solicitud se hace necesario definir un alcance para el servicio de soporte técnico; dicho alcance está dado por los niveles de escalamiento que requiera cada caso y se define así.

- **SOPORTE DE PRIMER NIVEL – AGENTE NIVEL 1**

Se categorizan como casos que requieren soporte de primer nivel cualquier solicitud de soporte técnico o funcional de las aplicaciones, validación de acceso, que pueda ser solucionado en primera

	Procedimiento: Gestión De Incidentes Y/O Requerimientos Técnicos Para La Disponibilidad De Los Servicios Informáticos	Versión: 8.0
		Fecha: 16/02/2022
	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: GTI-P-04

instancia por la Mesa de Servicio; para estos casos la mesa de servicio recepcionará, clasificará y dará solución al caso en los tiempos establecidos en el árbol de servicio.

- **SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL – ESPECIALISTA NIVEL 2**

Se categorizan como casos que requieren de soporte de segundo nivel cualquiera que no pueda ser solucionado por el Agente de Nivel 1 y que requiera ser escalado a otro equipo de trabajo para su tratamiento. Para estos casos la Mesa de servicio decepcionará, escalará y hará seguimiento al caso hasta su solución en los tiempos establecidos por el Especialista de Nivel 2. En cualquiera de los casos el usuario deberá ser informado del procedimiento que seguirá su solicitud.

SOPORTE DE TERCER NIVEL – ESPECIALISTA NIVEL 3 (PROVEEDOR)

Se categorizan como casos que requieren de soporte de tercer nivel cualquiera que no pueda ser solucionado por los niveles anteriores o equipo de trabajo al que fue escalado para dar una solución interna en el MVCT, el requerimiento es escalado a un proveedor externo para ser solucionado, el cual debe ser monitoreado por el responsable que asignó el escalamiento que lo tenga asignado. En cualquiera de los casos el usuario deberá ser informado del avance o estado de su solicitud.

Para definir la disponibilidad del servicio de la mesa de servicio se tendrá en cuenta los siguientes horarios:

Atención presencial: La atención presencial será de lunes a viernes de 7:00 am – 5:30 pm. o Atención telefónica

La atención telefónica será de lunes a viernes de 7:00 am - 5:30 pm.

Teléfono fijo 3323434 ext. 3522, 3405, 2200 o Atención vía Correo electrónico

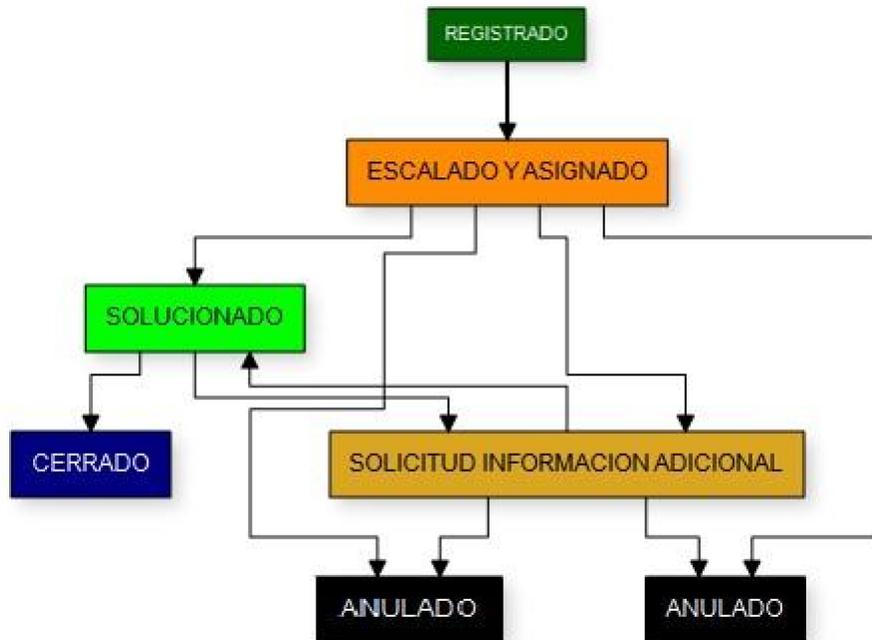
La atención **vía Correo electrónico** será de lunes a viernes de 7:00 am – 5:30 pm. Soportearanda@minvivienda.gov.co

