
INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 7.0, **Fecha:** 28/09/2023, **Código:** GTI-I-02

1. OBJETIVO

Dar a conocer a los servidores públicos la estructura del árbol de servicios en la herramienta de gestión Aranda, para realizar los requerimientos e incidentes presentados a los diferentes niveles de servicio de qué manera el especialista y el usuario pueden identificar la trazabilidad del caso.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación del árbol de servicios definido en la herramienta de gestión Aranda, que le permite al especialista y/o al usuario realizar los requerimientos e incidentes para notificar desde la herramienta la trazabilidad y avance del mismo, finalizando con el cierre.

3. RESPONSABLES

Grupo de Soporte Técnico y Apoyo Informático.

4. DEFINICIONES

- **Catálogo de servicios y/o Árbol de servicios:** Contiene la información de aquellos servicios operacionales y los próximos a ofrecerse a los usuarios de la entidad.
- **Clientes internos:** cualquier servidor público de la organización que tiene acceso a los servicios tecnológicos que provee el Ministerio definidos en la herramienta de gestión.
- **Incidente:** Un evento que no hace parte de la operación estándar de un servicio y que causa o puede causar una interrupción en los servicios de TI, o una reducción en la calidad de dicho servicio.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.
- **Requerimiento:** Una solicitud de soporte tecnologías de la información - TI, sin que haya algún evento que esté interrumpiendo el servicio o reducción en la calidad de dicho servicio.
- **Servicios:** Realizar un seguimiento a los requerimientos e incidentes con un único número de identificación. De acuerdo con ITIL versión "Un servicio es

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, **Fecha:** 26/03/2021, **Código:** GTI-I-02

un medio para entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin la necesidad de que estos asuman los costes y riesgos específicos asociados”.

- **SLA – ANS** : Acuerdos de Niveles de Servicio - Service Level Agreement: es un acuerdo de nivel de servicio entre dos partes, donde se ofrece varios servicios con tiempos de resolución y respuesta diferentes, con el fin de cumplir con las expectativas de los usuarios de la entidad.

5. CONTENIDO

En el ÁRBOL DE SERVICIOS o catálogo de servicios dentro de la herramienta de gestión ARANDA están categorizados de la siguiente manera:



INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, **Fecha:** 26/03/2021, **Código:** GTI-I-02

1. DESCRIPCIÓN DE INCIDENTES: Los incidentes definidos en la herramienta ARANDA se clasifican así:

ANTIVIRUS

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
No funciona	N.A.	N.A.	2 horas - 120 Minutos
Reinstalación	No detecta	N.A.	
Virus	No actualiza	N.A.	
	Estación cliente	N.A.	
	Software	N.A.	

CATEGORÍA: BACKUP

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Falla	Servicio	N.A.	6 horas - 360 Minutos
Caída	Nombre de dominio	N.A.	

CATEGORÍA: CENTRO DE COMPUTO

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Falla	N.A.	N.A.	6 horas - 360 Minutos
	Aire acondicionado	N.A.	
	Cámara	N.A.	
	Grabación	N.A.	
	No autorizado	N.A.	

CATEGORÍA: CORREO

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Outlook	Falla	Envío	2 horas - 120 Minutos
		Recibo	
		Autenticación	
		Entrega lista de distribución	

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, Fecha: 26/03/2021, Código: GTI-I-02

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO	
	Cuenta excedida	N.A.		
	No ingresa	N.A.		
	Calendario	Falla		
		No acepta cita		
		No aparece cita		
		Compartir		
	Reinstalación	N.A.		
Cambio	Cuenta de correo			
OWA	Falla	Envío		
		Recibo		
		Autenticación		
	Cuenta excedida	N.A.		
	Trabajar sin conexión	N.A.		
	Cambio	Cuenta de correo		
	N.A.	N.A.		

CATEGORÍA: DIRECTORIO ACTIVO

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
No aplica políticas	N.A.	N.A.	2 horas - 120 Minutos
Fallo ingreso	Activar	N.A.	
Usuario	Inactivar	N.A.	
	No ingresa	N.A.	

CATEGORÍA: DNS

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
No resuelve	Servicio	N.A.	4 horas - 240 Minutos
Caída	Disco RED	N.A.	

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, **Fecha:** 26/03/2021, **Código:** GTI-I-02

CATEGORÍA: EQUIPO RED

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Perdida	Conectividad	N.A.	2 horas - 120 Minutos
	Alto	N.A.	
Tiempo	N.A.	N.A.	
Lentitud	Bloqueo	N.A.	
Equipo	Apagado	N.A.	
	N.A.	N.A.	
Equipo apagado	Dañado	N.A.	

CATEGORÍA: FILE SERVER

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Falla	Conexión	Disco RED	2 horas - 120 Minutos
	N.A.	N.A.	

