

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PLATAFORMA TIC	 Gobernación del Cauca	
SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN			
FECHA: 2025/08/27	CÓDIGO: A-TIC-PRO-004	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 1 de 2

<b>1 PROCESO/SUBPROCESO:</b>	Sistemas de Información y Comunicación
<b>2. RESPONSABLE(S):</b>	Jefe de Oficina de Planeación/Apoyo Sistemas de Información
<b>3. OBJETIVO:</b>	Gestionar, solucionar y controlar de forma oportuna y eficaz las solicitudes referentes al uso de las plataformas tecnológicas con las que cuenta la entidad.
<b>4. ALCANCE:</b>	Inicia con la recepción de la solicitud, finaliza con la resolución y cierre de la misma.
<b>5. MARCO NORMATIVO:</b>	Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información Pública. Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales.

## 6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>CREACIÓN DE SOLICITUD.</b>  Los contratistas o funcionarios los cuales cuenten con usuarios en plataformas de uso de la entidad, al presentar algún tipo de falla o inconveniente, procederán a enviar al correo de <a href="mailto:sistemas@indeporescauca.gov.co">sistemas@indeporescauca.gov.co</a> la solicitud con una breve descripción del suceso.	Todas las Dependencias	Correo Electrónico.
2	<b>RESOLUCIÓN O ESCALAMIENTO.</b>  Se evalúa si la solicitud está dentro del alcance del apoyo a sistemas, dando solución a la misma en el menor tiempo posible, de lo contrario será escalada al proveedor del servicio si esta es del orden netamente interno de la plataforma, por lo cual los tiempos de respuesta dependerán directamente del proveedor.	Oficina de Planeación /Apoyo Sistemas	Correo Electrónico.
3	<b>CIERRE DE SOLICITUD.</b>  Una vez la solicitud se ha resuelto se procede a cerrar la solicitud e informar por correo electrónico el cumplimiento de la misma.	Oficina de Planeación/ Apoyo Sistemas	Correo electrónico.

## 7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

La documentación asociada y/o registros que se generan por la aplicación de este documento son:

- A-TIC-FOR-001-Formulario-Soporte.

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PLATAFORMA TIC</b>  <b>SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN</b>	 <b>Gobernación del Cauca</b>
FECHA: 2025/08/27	CÓDIGO: A-TIC-PRO-004	VERSIÓN: 03

## 8. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **SOLICITUD** Registro de una solicitud de servicio al área de Sistemas y Comunicaciones.
- **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	VERSIÓN NO	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2022/04/27	01	TIC-P-004	Elaboración del procedimiento inicial.
2023/12/28	02	A-PL-TIC-PRO-004	Se ajustan las actividades de acuerdo a las necesidades de la Gestión Información y Comunicaciones.
2025/08/27	03	A-TIC-PRO-004	Se realiza ajuste en la descripción de actividades, nombre de procedimiento, se actualiza el objetivo, ajuste a la codificación

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
Nicolas A. Diaz Martínez. Contratista Sistemas	Mónica Margoth Mera. Jefe Oficina de Planeación	Comité de Gestión y Desempeño Nº 04 del 27 de agosto del 2025
Fecha	Fecha	Fecha
2025/08/20	2025/08/22	2025/08/27