
 CNSC COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL Igualdad, Mérito y Oportunidad	PROCEDIMIENTO	GESTIONAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TI	
Código: P-TI-004	Versión: 4.0	Fecha: 30/11/2021	Página 1 de 15

Tabla de contenido

Tabla de contenido	1
1. Objetivo	2
2. Alcance.....	2
3. Diccionario Conceptual	2
4. Normativa Aplicable	3
5. Políticas de Operación.....	5
6. Desarrollo	6
7. Control de Modificaciones.....	14

	PROCEDIMIENTO	GESTIONAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TI	
Código: P-TI-004	Versión: 4.0	Fecha: 30/11/2021	Página 2 de 15

1. Objetivo

Gestionar todas las solicitudes de los usuarios internos referentes a los eventos y requerimientos relacionados con prestación del servicio y la operación de las tecnologías de la información en la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC, de tal manera que se puedan entregar los servicios con los niveles de calidad y oportunidad requeridos por los procesos, así como la medición de estos parámetros en procura de la mejora continua en estos servicios, llevando a cabo la correcta gestión y aplicación de las buenas prácticas identificadas para el sector de las TIC.

2. Alcance

El procedimiento inicia con la identificación de una necesidad de servicio o de soporte por parte del usuario y termina con la aprobación y calificación a la solución prestada.

3. Diccionario Conceptual

ANS: Sigla usada para referirse a la expresión Acuerdo de Nivel de Servicios, que se trata de un acuerdo escrito entre el prestador del servicio y su usuario final con objeto de fijar el nivel acordado para la fijar la calidad de dicho servicio en términos de cumplimiento de tiempos y requisitos atendidos.


Evento: Ocurrencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias que pueden afectar o no el normal funcionamiento o forma de trabajo de un individuo.

Incidencia: Registro de los eventos o requerimientos en el sistema de información que apoya la gestión de la Mesa de Servicios.

KDB: “*Knowledge DataBase*”, Nombre del idioma inglés que se usa para hacer referencia a un repositorio de información de eventos anteriormente atendidos o a documentos externos que permiten de forma rápida consultar o recordar acciones específicas que en español traduciría como Base de Datos de Conocimientos o Base de Conocimientos.

Primer Nivel: Conjunto de personas (técnicos o ingenieros) que se encargan de recopilar y atender las solicitudes radicadas por los usuarios en los plazos que se hayan definido de acuerdo con el tipo de servicio solicitado. En el caso de evidenciar que el soporte de Primer Nivel no puede atender la solicitud o cuando se exceda el periodo límite propuesto para atenderlo, la solicitud deberá ser transferida al grupo de colaboradores que conforman el soporte de Segundo Nivel.

Requerimiento: Es la descripción de una condición o capacidad que debe ser cumplida por un sistema (en este caso el sistema de gestión de los servicios de TI), ya sea derivada de una necesidad de usuario identificada, o bien, estipulada en un compromiso, un estándar, una especificación u otro documento formalmente definido al inicio del proceso.

	PROCEDIMIENTO	GESTIONAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TI	
Código: P-TI-004	Versión: 4.0	Fecha: 30/11/2021	Página 3 de 15

Segundo Nivel: Grupo de colaboradores encargados que de acuerdo a su nivel de experticia y conocimiento deben analizar y atender todos los casos que no se hayan podido ser resueltos por el grupo de primer nivel. En aquellos casos en donde a pesar de la actuación de este grupo de trabajo, la solicitud no pueda ser atendida, se deberá solicitar soporte especializado a terceras partes.

Servicio: conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un usuario o cliente (interno o externo), estas actividades deben ser realizadas de forma metódica, con responsables y recursos plenamente identificados y bajo un compromiso de cumplimiento de requisitos de conformidad que incluyen la oportunidad de ejecución de las mismas. Desde el ámbito tecnológico se identifican varios tipos de servicios que son: a) Servicios orientados a clientes externos, con valor directo para los clientes, asociados a la capa de negocio de la organización. b) Servicios orientados a clientes internos, con valor directo a los empleados. c) Servicios de Soporte, referidos en este caso a la relación de Servicios internos a IT y que no son consumidos directamente por los clientes (tanto internos como externos). Para efectos de este documento se consideran los "Servicios orientados a clientes externos e internos" como el primer nivel de servicio y los "Servicios de Soporte" como los casos de escalamiento que no pueden ser atendidos directamente.

4. Normativa Aplicable

Ley 909 de 2004 (23-09-2004). Por la cual se expiden normas que regulan el Empleo Público, la Carrera Administrativa, la Gerencia Pública y se dictan otras disposiciones.