CATEGORÍA: HARDWARE

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Estación cliente	CPU	No inicia	2 horas - 120 Minutos
		No reconoce disco	
		No funciona USB	
		CD se atasca	
		No ingresa a RED	
		CD no lee	
	Monitor	No conecta discos	2 horas - 120 Minutos
		No enciende	
		Configuración	
		Vista borrosa	
		No imagen	
	Mouse	Ruido	2 horas - 120 Minutos
		Dañado	
	Teclado	Dañado	2 horas - 120 Minutos
		No funciona	
Mojado			
Ruido			

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, Fecha: 26/03/2021, Código: GTI-I-02

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
		Falla	
		Desconfigurado	
Impresora	Falla	Calidad impresión	2 horas - 120 Minutos
		Toma papel	
		Ruido	
		Bloqueo	
		Conexión red	
		Eléctrica	
		Atasco papel	
	Error Configuración	Impresión	
		N.A.	
Portátil	Falla	Adaptador	3 horas - 180 Minutos
		Conexión RED	
	Impresión		
	N.A.	N.A.	
Scanner	Falla	Escaneo	2 horas - 120 Minutos
		Calidad imagen	
		Ruido	
		Eléctrica	
	Bloqueo	N.A.	
	Conexión RED	N.A.	

CATEGORÍA: INTERNET

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Falla	Navegación	Página específica	2 horas - 120 Minutos
	N.A.	N.A.	

CATEGORÍA: RED LAN

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
PATCH CORD	Punto Red	N.A.	2 horas - 120 Minutos
Bloqueo	Limitada	N.A.	
Conectividad	Nula	N.A.	
	Dirección IP	N.A.	
Conflicto	Red	Inalámbrica	

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, Fecha: 26/03/2021, Código: GTI-I-02

CATEGORÍA: RED WLAN

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
No detecta	Limitada	N.A.	2 horas - 120 Minutos
Conectividad	Nula	N.A.	
	Señal	Baja	
Intensidad	Señal	Nula	
	UPS	N.A.	

CATEGORÍA: SEGURIDAD

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Acceso	Malicioso	N.A.	3 horas - 180 Minutos
Información	Intentos	N.A.	
	Denegación	N.A.	
Código	Escaneo	N.A.	
Servicio	Conexión	VPN	

CATEGORÍA: SERVIDORES

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Caída servicio	Disco	N.A.	1 hora - 60 Minutos
Alarma	Memoria	N.A.	
	Paquetes	N.A.	

CATEGORÍA: SOFTWARE

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Aplicativos	Bloqueo	N.A.	2 horas - 120 Minutos
	Falla aplicación	N.A.	
	Falla consulta	N.A.	
	Falla acceso	N.A.	
	Error	Instalación	
Base de datos	Desinstalación	N.A.	2 horas - 120 Minutos
	Falla ingreso	N.A.	
	Bloqueo	N.A.	
	Falta permisos	N.A.	
	No imprime	N.A.	
Específico	Desinstalación	N.A.	

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, **Fecha:** 26/03/2021, **Código:** GTI-I-02

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
	Instalación	N.A.	2 Horas - 120 Minutos
Libre	Desinstalación	N.A.	2 Horas - 120 Minutos
	Instalación	N.A.	
Licenciamiento	Error	SW Libre	3 Horas - 180 Minutos
		SW BD	
		SW Herramientas desktop	
		SW Generación de reporte	
		SW Uso común	
		SW Específico	
		SW Gráfico	
	SW Oficina		
	Error en página	N.A.	
Office	Error	Excel	2 Horas - 120 Minutos
		Power point	
		Configuración	
	Reinstalación	N.A.	
	Instalación	N.A.	
Portal Web	N.A.	N.A.	2 horas - 120 Minutos
Sistema operativo	Servidor	No carga	3 Horas - 180 Minutos
		Desconfigurado	
		Bloqueo	
		Vencimiento	
		Políticas de administración local	
	Estación cliente	Vencimiento	3 Horas - 180 Minutos
		Políticas de administración local	
		No carga	
		Desconfigurado	
		Bloqueo	

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, **Fecha:** 26/03/2021, **Código:** GTI-I-02

CATEGORÍA: VULNERABILIDADES

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Gestión	Remediación	Estación cliente	5 Horas - 300 Minutos
Falla	Remediación	Servidor	
	Recuperación	Elemento	
		N.A.	

2. REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS: Los requerimientos de servicios definidos en la herramienta ARANDA se clasifican así:

CATEGORÍA: ANTIVIRUS

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Actualización	Antivirus	Estación cliente	3 horas - 180 Minutos
Escaneo	Cambio de contraseña	N.A.	
Instalar	Antivirus	Servidor	
	Agente	N.A.	
	Antispam	N.A.	
	Búsqueda	N.A.	

CATEGORÍA: BACKUP

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Restauración	Disco RED	N.A.	6 horas - 360 Minutos
	Correo electrónico	N.A.	
	Configuración	N.A.	
Servidor	Generar	N.A.	
	Nuevo servicio	N.A.	

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, Fecha: 26/03/2021, Código: GTI-I-02

CATEGORÍA: BASE DE DATOS

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Acción de mejora	Cliente	N.A	6 horas - 360 Minutos
Afinamiento	N.A.	N.A.	
Backup	Cambio plan	N.A.	
	Toma	N.A.	
	Importar	N.A.	
Creación	N.A.	N.A.	
Datos	Exportar	N.A.	
	N.A.	N.A.	
Instalación	Servidor	N.A.	
	Sistema operativo	Servidor	
Modificación	N.A.	N.A.	
Monitoreo	N.A.	N.A.	
Permisos	N.A.	N.A.	

