



PROCEDIMIENTO

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y/O REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS

2. **PROCESO AL QUE PERTENECE:** Gestión Tecnológica.

3. **UBICACIÓN Y COBERTURA DEL PROCEDIMIENTO:**

NIVEL	
Estratégico	
Misional	
Apoyo	X
Evaluación	

COBERTURA	
Central	x
Seccional	x

4. **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:**

Establecer lineamientos para atender y gestionar las solicitudes tecnológicas a nivel nacional, de manera oportuna.

5. **MARCO NORMATIVO:**

- ▮ Ley 270 de 1996 - Ley Estatutaria de la Administración de Justicia
- ▮ Ley 872 de 2003- Creó el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva y en otras entidades prestadoras de servicios
- ▮ NTC ISO 9001:2015 – Norma Técnica de Calidad.
- ▮ NTC ISO 14001:2015 – Norma Técnica de Sistema de Gestión Ambiental.
- ▮ NTC ISO 27001:2013 – Norma Técnica de Sistema Gestión de Seguridad de la Información
- ▮ NTC ISO 45001:2018 – Norma Técnica de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ▮ ACUERDO No. PSAA14-10161 (junio 12 de 2014) - "Por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad creado mediante Acuerdo PSAA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente – SIGCMA -"
- ▮ ACUERDO No. PCSJA20-11631 - "Por el que se adopta el Plan Estratégico de Transformación Digital de la Rama Judicial -PETD 2021-2025".

6. **TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio): Contratos que especifican los estándares de servicio empleados, incluyendo tiempos de respuesta y resolución.

Auditoría: Revisión sistemática de los procedimientos y registros para asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas.

Cambio: Modificación o actualización de la infraestructura tecnológica o aplicaciones de software.

Capacitación: Proceso de enseñanza y aprendizaje para mejorar las habilidades y conocimientos del personal.

Ciberseguridad: Prácticas y tecnologías diseñadas para proteger redes, dispositivos y datos de ataques o accesos no autorizados.

Comunicación: Intercambio de información entre usuarios y el equipo de TI para la gestión efectiva de requerimientos.

Conocimiento: Información, entendimiento y habilidades adquiridas a través de la experiencia o educación.

CÓDIGO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
P-AGT-01	Líder de Proceso	Jefe de División Gestión de Calidad y Medio Ambiental	División de Gestión de Calidad y Medio Ambiental
VERSIÓN	FECHA	FECHA	FECHA
04	06/08/2024	22/08/2024	29/08/2024



Control de Cambios: Procedimiento para controlar y gestionar cambios en la infraestructura de TI.

Escalación: Proceso de transferir un requerimiento a un nivel superior de soporte para su resolución.

Gestión de Riesgos: Identificación, evaluación y mitigación de riesgos potenciales asociados con la tecnología de la información.

Hardware: Componentes físicos de un sistema informático.

LAN: (Local Área Network, o Red de Área Local) es una red de computadoras que se limita a un área geográfica pequeña, como una oficina, una casa o un edificio. Las LAN se utilizan para conectar dispositivos como computadoras, impresoras y otros equipos dentro de esta área limitada.

Mejora Continua: Proceso iterativo de optimización de procesos y servicios para aumentar la eficiencia y efectividad.

Priorización: Asignación de importancia a los requerimientos basada en su impacto y urgencia.

Procedimiento: Serie de acciones establecidas para llevar a cabo una tarea o resolver un problema.

Petición: Se refiere al derecho fundamental de cualquier persona a presentar una solicitud ante una autoridad para obtener una respuesta sobre un asunto específico.

Registro: Documentación y seguimiento de los detalles de cada requerimiento recibido.

Requerimiento: Una especificación que un sistema o software debe cumplir para funcionar correctamente

Resolución: Solución o respuesta proporcionada para un requerimiento o incidente.

Seguridad de la Información: Protección de la información contra el acceso no autorizado, la divulgación, la alteración o la destrucción.

Seguimiento: Monitoreo del progreso y estado de los requerimientos hasta su conclusión.

Software: Programas y sistemas operativos utilizados en un sistema informático.