Ley 962 de 2005 (08-07-2005). Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1273 de 2009 (05-01-2009). Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.


Ley 1341 de 2009 (30-07-2009). Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

Ley 1928 de 2018 (24-07-2018). Por medio de la cual se aprueba el “convenio sobre la ciberdelincuencia”, adoptado el 23 de noviembre de 2001, en Budapest.

Ley 1960 de 2019 (27-06-2019). Por el cual se modifican la Ley 909 de 2004, el Decreto-ley 1567 de 1998 y se dictan otras disposiciones.

Ley 2052 de 2020 (25-07-2020), Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO	GESTIONAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TI	
Código: P-TI-004	Versión: 4.0	Fecha: 30/11/2021	Página 4 de 15

Ley 2080 de 2021 (25-01-2021), Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.

Ley 2108 de 2021 (29-07-2021). “Ley de Internet como servicio público esencial y universal” o por medio de la cual se modifica la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1078 de 2015 (26-05-2015). Estrategia de Gobierno en Línea. “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.

Decreto 1008 de 2018 (14-06-2018). Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Política de Gobierno Digital.

Decreto 620 de 2020 (02-05-2020). Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.

Directiva Presidencial 03 de 2021 (15-03-2021). Lineamientos para el uso de servicios en la nube, inteligencia artificial, seguridad digital y gestión de datos.


Resolución 1519 de 2020 (24-08-2020). Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

Resolución 2893 de 2020 (20-12-2020). Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPAs y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano.

Resolución MinTIC 500 de 2021 (10-03-2021). Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital.

Manual de Gobierno Digital (abril 2019). Implementación de la Política de Gobierno Digital. Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2).

Documento CONPES 3995 de 2020 (01-07-2020). Política nacional de confianza y seguridad digital.

	PROCEDIMIENTO	GESTIONAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TI	
Código: P-TI-004	Versión: 4.0	Fecha: 30/11/2021	Página 5 de 15

Resolución Interna 20171200058225 del 19-09-2017, "Por la cual se actualiza la Política General de Seguridad y Manejo de la Información de la Comisión Nacional del Servicio Civil".

NTC/ISO 27001:2013 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. Anexo A. Controles del Anexo A relacionados.

NTC/ISO 20000-1:2018. Sistemas de gestión del servicio. Parte 1: Requisitos del sistema de gestión del servicio (Servicios de TI). Numeral 8.6. Resolución y cumplimiento.

5. Políticas de Operación

Todos los eventos o necesidades de los usuarios deberán ser registradas en la herramienta de apoyo a la gestión de la mesa de servicios, de preferencia por los usuarios solicitantes, pero cuando existan impedimentos técnicos, se hará la radicación del caso desde la mesa de servicios en cabeza del solicitante.

Son considerados usuarios VIP para efectos de la prestación de los servicios de TI, a los funcionarios que conforman la Alta Dirección de la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC, es decir el Comisionado Presidente, los Comisionados, los Jefes Asesores de Oficina, los Asesores de los Comisionados, los Directores y los Gerentes de los Procesos de Selección.


Los acuerdos de prestación de los servicios de TI se deberán reflejar en un catálogo que se presentará a la CNSC formalmente y será revisado de acuerdo con las necesidades propias de la Entidad.

Los acuerdos de niveles de servicio contemplan la atención de eventos y necesidades en condiciones normales de operación y en condiciones de contingencia.

Se convierte en un compromiso de parte de los usuarios la evaluación objetiva de los servicios que son prestados por los colaboradores de la mesa de servicios de TI de la CNSC.

La solución de casos recurrentes deberá ser documentada de tal forma que se pueda construir una base de datos de conocimientos que a futuro sirvan como herramientas de autogestión o soluciones rápidas (FAQS - sigla de "*Frequently Asked Questions*")

La relación entre el colaborador de soporte de la mesa de servicios de TI o en general de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones - DTIC y el usuario solicitante para la atención de eventos o requerimientos, se considera "confidencial", y la información que se intercambie durante la ejecución de este procedimiento, solamente será usada para facilitar tanto el diagnóstico como la solución del caso.