CATEGORÍA: CENTRO DE COMPUTO

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Servidor	Configuración	N.A	10 Horas - 600 Minutos
	Aire acondicionado	N.A.	
Mantenimiento	N.A.	N.A.	
Revisión PPC	Video	Sistema vigilancia	
Generación	Nuevo	Sistema Biométrico	
Usuario	N.A.	N.A.	
Nuevo usuario sistema Biométrico	Espacio SAN	N.A.	

CATEGORÍA: CORREO

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Outlook	Ampliación buzón	N.A	

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, Fecha: 26/03/2021, Código: GTI-I-02

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO	
	Backup PST	N.A.	6 horas - 360 Minutos	
	Cambio PSS	N.A.		
	Configuración	Cuenta de correo		
		Fuera de oficina		
	Creación	Cuenta de correo		
	Creación PST	N.A.		
	Existencia	N.A.		
	Recuperación mensajes	N.A.		
Validación LOG correo	N.A.			
OWA	Cambio PSS	N.A.	6 horas - 360 Minutos	
	Creación reglas	N.A.		

CATEGORÍA: DCHP

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Reserva	Permiso	N.A.	3 Horas - 180 Minutos

CATEGORÍA: DIRECTORIO ACTIVO

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Usuario	Creación	N.A.	5 Horas - 300 Minutos
	Inactivación	N.A.	
	Cambio	Fecha contrato	
	N.A.	N.A.	
Política	Maquina	N.A.	
Aprovisionamiento	Remediación	Estación cliente	

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, Fecha: 26/03/2021, Código: GTI-I-02

CATEGORÍA: DNS

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Configurar	Dirección	N.A.	3 Horas - 180 Minutos

CATEGORÍA: FILE SERVER

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Usuario	Permiso	N.A.	5 Horas - 300 Minutos
	Disco Red	N.A.	
Mantenimiento	Servidor	Inclusión	

CATEGORÍA: SERVICIOS DE INTERNET

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Asignación	Vulnerabilidad	N.A.	4 Horas - 240 Minutos
Bloqueo	Dominios	N.A.	
	Dominio	Correo	
Configuración	Política	Packeteer	
	Mensajes	N.A.	
Publicación	Configuración	Impresora	
Remediación	Collocation	N.A.	
Revisión	Habilitar	N.A.	
Servidor	N.A.	N.A.	
Sitio Web	Bloquear	N.A.	
	VPN	N.A.	

CATEGORÍA: HARDWARE

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Escaner	Configuración	N.A.	5 Horas - 300 Minutos
	Mantenimiento	Preventivo	
		Correctivo	

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, Fecha: 26/03/2021, Código: GTI-I-02

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
	Instalación	N.A.	
Estación cliente	Mantenimiento	Preventivo	5 Horas - 300 Minutos
		Correctivo	
	Teclado	Configuración	
	Configuración	Local	
Impresora	Configuración	En red	4 Horas - 300 Minutos
	Mantenimiento	Preventivo	
		Correctivo	
	Instalación	N.A.	
Portátil	Configuración	Disco Red	6 Horas - 360 Minutos
		Interno	

CATEGORÍA: INTERNET

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Configuración	Página interna	N.A.	3 Horas - 180 Minutos
	Red inalámbrica	Invitados	

CATEGORÍA: INVENTARIO DE INFORMACIÓN

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Verificación	Técnica	N.A.	12 Horas - 720 Minutos
Elaboración	Permisos	N.A.	
Revisión	Discos Red	N.A.	
Información	N.A.	N.A.	
Convenios	N.A.	N.A.	

CATEGORÍA: MONITOREO

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Herramienta	Servidor	Remoción	5 Horas - 300 Minutos
		Nuevo elemento	
	Remoción	Otro elemento	

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, **Fecha:** 26/03/2021, **Código:** GTI-I-02

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
	Reportes	N.A.	

CATEGORÍA: RED LAN

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Cambio	Puerto	VLAN	4 horas - 240 Minutos
Configuración	Aprovisionamiento	N.A.	4 horas - 240 Minutos
	VLAN	N.A.	
	Punto Red	N.A.	
Instalación	N.A.	N.A.	6 horas - 240 Minutos

CATEGORÍA: RED WLAN

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Configuración	Red inalámbrica	Funcionarios	5 horas - 300 Minutos
	Permisos	Red inalámbrica	
	Políticas de seguridad	CORE	

CATEGORÍA: SEGURIDAD

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Recursos tecnológicos	N.A.	N.A.	3 horas - 180 Minutos
Políticas	Contingencia	BCP	
Planes	BCP	BCP/DRP	
Planes de contingencia	N.A.	N.A.	

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, Fecha: 26/03/2021, Código: GTI-I-02

CATEGORÍA: SERVIDORES

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Configuración	Puerto	VLAN	3 horas - 180 Minutos

CATEGORÍA: SISTEMA DE INFORMACIÓN

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Generar	Configuración	Usuario	10 horas - 600 Minutos
Integración	N.A.	N.A.	
Inteligencia de negocio	N.A.	N.A.	
Gestión	N.A.	N.A.	
Ciclo de vida	Proxy	N.A.	

