



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

27 DIC 2011.

DIRECTIVA No. 11

PARA: SUBSECRETARIO GENERAL – ASESORES – JEFES DE OFICINA
–DIRECTORES – SUBDIRECTORES – FUNCIONARIOS Y
CONTRATISTAS

DE: JUAN ANTONIO NIETO ESCALANTE
SECRETARIO DISTRITAL DE AMBIENTE

ASUNTO: ADOPCION DE LAS MEJORES PRÁCTICAS DE LA
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TI, BASADAS EN ITIL E
IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS QUE LOS SOPORTEN,
OPTIMICEN Y AUTOMATICEN.

Que el Plan Estratégico de Sistemas de Información – PESI (2009-2012), estableció una guía de acción clara y precisa para la administración de las tecnologías de información y comunicaciones de la Secretaría Distrital de Ambiente, mediante la formulación de estrategias y proyectos que garanticen el apoyo al cumplimiento de sus objetivos y funciones, en línea con el Plan de Desarrollo de la ciudad,

Que como parte del proceso de implementación del sistema de gestión de calidad que adelanta la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA), recientemente se ha realizado una evaluación de las prácticas utilizadas actualmente en operaciones de la plataforma tecnológica, resultado del cual se encontraron oportunidades de mejora en las áreas de control, administración y soporte,

Que el artículo 26 de la Resolución 305 de 2008, en la medida que se busca "El uso de la tecnología actual y futura, en los diferentes servicios de información y en especial con Internet, cada entidad u organismo debe disponer e implementar un esquema de interacción e intercambio de información, basado en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), que facilite el acceso de la Administración y del ciudadano, de una manera estándar, homogénea y segura, debidamente documentada, a fin de garantizar la interoperabilidad y la consecuente calidad en la prestación de servicios de carácter misional y administrativo, respecto de los servicios de información de interés, manteniendo los principios de privacidad establecidos",





Adoptar las mejores prácticas de la administración de Servicios de TI, basadas en ITIL a través de la implementación de herramientas informáticas enmarcadas en el proceso de Gestión de Configuración (GC) de ITIL y complementadas con la función de Mesa de Servicios.

Proveer información sobre la infraestructura de TI a otros procesos ITIL y a los usuarios que toman las decisiones y están adscritos a la Dirección de Planeación y Sistemas de Información y la Dirección de Gestión Corporativa de la Secretaría Distrital de Ambiente.

La centralización de todas las solicitudes e incidentes emitidas por usuarios o clientes internos y que tengan relación con los servicios que la Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental y la Dirección de Gestión Corporativa ofrecen en materia de plataforma tecnológica, hardware y software, se realizará a través de una Mesa de Servicios, conformada por un equipo humano capacitado para brindar atención presencial y remota a dichas solicitudes e incidentes.

Esta mesa contará con un buzón de correo único, mesadeservicio@ambientebogota.gov.co, a través del cual puedan canalizarse las solicitudes vía email, una línea telefónica única 8843 con varias extensiones asociadas a través de la cual puedan centralizarse las solicitudes y un URL único publicado en internet que permita tanto a usuarios como a clientes internos, acceder desde cualquier ubicación para reportar o atender los diferentes casos que se reporten.

La **MESA DE SERVICIOS**, deberá atender el cumplimiento de las siguientes actividades:

- Responder de manera oportuna y efectiva a las consultas y problemas de los usuarios de TI;
- Registrar, comunicar, atender y analizar todas las llamadas, incidentes reportados, requerimientos de servicio y solicitudes de información relacionadas con tecnologías de información y comunicaciones TICs;
- Medir la satisfacción del usuario final respecto a la calidad de la Mesa de Servicios y de los servicios de TI;



- Ser el enlace entre:

- ✓ El resto de procesos y las funciones de la Administración de Servicios;
- ✓ El personal interno y externo de soporte TI; y
- ✓ El personal del soporte del negocio.

Con la entrada en producción de la MESA DE SERVICIOS, se hace obligatorio para la totalidad de los funcionarios y contratistas de la Secretaría Distrital de Ambiente, el reporte y atención de incidentes y solicitudes de soporte por esta vía, que se constituye en el canal único de comunicación para brindar soporte técnico en materia de plataforma tecnológica en la Entidad.

Teniendo en cuenta que todos los funcionarios y contratistas de la SDA deberán conocer el procedimiento de mesa de ayuda y ajustarse a sus requerimientos. La Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental capacitará a aquellas personas que a la fecha de expedición de la presente resolución conformen la planta de personal y tengan contratos de prestación de servicios asociados a soporte en materia de tecnología en la entidad.

Posteriormente, en los procesos de inducción y reinducción de la Entidad deberá capacitarse en la materia a los nuevos servidores.


JUAN ANTONIO NIETO ESCALANTE

Secretario Distrital de Ambiente 

Aprobó: Diana Patricia Ríos García 
Revisó: Andrea Melisa Olaya Álvarez
Proyecto: Sor Esperanza Sanabria Durán/Mauricio Montenegro.

126PA05-PR09-M-A2-V1.0