Solicitud: Es una forma de petición, pero se utiliza más comúnmente en contextos administrativos y formales. Implica pedir algo específico, como un servicio o un permiso. La solicitud no garantiza que se otorgue lo pedido, sino que se considera y se responde.

Usuario Final: Persona que utiliza los servicios de TI y puede presentar requerimientos o reportar incidentes.

WAN: Es una red que cubre una amplia área geográfica, como una ciudad o un país, utiliza diferentes medios de conexión como líneas telefónicas, fibra óptica y satélites. Utilizan la infraestructura de telecomunicaciones proporcionada por proveedores de servicios y están diseñadas para manejar grandes volúmenes de datos.

7 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

Este procedimiento se aplica a nivel nacional, con el fin de atender las solicitudes tecnológicas que llegan a la UTDI desde los diferentes canales (Correo electrónico, Herramienta de gestión de mesa de ayuda y/o reuniones estratégicas), realizadas por los funcionarios y servidores judiciales, y su finalidad es proporcionar una atención oportuna a estas.

ACTIVIDAD CON LA QUE SE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:	Recepción de solicitudes tecnológicas a nivel nacional.
--	---

CÓDIGO P-AGT-01	ELABORÓ Líder de Proceso	REVISÓ Jefe de División Gestión de Calidad y Medio Ambiental	APROBÓ División de Gestión de Calidad y Medio Ambiental
VERSIÓN 04	FECHA 06/08/2024	FECHA 22/08/2024	FECHA 29/08/2024



DEPENDENCIA (S) QUE DA (N) INICIO AL PROCEDIMIENTO:	División de Servicios Tecnológicos División de Gestión de Datos División de Desarrollo de Productos Digitales División de Infraestructura de Hardware, Comunicaciones y Centros de Datos División de Infraestructura de Software División de Proyectos de Gestión Judicial División de Seguridad y Protección de Datos División de Estrategia y Arquitectura Digital
ACTIVIDAD CON LA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:	Documentación de la respuesta a las solicitudes en la herramienta de gestión o el medio más expedito.
DEPENDENCIA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:	División de Servicios Tecnológicos.
DEPENDENCIAS EN LAS QUE TIENE ALCANCE EL PROCEDIMIENTO (ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES):	Altas Cortes Despachos Judiciales a nivel nacional CSJ Unidades DEAJ Seccionales

8 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Registro y Clasificación de Requerimientos: Todos los requerimientos deben ser registrados y clasificados según su naturaleza y urgencia para su correcto seguimiento.

Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS): En la herramienta de gestión de la mesa de servicio, se deben establecer ANS claros que definan los tiempos de respuesta y resolución esperados para cada tipo de requerimiento.

Seguridad de la Información: Los requerimientos que lleguen a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicio y aquellos que sean recibidos a través de otros medios, deben conservar los lineamientos emitidos en el manual de seguridad de la información y protección de datos.

Capacitación y Concienciación: Asegurar que el personal y los usuarios involucrados en el proceso estén debidamente capacitados en las políticas y procedimientos establecidos.

Evaluación y Mejora Continua: Realizar evaluaciones periódicas del procedimiento y se aplicarán mejoras continuas para aumentar la eficiencia y efectividad del servicio.

Comunicación: Utilizar los canales de comunicación dispuestos en la entidad para este fin, siendo la herramienta de gestión de la mesa de servicio el principal, para mantener entre los usuarios y el equipo de TI comunicación sobre el estado de los requerimientos gestionados.

Seguimiento: Realizar seguimiento y reporte permanente con el proveedor del servicio de mesa de servicios, así como los profesionales que apoyan el procedimiento, para monitorear el estado de las solicitudes y requerimientos y garantizar su resolución en los plazos establecidos.

Satisfacción del Usuario: Realizar encuestas de satisfacción a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicio, para obtener retroalimentación de los usuarios y mejorar continuamente.

Solicitudes: Cualquier solicitud relacionada con tecnologías, equipos, infraestructura, redes, Internet, capacitaciones, conceptos y lineamientos serán dirigidas a las diversas divisiones, de acuerdo con lo siguiente, en caso de que alguna solicitud no se encuentre en este ítem, será analizada y asignada a la división y profesional que lo resuelva:

- Sobre provisión de equipos tecnológicos y redes WAN y conectividad/Internet, lo atiende la división de infraestructura de hardware, comunicaciones y centro de datos.