	CNSC COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL <small>Igualdad, Mérito y Oportunidad</small>	PROCEDIMIENTO	GESTIONAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TI	
Código: P-TI-004	Versión: 4.0		Fecha: 30/11/2021	Página 6 de 15

6. Desarrollo

Paso	Descripción	Responsable	Punto de Control	Registro
1.	Identificar evento o necesidad de soporte, debido a una anomalía en el funcionamiento de cualquier elemento de tecnología o presenta una necesidad específica de atención.	Usuario de cualquier proceso o Dependencia	N/A	-
2.	Radicar solicitud de servicio. Crear un caso en la herramienta de apoyo a la gestión de la mesa de servicios, ingresando la información solicitada para esta radicación.	Usuario final	X	Número de radicado automático generado por la herramienta GLPI.
3.	Identificar tipo de solicitante. revisar los casos que son radicados por los usuarios solicitantes. Para efectos de control, revisar el cargo del solicitante y clasificar solicitante normal o con prioridad especial (Usuario VIP). En aquellos casos en donde el solicitante no pueda hacer uso de la herramienta de apoyo GLPI realizar llamada telefónica a la mesa de servicios o remitir mensaje de correo electrónico al buzón identificado como "soporte@cncs.gov.co". En estos casos el colaborador de la Mesa de Servicios que está encargado del sistema será el encargado de radicar el caso por poder o en forma de delegación implícita, con el propósito de que sean radicados o registrados todos los eventos y solicitudes que se hagan a la mesa de servicio.	Colaborador de la mesa de servicios de TI	N/A	-
4.	¿Solicitud de usuarios de TI? Validar si la solicitud tiene es con gestión de usuarios de TI.y	Colaborador de la mesa de servicios de TI	N/A	-



Paso	Descripción	Responsable	Punto de Control	Registro
	continuar con paso 55, si no, paso 6.			
5.	Gestionar usuarios de TI. que usan o deben usar recursos tecnológicos, en sus etapas de Creación, Modificación y Cancelación.	Colaborador de la mesa de servicios de TI	X	Documento que detalla la gestión de usuarios.
6.	¿Es un solicitante VIP? continua con paso 9, si no con paso 7.	Colaborador de la mesa de servicios de TI	N/A	-
7.	Analizar si la solicitud. es completa y clara : <ul style="list-style-type: none">• Cargo.• Ubicación física (Sede / Piso / Dependencia).• Teléfono fijo y Extensión.• Descripción de la solicitud. Si se identifica que es necesaria una intervención más detallada, es posible que se requiera al solicitante información como: <ul style="list-style-type: none">• Jefe Inmediato.• Nombre del equipo asignado.• Buzón de Correo electrónico.• Teléfono y Nombre de contacto en caso de ser un equipo ajeno al suyo.	Colaborador de la mesa de servicios de TI	X	Número de radicado en GLPI.
8.	Asignar al solucionador. clasificar el caso reportado, tomando como base la descripción del evento enviada o descrita por el solicitante	Colaborador de la mesa de servicios de TI	X	Número de radicado en GLPI
9.	Identificar la ubicación actual del usuario, puede estar trabajando de forma física o remota. si es un usuario VIP, hacer un contacto directo con el solicitante. Este contando puede ser telefónico o a través de las herramientas de comunicación remota disponibles en la Entidad (dependiendo de la ubicación actual), para conocer de primera mano la situación que se está presentando y así determinar la	Colaborador de la mesa de servicios de TI	N/A	Llamada o correo electrónico



Paso	Descripción	Responsable	Punto de Control	Registro
	forma y tipo de actuación ante la situación.			
10.	<p>Revisar la información disponible y tomar las decisiones que sean necesarias para atender la solicitud. Es posible que para efectos de verificación o de corrección sea necesaria la asistencia presencial.</p> <p>Si el tipo de evento reportado permite, que se realice asistencia telefónica, el solucionador se identifica con el solicitante con su nombre, cargo y número de caso asignado y trata los diversos temas por este medio.</p> <p>Bien sea por la complejidad del caso atendido o por el tipo de actividad que se debe realizar para solucionar el caso, es posible que se requiera una "conexión remota". Esta debe efectuarse con la debida autorización del usuario solicitante a través de las funcionalidades de la aplicación de software que soporta la operación de la mesa de servicios.</p> <p>Cualquiera que sea el método utilizado para atender el caso, el colaborador asignado realiza las actividades que sean necesarias y de común acuerdo con el usuario solicitante, e interviene en los dispositivos que considere necesarios.</p>	Encargado de soporte de primer nivel	N/A	-
11.	<p>¿Solicitud atendida? Sí el encargado de soporte de primer nivel con los elementos a su disposición, su conocimiento y experiencia puede solucionar adecuada y oportunamente el caso. Continúa con paso 12, de lo</p>	Encargado de soporte de primer nivel	N/A	-