Estado del Caso: Indica la posición en las fases previas a su finalización de acuerdo a la gestión realizada por el agente de mesa de servicio, los cuales pueden ser:

- **REGISTRADO:** Es el estado predeterminado que se aplica al crear la solicitud sin identificar si es un incidente o requerimiento.
- **ESCALADO y ASIGNADO:** El estado que se asigna a un Agente o especialista para que realice el diagnóstico respectivo.
- **SOLUCIONADO:** El problema es solucionado o la solicitud es contestada.
- **CERRADO:** El líder de la mesa de servicio realiza las validaciones correspondientes para identificar si el diagnostico corresponde a la solución, de ser así pasa a estado CERRADO.
- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADICIONAL:** Cuando el Agente o Especialista considera que la solicitud no cumple con la información completa o requerida y se procede a devolver al Usuario o al Líder de la Mesa de Servicio.
- **ANULADO:** Cuando se evidencia duplicidad en la solicitud, o cuando se evidencia un caso atípico que no se puede dar respuesta y el líder de mesa de servicio, define como Anulado.

Imagen 1. Representación conceptual de solicitud de los casos.

	Procedimiento: Gestión De Incidentes Y/O Requerimientos Técnicos Para La Disponibilidad De Los Servicios Informáticos	Versión: 8.0
		Fecha: 16/02/2022
	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: GTI-P-04



Fuente. Elaboración Propia en la herramienta de gestión del MVCT

6. CONTENIDO

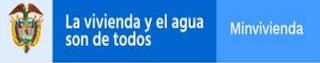
El presente procedimiento sigue los lineamientos correspondientes a la Arquitectura de Servicios tecnológicos y apoyados en las buenas prácticas establecidas por ITIL.

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES

	Procedimiento: Gestión De Incidentes Y/O Requerimientos Técnicos Para La Disponibilidad De Los Servicios Informáticos	Versión: 8.0
		Fecha: 16/02/2022
	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: GTI-P-04

1	<p>1. Envía solicitud del Área Funcional y/o Servidor Público a la Mesa de Servicio a través de:</p> <p>1.1. Llamada Telefónica ir a la actividad 2.1</p> <p>1.2. Correo Electrónico ir a la actividad 2.2</p> <p>1.3. Herramienta de Gestión ir a la actividad 2.2</p>	<p>Todas las dependencias</p> <p>Servidor Público</p>	<p>- Registro en la herramienta de gestión.</p> <p>- Notificación del caso por correo</p>	<p>Las solicitudes deben diligenciarse en la dirección http://aranda/usdkv8 o en el ícono que aparece en la pantalla del escritorio. Adicionalmente adjuntar las evidencias a través de los formatos.</p> <p>Las solicitudes deben enviarse al Correo electrónico soportearanda@minvivienda.gov.co</p> <p>Llamada Telefónica a las extensiones 3522, 3405, 2200</p>
2	<p>2. Sí la solicitud es Llamada Telefónica?</p> <p>2.1. Si. La solicitud es Llamada Telefónica, se crea la solicitud en la herramienta de gestión de forma manual.</p> <p>2.2. No. Tarea automática de crear la solicitud</p>	<p>Agente de la Mesa de servicio</p> <p>Líder de Mesa de servicio</p>	<p>Registro Manual para la llamada telefónica y crear la notificación del caso por correo</p> <p>- Notificación del caso por correo</p>	<p>2.1 La solicitud es Llamada Telefónica, se crea la solicitud en la herramienta de gestión de forma manual.</p> <p>2.2 Debe especificar el formato para la solicitud de acuerdo a la actividad a desarrollar, identificar los instructivos de acuerdo a la solicitud requerida y diligenciar los formatos establecidos.</p> <p>Ver formatos e instructivos en el mapa de procesos.</p>