CATEGORÍA: SOFTWARE

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Aplicativos	Cambio contraseña	N.A.	5 horas - 300 Minutos
	Instalación	N.A.	
	Configuración	N.A.	
	Logística técnica	N.A.	
	Concepto técnico	N.A.	
	Creación	Cuenta de correo	
Desinstalar	Sistema operativo	N.A.	5 horas - 300 Minutos
	Office	N.A.	
	SW específico.	N.A.	
	SW libre	N.A.	
	Creación usuario	N.A.	

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, **Fecha:** 26/03/2021, **Código:** GTI-I-02

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Instalación	Sistema operativo	Estación cliente	5 horas - 300 Minutos
	Office	N.A.	
	SW especifico.	N.A.	
	SW libre	N.A.	
	Sistema operativo	N.A.	
Portal Web	Publicación	N.A.	5 horas - 300 Minutos
	Permisos	N.A.	
	Actualización	Datos	

CATEGORÍA: VULNERABILIDADES

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Gestión	Remediación	Servidor	10 horas - 600 Minutos
		Impresora	
		Equipo Red	
	Revisión	Programa malicioso	
	Disco Red	N.A.	

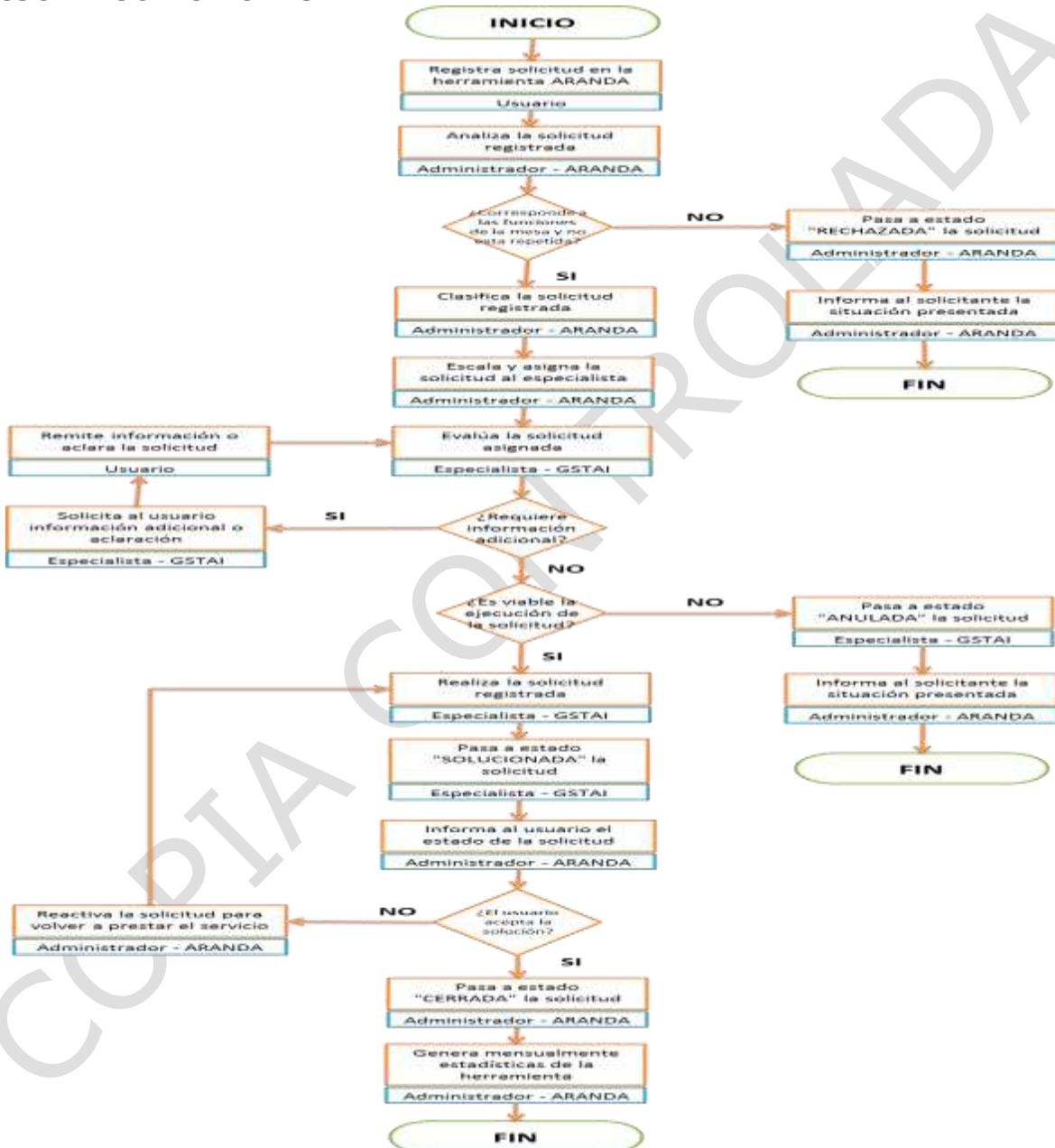
6. POLITICAS DE OPERACIÓN

- Todas las solicitudes relacionadas con la mesa de ayuda deberán quedar registradas en la herramienta de gestión ARANDA.
- El administrador de la herramienta será el responsable de clasificar las solicitudes registradas en la herramienta, de acuerdo con el árbol de servicios establecido en la herramienta.
- Tan pronto el especialista que brindó el servicio indique en la herramienta que la solicitud cambio a estado "SOLUCIONADA", la herramienta de manera automática remitirá un mensaje al usuario informando que la solicitud ha sido solucionada de manera satisfactoria.
- El administrador de la herramienta será el único responsable de dar el cierre definitivo de las solicitudes del usuario, previo aval de este frente a la satisfacción del servicio recibido.