Paso	Descripción	Responsable	Punto de Control	Registro
	contrario continúa con paso13.			
12.	Documentación actividades realizadas acciones emprendidas y cuando sea pertinente, elaborar un documento de apoyo para que, en futuras ocasiones, se pueda atender de forma más oportuna el servicio Esta acción constituye un nuevo registro en la base de datos de conocimientos, como un reporte de errores conocidos y así se enriquece esta "biblioteca".	Encargado de soporte de primer nivel	X	Radicado en GLPI. base de datos de conocimiento de los diversos eventos e incidentes
13.	Si no está dentro del alcance de la solución del primer nivel, documentar registro de seguimiento y escalar la atención del caso al segundo nivel para su respectiva actuación.	Encargado de soporte de primer nivel	X	Radicado en GLPI. Correo electrónico
14.	Tomar como base las acciones realizadas anteriormente, y realizar verificación del incidente o requerimiento escalado por primer nivel para su respectivo trámite.	Encargado de soporte de segundo nivel	N/A	-
15.	. Si es necesario revisar casos similares que se hayan atendido, o a consultas específicas a bases de datos externas como manuales de referencia o manuales de usuario.	Encargado de soporte de segundo nivel	N/A	-
16.	Adelantar las actividades necesarias según la situación presentada, la documentación disponible, el conocimiento sobre los elementos afectados y su experiencia, para dar solución al evento. Si no se cuenta con plena seguridad, las debe ejecutar en ambientes de prueba.	Encargado de soporte de segundo nivel	N/A	-
17.	¿Caso solucionado? Evaluar si el caso se solucionó ir a paso. 18 si no, continuar con paso 19.	Encargado de soporte de segundo nivel	N/A	-
18.	Todas las actividades, tareas y novedades que se presenten	Encargado de soporte de segundo nivel	X	Radicado en GLPI.




Paso	Descripción	Responsable	Punto de Control	Registro
	durante la atención de segundo nivel del caso se deben consignar como soporte documental de la gestión realizada. Y así conformar la base de datos de conocimiento de los diversos eventos y requerimientos.			
19.	Cuando no es posible solucionar el evento escalar el caso hacia a un tercero, e informar al Director de Informática y comunicaciones, sobre los hechos acontecidos y requerir la aprobación para acudir a los mecanismos de soporte externo experto sobre el tema presentado.	Encargado de soporte de segundo nivel	N/A	Correo electrónico
20.	Validar sí el activo de información afectado, está cubierto con un contrato vigente de mantenimiento externo. si no continuar paso 22.	Encargado de soporte de segundo nivel	N/A	-
21.	Realizar contacto con el proveedor externo con un contrato vigente, por el canal definido teniendo en cuenta los Acuerdos de Nivel de Servicios pactados en el contrato suscrito con este proveedor.	Encargado de soporte de segundo nivel	X	Numero de atención o radicado de solicitud del proveedor externo.
22.	Si no tiene un contrato vigente, requerir desembolsos de dinero o contraprestaciones económicas. si no continua con el paso 23.	Encargado de soporte de segundo nivel	N/A	-
23.	Utilizar foros especializados en el tema que está relacionado con el caso a través de Internet o de otras comunidades que gestionen este tipo de conocimiento, teniendo en cuenta las políticas de privacidad, sin divulgar datos confidenciales como: direccionamiento IP interno, credenciales de acceso, números de licenciamiento de software, registros de información de la Entidad u otros datos que puedan poner en riesgo el funcionamiento, la reputación o la seguridad de la	Encargado de soporte de segundo nivel	N/A	-




Paso	Descripción	Responsable	Punto de Control	Registro
	Entidad. Estas consideraciones también aplican al traslado de equipos a laboratorios externos de equipos que puedan contener información de uso restringido o confidencial para la Entidad.			
24.	Aplicar posibles soluciones en Las alternativas de solución, instrucciones, sentencias técnicas y demás actividades que puedan afectar la configuración del activo de información, en ambientes de prueba, con el propósito de mantener controladas las variables de trabajo que puedan afectar otros activos de información asociados pruebas.	Encargado de soporte de segundo nivel	X	Registros en los ambientes o escenarios de pruebas.
25.	Validar los resultados obtenidos y los cambios colaterales que se hayan presentado. y documentarlas.	Encargado de soporte de segundo nivel	X	La documentación de los resultados obtenidos de las soluciones consultadas, hacen parte de la información que se debe incluir en el cierre del caso.
26.	Evaluar si la solución aplicada es viable para las condiciones específicas de la CNSC. si no continuar paso 23.	Encargado de soporte de segundo nivel	N/A	-
27.	Identificar las acciones que pueden solucionar de manera definitiva el caso, y preparar el paso ordenado de las mismas hacia el ambiente de producción, sobre los activos realmente afectados por el evento o requerimiento que se está atendiendo. Esta preparación constituye el detalle de la ejecución de un	Encargado de soporte de segundo nivel	X	El detalle de la ejecución las actividades de atención del caso se deben reflejar en un control de cambios emergente o de emergencia.