3	<p>3. Asignación de Casos a los agentes para identificar si es de competencia interna del Grupo?</p> <p>3.1. Si Va a actividad No. 4.</p> <p>3.2. No. Se realiza la validación para determinar el alcance, se recopila la evidencia que no es competencia del grupo de acuerdo a la categorización, va a la actividad No. 11.</p>	Líder de Mesa de servicio		Aplicar el Instructivo para la administración Aranda
4	<p>Determina: 4. Se ejecuta la Categorización de acuerdo al tipo de soporte.</p> <p>4.1. Es soporte Primer Nivel? Atender el requerimiento. Se va a la actividad No. 5.</p>	<p>Líder de Mesa de Ayuda</p> <p>Se categoriza Especialista Nivel 1</p>	Seguimiento del caso en la herramienta de gestión	4. Analiza el tipo de solicitud y determina: Identifica en el Árbol de Servicios y se categoriza.
5	<p>Determina: 5. Realiza las pruebas necesarias para comprobar que el servicio se desempeña correctamente. Se valida que la prueba es exitosa?</p> <p>5.1. Si. Estado solucionado, va a la actividad No. 11.</p> <p>5.2. No. La prueba no es exitosa se realiza el respectivo escalamiento y seguimiento para dar solución al caso (segundo Nivel). Va a la actividad No. 6</p> <p>5.3. Se requiere actuación externa. Si se requiere actuación externa por parte de un proveedor va a la actividad No. 8.</p>	<p>Especialista Nivel 1</p> <p>Se categoriza a el Especialista Nivel 2</p> <p>Se categoriza a el Especialista Nivel 3</p>	<p>Seguimiento del caso en la herramienta de gestión</p> <p>Notificación del caso por correo</p>	<p>Pruebas técnicas de verificación o diagnóstico para cambio de Estado en la herramienta de gestión.</p> <p>Se debe documentar en la herramienta de gestión todas las observaciones y comentarios sobre la realización del caso.</p> <p>Los profesionales de primer y segundo Nivel deben hacer el respectivo seguimiento a los casos escalados a terceros para tener la documentación respectiva.</p>

	Procedimiento: Gestión De Incidentes Y/O Requerimientos Técnicos Para La Disponibilidad De Los Servicios Informáticos	Versión: 8.0
	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Fecha: 16/02/2022
		Código: GTI-P-04

6	<p>6. Escalar requerimiento</p> <p>Trasladar la Solicitud al Profesional de Segundo Nivel, de acuerdo a la categorización, se asigna al profesional del grupo del servicio correspondiente. Se va a la actividad No. 7.</p>	Se categoriza Especialista Nivel 2	Seguimiento del caso en la herramienta de gestión	
7	<p>7. Brindar atención al requerimiento.</p> <p>Verifica y realiza el diagnóstico correspondiente del servicio para dar solución al caso.</p> <p>La prueba es exitosa?</p> <p>7.1. Si.</p> <p>Va a la actividad No. 11.</p> <p>7.2. No.</p> <p>Se requiere actuación externa por parte de un proveedor va a la actividad No. 8.</p>	Especialista Nivel 2	Seguimiento del caso en la herramienta de gestión. Notificación del caso por correo	<p>Pruebas técnicas de verificación o diagnóstico para cambio de estado en la herramienta de gestión.</p> <p>Los profesionales de primer y segundo Nivel deben hacer el respectivo seguimiento a los casos escalados a terceros para tener la documentación respectiva.</p>
8	<p>8. Escalar requerimiento</p> <p>Soporte de tercer nivel por parte de un proveedor, va a la actividad No. 9.</p>	Especialista Nivel 1 y/o Nivel 2		

9	<p>9. Determina:</p> <p>Existe garantía o contrato de soporte y mantenimiento?</p> <p>9.1. Si</p> <p>Acude al proveedor de acuerdo a los ANS determinados por el contrato. Va a actividad No. 10.</p> <p>9.2. No.</p> <p>No existe garantía o contrato de soporte y mantenimiento. Va a la actividad No. 11.</p>	Especialista Nivel 1 y/o Nivel 2	<p>9.1 Correo electrónico de reporte al proveedor para que solucione el ANS, establecido para el caso.</p> <p>Notificación del caso por correo</p> <p>9.2 Correo electrónico de reporte al área interesada.</p>	<p>El profesional que tiene asignado el caso hará seguimiento a las actividades con el proveedor de tecnología externo para tener un control de la actividad y dar solución al caso.</p> <p>Reporta al usuario y al área interesada, enviado correo donde el estado del caso es por inexistencia de garantía o contrato de soporte y mantenimiento.</p>
---	--	----------------------------------	---	---