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, Fecha: 26/03/2021, Código: GTI-I-02

- Previo al cierre, rechazo o anulación de una solicitud, el administrador de la herramienta deberá verificar que dicha solicitud se encuentre completamente documentada en la herramienta por parte del responsable.

FLUJO DE SOLICITUDES



INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, **Fecha:** 26/03/2021, **Código:** GTI-I-02

3. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

ESTADO	DESCRIPCIÓN
Registrada	La solicitud es reportada en la herramienta ARANDA y se procede a analizar
Escalada y asignada	Cuando una vez analizada y clasificada la solicitud esta es delegada al especialista correspondiente.
Suspendida	Cuando el especialista se encuentra en otra sede, para suspender el tiempo.
Solicitud información adicional	Cuando la solicitud no se clara o comprensible y requiere ampliación por parte del usuario
Rechazada	No es viable la ejecución de la solicitud
Anulada	La solicitud no hace parte de las funciones de la mesa o está duplicada
Solucionada	Ya se dio respuesta a la solicitud registrada.
Cerrada	Cierre definitivo de la solicitud, después del aval del solicitante.

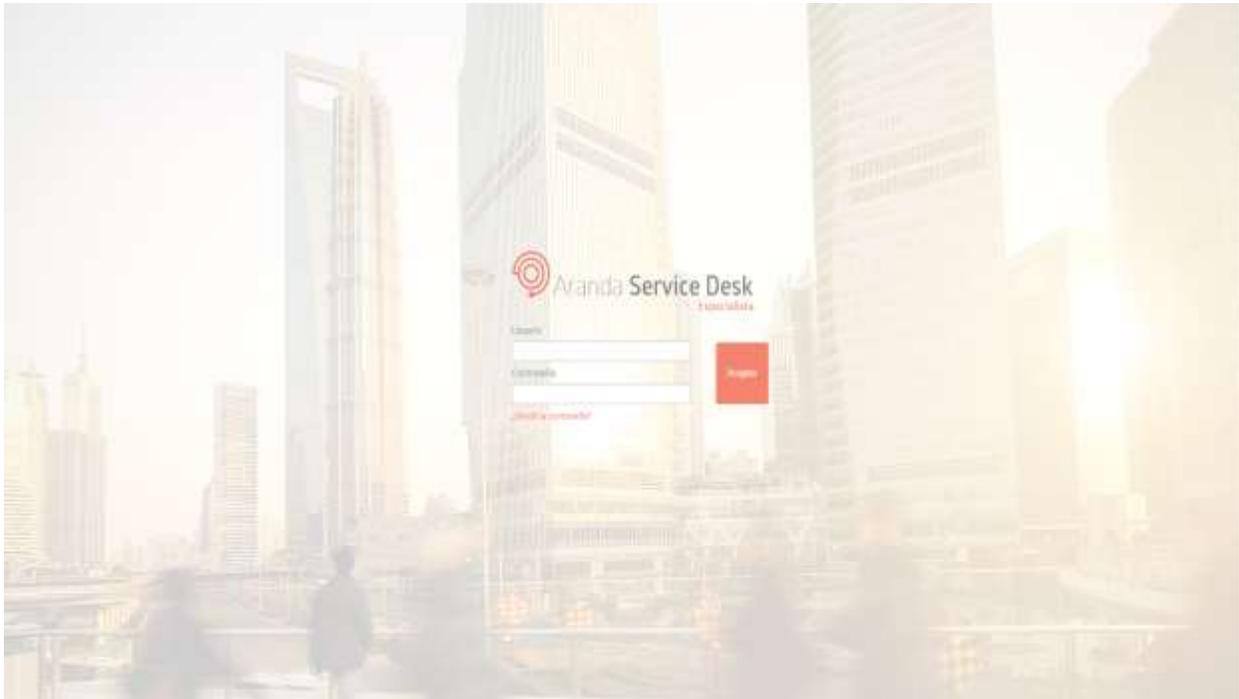
Ingresar como Especialista a la herramienta de gestión ARANDA.

El usuario se dirige al siguiente link

<http://domusaranda1/ASDKV8>

Al ingresar al link debe ingresar su usuario y password que se le asigno por el Directorio Activo.