Paso	Descripción	Responsable	Punto de Control	Registro
	control de cambios de tecnología de tipo emergente que una vez se haya desplegado y aprobado se documentará para que sea presentado en la siguiente sesión de la mesa de trabajo de gestión de cambios de TI.			
28.	Verificar que los cambios aplicados solucionen de manera definitiva el caso en el ambiente de producción. si no regresar al paso23.	Encargado de soporte de segundo nivel	N/A	-
29.	Ir a proceso de contratación.	Encargado de soporte de segundo nivel	X	Ficha Técnica y Justificación de la Necesidad.
30.	. Con el propósito de mejorar la calidad del servicio hacia el usuario solicitante, los escalamientos de tercer nivel o que requieran contratación comunicar al usuario solicitante, explicando de manera resumida las posibles causas que han llevado a requerir estos soportes especializados.	Encargado de soporte de segundo nivel	N/A	-
31.	Una vez se ha asignado un especialista sobre el tema, realizar el acompañamiento a dicho tercero.	Encargado de soporte de segundo nivel o primer nivel	N/A	-
32.	Recibir solución, y revisar los resultados y probar que estos sean efectivos. Cuando no hay espacio para esperar evaluaciones detalladas estas indicaciones o soluciones se atenderán de manera inmediata.	Encargado de soporte de segundo nivel	X	Registros en los ambientes o escenarios de pruebas.
33.	validar la suficiencia de la documentación entregada por el experto como parte de la solución definitiva del caso.	Encargado de soporte de segundo nivel	X	Documentación entregada por el especialista externo que incluye el nivel de detalle de las actividades que fueron realizadas.

	CNSC COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL <small>Igualdad, Mérito y Oportunidad</small>	PROCEDIMIENTO	GESTIONAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TI	
Código: P-TI-004		Versión: 4.0	Fecha: 30/11/2021	Página 13 de 15


Paso	Descripción	Responsable	Punto de Control	Registro
34.	Cerrar caso. en la herramienta de apoyo	Encargado de soporte de primer nivel	X	Radicado en GLPI.
35.	Calificar los servicios recibidos a través del diligenciamiento de la encuesta de satisfacción que es remitida automáticamente por la herramienta de apoyo a la gestión de la mesa de servicios de TI (GLPI) cuando se cierra el caso.	Usuario final	X	Encuesta de servicios de GLPI.

	PROCEDIMIENTO	GESTIONAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TI	
		Código: P-TI-004	Versión: 4.0

7. Control de Modificaciones

Versión	Fecha de Vigencia	Modificación Realizada	Solicitada por
1.0	27/11/2015	Creación del procedimiento	Oficina Asesora de Planeación
2.0	29/02/2016	Ajustes generales al documento	Oficina Asesora de Planeación
3.0	31/10/2019	Actualización de procedimiento a las condiciones actuales de operación de la Comisión. Cambio de nombre. Cambio de codificación por unificación de procesos de Gestión de Tecnologías de la Información con Gestión de Recursos Tecnológicos	Jefe Oficina Asesora de Informática
4.0	30/09/2021	Actualización de la normatividad aplicable. Cambio de nombre para mejor comprensión. Llamado a las actividades relacionadas con la gestión de los usuarios de TI. Eliminación de diagrama de flujo de negocio – BPM. Ajuste de presentación de descripciones hacia prestación tabular según formato vigente en el SIG	Director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Luis Fernando Otalora Bayona Cargo: Profesional Universitario Dependencia: Dirección de Tecnología de la Información	Nombre: Milton Andrés Tovar Bonilla Cargo: Contratista Dependencia: Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones	Nombre: Hernán Darío Gutiérrez Casas Cargo: Director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones Dependencia: Dirección de

	PROCEDIMIENTO	GESTIONAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TI	
Código: P-TI-004	Versión: 4.0	Fecha: 30/11/2021	Página 15 de 15

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>y las Comunicaciones</p> <p>Nombre: Rafael Alberto Morales Torres Cargo: Contratista Dependencia: Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones</p> <p>Nombre: Hugo Fernando Ramírez Ospina Cargo: Contratista Dependencia: Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones</p>	<p>Nombre: Karol Marcela Cuervo Cuervo Cargo: Profesional especializado Dependencia: Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Nombre: Nelsy Aracely Garzón Guzmán Cargo: Contratista Dependencia: Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Tecnología de la Información y las Comunicaciones</p>