CÓDIGO P-AGT-01	ELABORÓ Líder de Proceso	REVISÓ Jefe de División Gestión de Calidad y Medio Ambiental	APROBÓ División de Gestión de Calidad y Medio Ambiental
VERSIÓN 04	FECHA 06/08/2024	FECHA 22/08/2024	FECHA 29/08/2024



- ▮ Lo relacionado con Infraestructura de seguridad de la información que incluye equipos, licencias o software protección de datos, es atendido por la división de seguridad y protección de datos.
- ▮ Sobre el procesamiento, almacenamiento en la nube y conectividad LAN, es atendido por la división de servicios tecnológicos.
- ▮ En lo relacionado con la administración y soporte de Sistemas de Información y software sobre el licenciamiento, operación o mantenimiento, es atendido por la división de infraestructura de software.
- ▮ Sobre las integraciones entre sistemas, donde se requiera intercambio de información, serán atendidas por la división de gestión de datos.
- ▮ En lo relacionado con la implementación de nuevas herramientas, tecnologías o proyectos en la entidad, serán atendidas por la división de estrategia y arquitectura digital y la división de desarrollo de productos digitales,
- ▮ Sobre la gestión de usuarios: creación, modificación o eliminación de cuentas de usuario, asignación de permisos y roles, será atendido por la división de seguridad y protección de datos, con el apoyo de la división de servicios tecnológicos.
- ▮ Las políticas, conceptos, lineamientos, solicitudes de información y solicitud de capacitación pueden ser atendidos por cualquiera de las divisiones de la UTDI, dependiendo de la temática requerida.

9 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO:

Cargo	Dependencia
Director(a) de Unidad	Unidad de Transformación Digital e Informática

10 RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO:

Cargo	Dependencia
Director Administrativo Nominado	División de Servicios Tecnológicos.

11 PROVEEDORES E INSUMOS:

Proveedores	Entrada/Insumos
Congreso de la República, Organismos de Control	Normatividad aplicable al proceso de Gestión Tecnológica / Circulares instructivas.
MINTIC	Lineamientos Tecnológicos y de las Telecomunicaciones.
Dependencias Consejo Superior / Direcciones Seccionales de Administración Judicial / funcionarios y Servidores Judiciales de los Despachos Judiciales del país.	Planeación estratégica / Plan Sectorial de Desarrollo / PET / Planes de Inversión / Plan Operativo, Direccionamiento Estratégico, Sistema de Gestión de Calidad y del Medio Ambiente, Manual de Contratación y de Supervisión de la Entidad. Solicitudes y requerimientos de bienes y servicios informáticos y de telecomunicaciones. Plan de Inversión. Mapa Judicial.