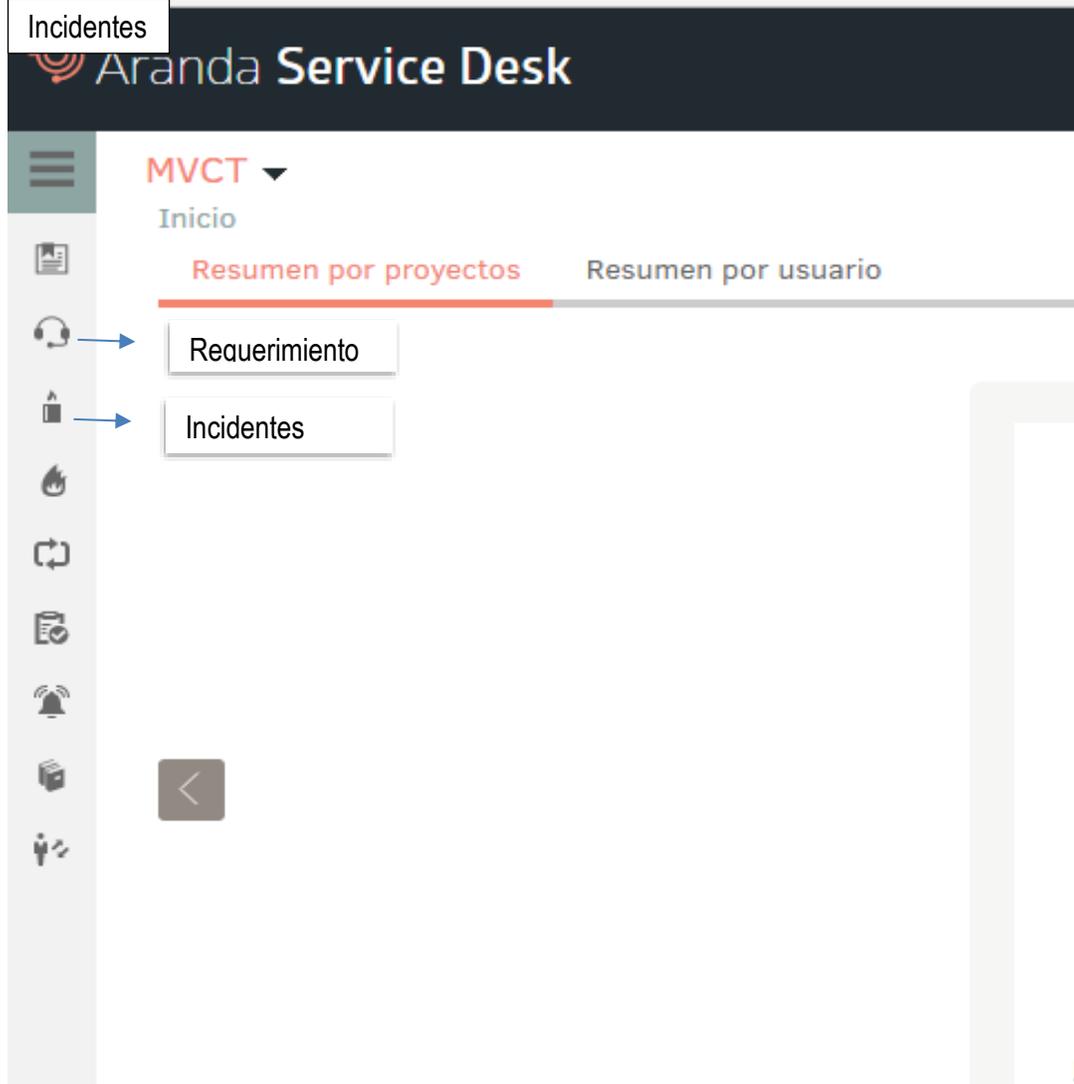
INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, Fecha: 26/03/2021, Código: GTI-I-02



COPIA CONFIDENTIAL

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, **Fecha:** 26/03/2021, **Código:** GTI-I-02

Selecciona los requerimientos o incidentes



Se habilitará la siguiente ventana , al dar click sobre el requerimiento o incidente puede ver la descripción en la parte inferior.

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, Fecha: 26/03/2021, Código: GTI-I-02

Aranda Service Desk

MVCT

Inicio >> Requerimientos de Servicio

Vistas: Seleccionar + Nuevo

No. Caso	Fecha de registro	Estado	Cliente	Categoría	Servicio
8497	09/03/2017 10:28:20	Solucionado	Lizardo Ovalle	LOCAL	SOPORTE CPU
8479	09/03/2017 11:21:31	Se está actualizando esta información.	Andrés del Pilar Maldonado Romero	LOCAL	SOPORTE CPU
8400	03/03/2017 18:03:45	Solucionado	Viviana Rosta Escardón	LOCAL	SOPORTE CPU
8384	03/03/2017 07:27:51	Solucionado	Gloria Victoria Ruano Pinzon	EN RED	SOPORTE IMPRESORA
8380	01/03/2017 15:27:48	Solucionado	Adriana Bertha Manguera	INSTALACION	SOPORTE SCANNER
8357	01/03/2017 14:53:06	Solucionado	Esmeralda Fabiola Monroy Rodrig...	PAGINA INTERN	INTERNET
8336	01/03/2017 14:52:13	Solucionado	Karla Kelly Arroyo Valencia	OTRA CORREO	CORREO
8342	01/03/2017 08:58:18	Solucionado	Jesus Alonso Chejuez Zuluaga	PAGINA INTERN	INTERNET

Aranda Service Desk

MVCT

Inicio >> Incidentes

Vistas: Seleccionar + Nuevo + Editar + Ver + Borrar + Exportar

No. Caso	Fecha de registro	Estado	Cliente	Categoría	Servicio	Asignado a
8026	03/03/2017 16:51:47	Solucionado	Adriana Bertha Manguera	NO DEFINIDA	SOPORTE CPU	Sandra Nieves Herrera B...
8018	03/03/2017 11:51:53	Solucionado	Glady Camila Lopez	NO DEFINIDA	SOPORTE CPU	Sandra Nieves Herrera B...
8012	03/03/2017 11:18:46	Solucionado	Hulkonne Jean Ray Vitorino	NO DEFINIDA	SOPORTE CPU	Sandra Nieves Herrera B...