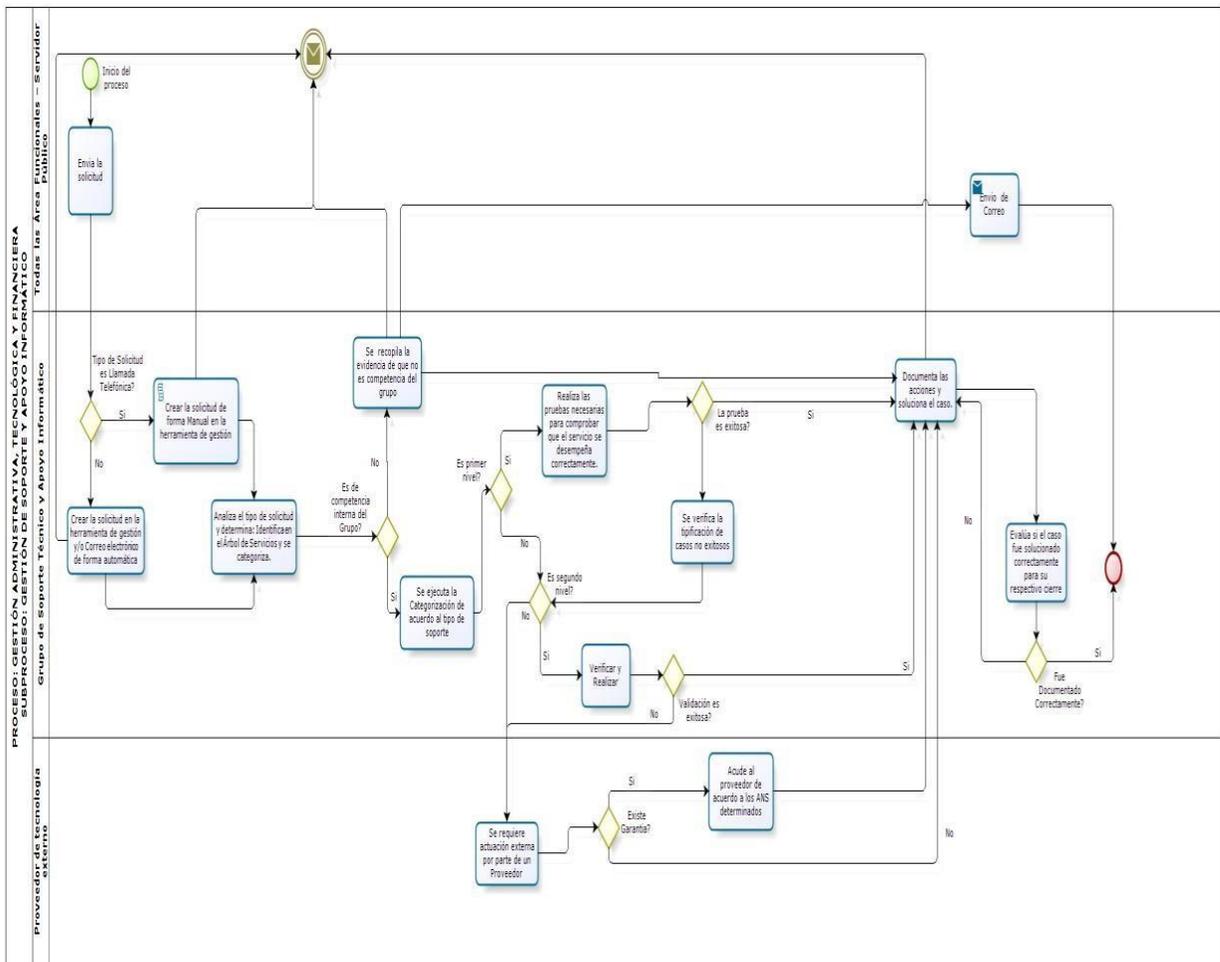
	Procedimiento: Gestión De Incidentes Y/O Requerimientos Técnicos Para La Disponibilidad De Los Servicios Informáticos	Versión: 8.0
	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Fecha: 16/02/2022
		Código: GTI-P-04

