
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PLATAFORMA		
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
FECHA: 2023/12/28	CÓDIGO: A-PL-TIC-PRO-004	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 1 de 2

1. PROCESO/SUBPROCESO:	Oficina de Planeación / Sistemas de Información y Comunicación.
2. RESPONSABLE(S):	Jefe de Oficina de Planeación
3. OBJETIVO:	Registrar, Resolver y Controlar las novedades de las Plataformas de Indeportes Cauca
4. ALCANCE:	Inicia con la creación de solicitud y termina con el registro de la solicitud resuelta.
5. MARCO NORMATIVO:	Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Resolución 1519 de 2020 de MINTIC

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:



NO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>CREAR SOLICITUDES. Los usuarios "ACTIVOS" de las Plataformas del Instituto crean una solicitud por cualquiera de las siguientes novedades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio • Configuración • Problema • Sin Clasificar <p>Lo envían al correo sistemas@indeportescauca.gov.co, Indicando en el asunto el nombre de la solicitud anteriormente citada y el nombre de la dependencia que lo requiere</p>	Oficina de Planeación	Correo electrónico
2	<p>REVISAR LAS SOLICITUDES Y ASUMIR CASO. Monitorear permanentemente el correo y dar inicio al trámite de los mismos.</p>	Oficina de Planeación Área de sistemas	Solicitudes registradas
3	<p>RESOLVER SOLICITUD Y EJECUTAR Dar trámite y ejecución de las actividades respectivas para atender las solicitudes o trasladar con el proveedor requerido.</p>	Oficina de Planeación Área de sistemas	Fin trámite, solicitud o escalamiento
4	<p>EJECUTAR Y/O RESOLVER SOLICITUD. El área de sistemas ejecuta las actividades respectivas para atender las solicitudes y finalizar su trámite o atiende parcialmente, de acuerdo al requerimiento.</p>	Oficina de Planeación Área de sistemas	Fin trámite de la solicitud.

7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Formato Instructivo creación de tiquetes
- Formato Instructivo atención de tiquetes

8. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **SOLICITUD** Registro de una solicitud de servicio al área de Sistemas y Comunicaciones.

 Indeportes CAUCA	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PLATAFORMA		 Gobernación del Cauca
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
FECHA: 2023/12/28	CÓDIGO: A-PL-TIC-PRO-004	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 2 de 2

- **USUARIOS ACTIVOS** Son todos aquellos usuarios que hacen parte del Instituto y que tienen cuenta activa, contrato o convenio vigente en el cualquiera de los sistemas que posee la Entidad, incluye Contratistas y personal vinculado.
- **CAMBIO** Modificaciones a la infraestructura de TI, que pueden darse como solución de errores conocidos, desarrollo de nuevos servicios, mejora de los servicios existentes o por imperativo legal.
- **CONFIGURACIÓN** Atributos de los componentes que se gestionan.
- **INCIDENTE** Cualquier alteración en los servicios TI, es decir, cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo”.
- **PROBLEMA** Cuando algún tipo de incidente se convierte en recurrente o tiene un fuerte impacto en la infraestructura TI, Se considera un PROBLEMA, y se requiere determinar sus causas y encontrar posibles soluciones.
- **REVISIÓN POST IMPLEMENTACIÓN** El objetivo es asegurar que los cambios han surtido los efectos buscados, sin crear problemas de carácter secundario.

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CODIGO	DESCRIPCION DEL CAMBIO
2022/04/27	01	TIC-P-004	Elaboración del Procedimiento
2023/12/28	02	A-PL-TIC-PRO-04	Se ajustan las actividades de acuerdo a las necesidades de la Gestión Información y Comunicaciones.

ELABORO		REVISO		APROBO	
ORLANDO ZAPATA DUQUE. Contratista Apoyo a Planeación		COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO		FRANCY LIBRADA JARAMILLO PIEDRAHITA Gerente	
Fecha	2023/12/14	Fecha	2023/12/28	Fecha	2023/12/28