Registros por página: 50

1 - 4 de 4 registros

Resumen del caso No 8026: 1 asunto / CPU no enciende de ALAVERDE

Descripción: Historial

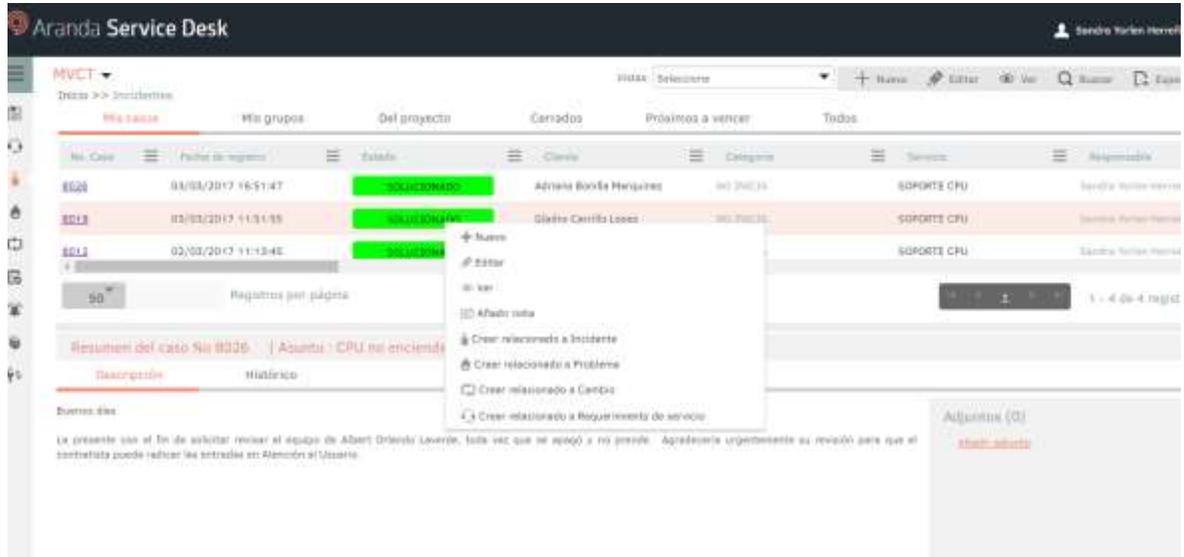
Buenos días

Le presento con el fin de solicitar revisar el equipo de Albert Orlando Lavanda, toda vez que no se puede acceder a los archivos en Atención al Usuario.

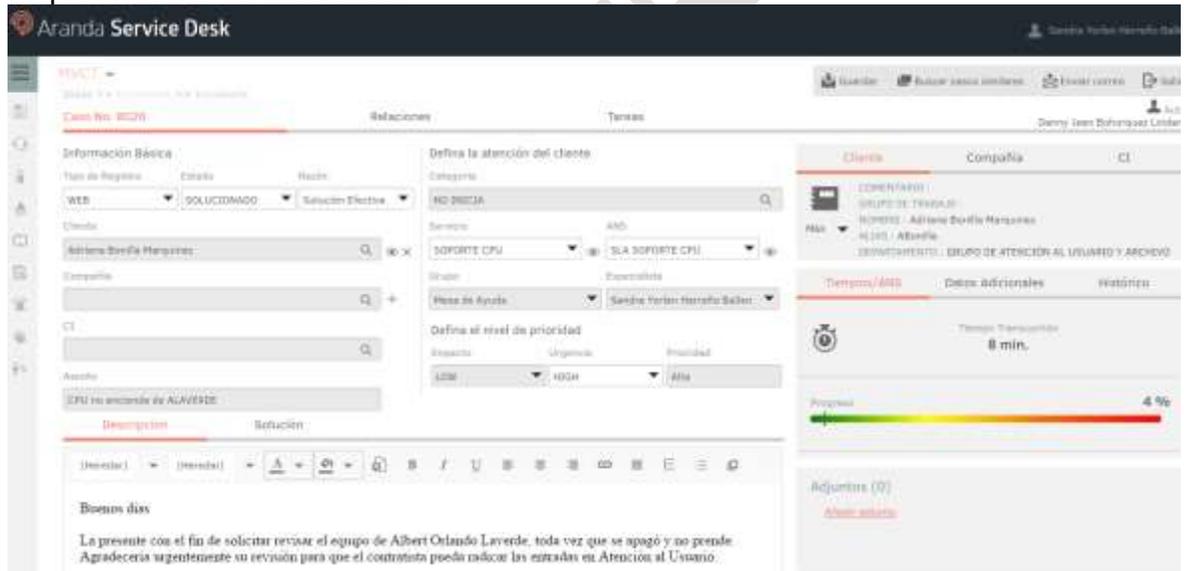
Adjuntos (0)

Para editarlo se ubica sobre el requerimiento o incidente se da click derecho editar.