10	<p>10. Hacer efectiva la garantía.</p> <p>El proveedor realizará el mantenimiento correctivo del componente tecnológico o del servicio reportado conforme a los tiempos (ANS) pactados.</p> <p>Va a la actividad No. 11.</p>	Especialista Nivel 1 y/o Nivel 2	Seguimiento al Especialista Nivel 3	<p>Se validan las obligaciones correspondientes en el contrato de acuerdo a los ANS, establecidos previamente y se toman acciones.</p> <p>Se realiza el seguimiento al proveedor para determinar que cumpla con los ANS y/o SLA establecidos para dar solución a la solicitud por el usuario.</p>
11	<p>11. Se documenta las acciones del caso y se verifica el correcto funcionamiento del servicio o se toman las acciones sancionatorias correspondientes.</p>	Especialista Nivel 1 y/o Nivel 2	Seguimiento del caso en la herramienta de gestión. Notificación del caso por correo	
12	<p>12. Evalúa si el caso fue solucionado correctamente para su respectivo cierre. Fue Documentado Correctamente?</p> <p>12.1. Si. Va a la actividad No. 13</p> <p>12.2. No. Se regresa a los niveles correspondientes para modificar las observaciones de acuerdo al seguimiento del caso .</p> <p>Nivel 1: Va a la actividad No. 5 Nivel 2: Va a la actividad No. 7 Nivel 3: Va a la actividad No. 9</p>	Líder de Mesa de Ayuda.	Notificación del caso por correo	

 <p>La vivienda y el agua son de todos</p> <p>Minvivienda</p>	Procedimiento: Gestión De Incidentes Y/O Requerimientos Técnicos Para La Disponibilidad De Los Servicios Informáticos	Versión: 8.0
	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Fecha: 16/02/2022
		Código: GTI-P-04

13	<p>13.1 Cierre del caso con previa notificación al usuario</p> <p>13.2 Revisión del formato GT-F-06 como informe de indicador sinapsis reporte mensual</p> <p>13.3 Acta de seguimiento mensual</p>	<p>Líder de Mesa de Ayuda.</p> <p>- Coordinador</p> <p>- Servidores Públicos del Grupo</p>	<p>-Notificación del caso por correo</p> <p>-Herramienta Sinapsis</p> <p>-Acta</p>	
----	--	--	--	--

7. FLUJOGRAMAS (OPCIONAL)



	Procedimiento: Gestión De Incidentes Y/O Requerimientos Técnicos Para La Disponibilidad De Los Servicios Informáticos	Versión: 8.0
	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Fecha: 16/02/2022
		Código: GTI-P-04

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO QUE MODIFICA	VERSIÓN ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
11 de octubre de 2013	Versión 1.0	Versión 2.0	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusión de formato GT-F-08 Solicitud de servicio de telefonía. -Ajuste del alcance del procedimiento -Inclusión en el ítem de glosario de la sigla GSTAI
17 de marzo de 2015	Versión 2.0	Versión 3.0	<p>Se incluyeron tres políticas de operación relacionadas con: *Utilización del formato GT-F-04 Hoja de vida equipo de cómputo. *Política de software de la Entidad *Utilización del formato GT-F-17 Detección de software no autorizado y verificación de permisos de usuario en los equipos de cómputo Teniendo en cuenta lo anterior se actualiza la actividad 3 del contenido del procedimiento</p>

FECHA	VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO QUE MODIFICA	VERSIÓN ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
10 de Julio de 2017	Versión 3.0	Versión 4.0	Actualización del procedimiento, alcance, puntos de control y actividades en general.

	Procedimiento: Gestión De Incidentes Y/O Requerimientos Técnicos Para La Disponibilidad De Los Servicios Informáticos	Versión: 8.0
	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Fecha: 16/02/2022
		Código: GTI-P-04

24 de Noviembre de 2017	Versión 4.0	Versión 5.0	Actualización el nombre del procedimiento, para cumplir con las necesidades actuales de la operación, además para definir los pasos a seguir de forma estructurada con los cambios en la mesa de servicios, se incluyeron evidencias en todo el contenido del procedimiento
05 de mayo de 2018	Versión 5.0	Versión 6.0	Se modifica el objetivo Se incluyen en definiciones las siglas MVCT y SLA Se incluyen actividades en el Item 13 del procedimiento.
30/06/2021	Versión 6.0	Versión 7.0	Se actualiza el formato, el nombre del proceso y el código
16/02/2022	Versión 7.0	Versión 8.0	Se reemplaza el logo de MINVIVIENDA 10 años.

8. ELABORÓ, REVISÓ Y APROBÓ

Elaboró: NELSON POSADA Cargo: Profesional Especializado Fecha: 15-04-2021	Revisó: Carlos Gabriel Gutiérrez Pacheco Cargo: Jefe Oficina TIC Fecha: 30/06/2021	Aprobó: Carlos Gabriel Gutiérrez Pacheco Cargo: Jefe Oficina TIC Fecha: 30/06/2021
--	---	---