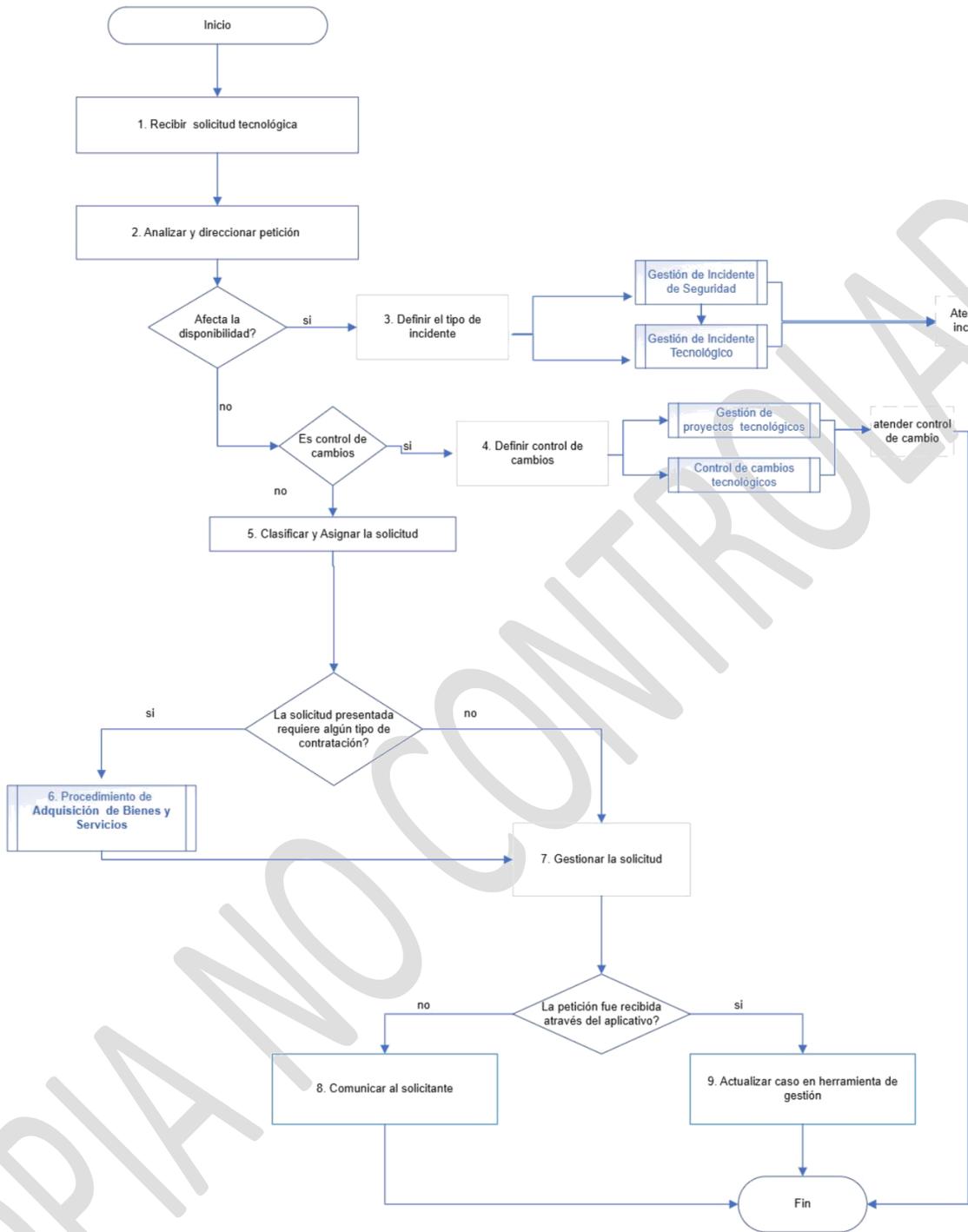
12 CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

TIPO DE CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL
Indicadores	Informes de seguimiento de los proveedores de servicios.
Acuerdos de Niveles de Servicio	Los establecidos de mutuo acuerdo con los proveedores de servicio. La herramienta de gestión tiene configurados los ANS para los diferentes servicios que presta.
Seguimiento al Plan Operativo y Plan de Acción	Monitoreo del avance de las actividades incluidas en los planes
Cronogramas de Ejecución de Contratos y Proyectos.	Seguimiento a la ejecución de las actividades.
Seguimiento a solicitudes en la herramienta dispuesta para este fin	Revisión, control y monitoreo de la Herramienta tecnológica donde se registran las solicitudes y/o requerimientos tecnológicos.

CÓDIGO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
P-AGT-01	Líder de Proceso	Jefe de División Gestión de Calidad y Medio Ambiental	División de Gestión de Calidad y Medio Ambiental
VERSIÓN	FECHA	FECHA	FECHA
04	06/08/2024	22/08/2024	29/08/2024



13 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Ciclo PHVA): FLUJOGRAMA



CÓDIGO P-AGT-01	ELABORÓ Líder de Proceso	REVISÓ Jefe de División Gestión de Calidad y Medio Ambiental	APROBÓ División de Gestión de Calidad y Medio Ambiental
VERSIÓN 04	FECHA 06/08/2024	FECHA 22/08/2024	FECHA 29/08/2024



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Ciclo PHVA):

ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
P (1)	Recibir solicitud tecnológica	Se recibe las solicitudes a nivel nacional por la herramienta tecnológica (JUDIT), correo electrónico, SIGOBIUS y/o reuniones estratégicas.	Registro de la petición	Directores Administrativos UTDI Profesional Universitario designado Asistente administrativo designado
H (2)	Analizar y direccionar petición	Se analiza y direcciona la petición a la instancia pertinente para su gestión. Si requiere realizar una nueva adquisición siga a la actividad (5) de lo contrario continua; ¿Afecta la disponibilidad del servicio? Si, En caso de ser catalogado como un incidente se remite a la división encargada, y pasa a la actividad (3) No, ¿es un control de cambios? Si, Se determina el tipo de cambio, y pasa a la actividad (4) No, se clasifica y asigna el requerimiento, pasa a la actividad (5).	Registro del direccionamiento.	Directores Administrativos UTDI Profesional Universitario designado Asistente administrativo designado
H (3)	Definir tipo de incidente	Se determina el tipo de incidente así: - Incidente de seguridad: ir al procedimiento Gestión de Incidentes de seguridad - Incidente tecnológico: ir al procedimiento de Gestión de Incidentes tecnológicos	Procedimiento correspondiente	Directores Administrativos UTDI Profesional Universitario designado
H (4)	Definir si es control de cambios	Se determina el tipo de cambio así: - Gestión de proyectos se dirige al procedimiento de gestión de proyectos tecnológicos - Control de cambios: Se dirige al procedimiento de control de cambios tecnológicos	Procedimiento correspondiente	Directores Administrativos UTDI Profesional Universitario designado
H (5)	Clasificar y asignar	En caso de requerir un proceso de contratación, pasa a la actividad 6. En caso de que no, se asigna a la división encargada para su gestión. Pasa a la actividad 7.	Procedimientos	Director Administrativo División de Servicios Tecnológicos Profesional Universitario de la División de Servicios Tecnológicos Seccional
H (6)	Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios	Si en la solicitud requerida se identifica la necesidad de contratación de Bienes y Servicios con relación a la petición, se vincula a las necesidades actuales y se aplica al procedimiento de procesos de Adquisición de Bienes y Servicios. En caso de que no, continua en el paso 7	Documento técnico de la necesidad	Directores Administrativos UTDI Profesional Universitario designado
H (7)	Gestionar la solicitud	Acorde con las peticiones recibidas, se gestiona la solución y se informa de la siguiente manera: Para el caso de una solicitud que llegó a través de canales diferentes al aplicativo de mesa de ayuda, pasa a la actividad 8. Si la solicitud se hizo a través de aplicativo, se documenta la gestión realizada, y pasa a la actividad 9.	Respuesta	Directores Administrativos UTDI Profesional Universitario designado
H (8)	Comunicar al solicitante	Se da respuesta mediante comunicación oficial y/o correo electrónico al remitente de la solicitud.	Comunicado	Directores Administrativos UTDI

CÓDIGO P-AGT-01	ELABORÓ Líder de Proceso	REVISÓ Jefe de División Gestión de Calidad y Medio Ambiental	APROBÓ División de Gestión de Calidad y Medio Ambiental
VERSIÓN 04	FECHA 06/08/2024	FECHA 22/08/2024	FECHA 29/08/2024



ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
				Profesional Universitario designado
H (9)	Actualizar caso en herramienta de gestión	Se da actualiza el aplicativo, se documenta la gestión realizada, se cierra el caso y se envía la respuesta correspondiente y se cierra el caso.	Herramienta actualizada	Profesional Universitario designado
V (10)	Verificar	Revisar que el procedimiento de atención a solicitudes tecnológicas se haya realizado conforme a lo está establecido.	Informes y correos	Directores Administrativos UTDI Profesional Universitario designado
A (11)	Acciones de Mejora	Conforme al proceso de autoevaluación realizado se formulan y ejecutan los planes de acción y mejoramiento	Acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento	Director Administrativo División de Infraestructura de Software

14 ANEXOS (actas de diseño, planos, Formatos, Guías, Instructivos, Planes)

□ N/A

CÓDIGO P-AGT-01	ELABORÓ Líder de Proceso	REVISÓ Jefe de División Gestión de Calidad y Medio Ambiental	APROBÓ División de Gestión de Calidad y Medio Ambiental
VERSIÓN 04	FECHA 06/08/2024	FECHA 22/08/2024	FECHA 29/08/2024