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, Fecha: 26/03/2021, Código: GTI-I-02

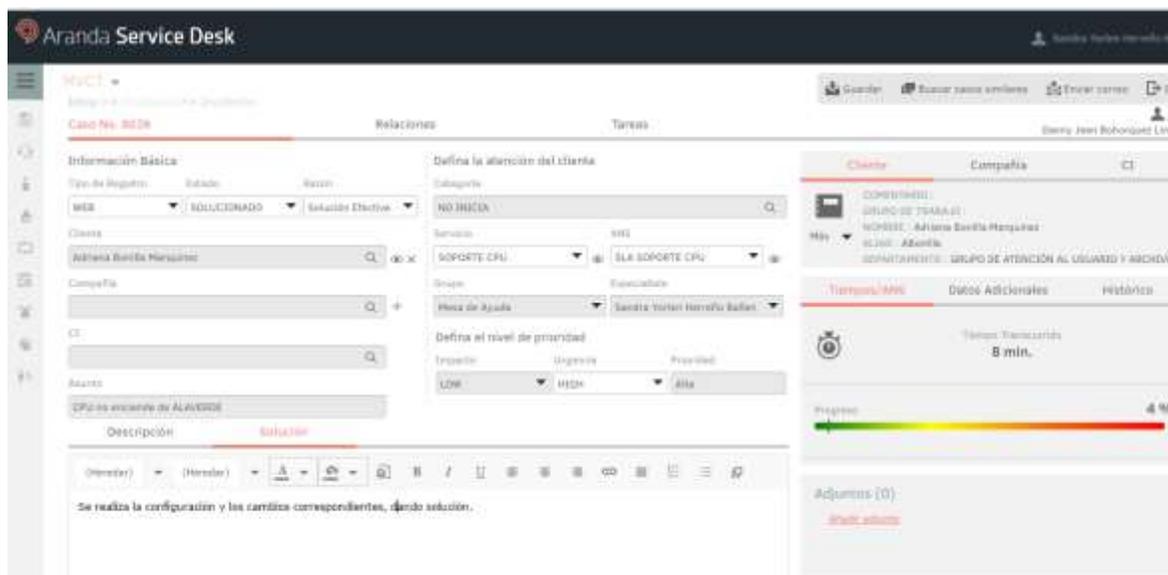


Se habilitara la nueva ventana, en la cual puede conocer la descripción del requerimiento e incidente.

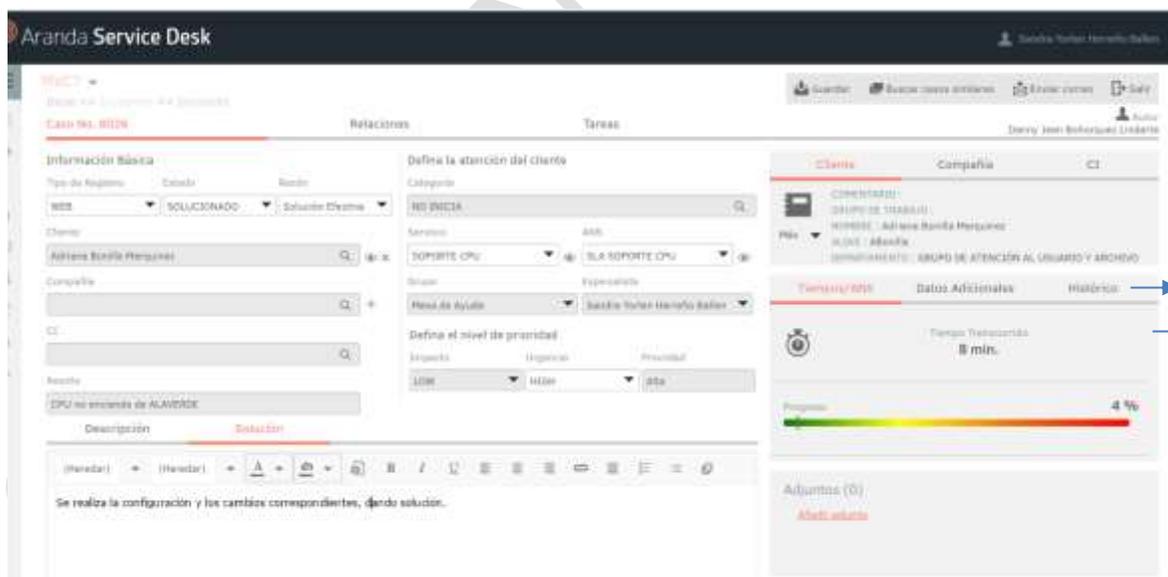


El cual estara Escalado, para dar solución se debe realizar la descripción de la solución, de esta manera le permitira cambiar de estado de escalado a solucionado

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, Fecha: 26/03/2021, Código: GTI-I-02



De igual manera puede ver el historico, y los Ans determinando el tiempo transcurrido del requerimiento e incidente.



Manual de usuario para el ingreso a la nueva plataforma de Aranda – USDK- versión 9.0, del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, **Fecha:** 26/03/2021, **Código:** GTI-I-02

Ingreso a link Aranda.

<http://domusaranda1/USDKV8/>

Ingresar al link Aranda, haciendo doble clic, el cual se encuentra en el escritorio de su equipo local.



Al ingresar al link automáticamente sincroniza con el usuario y password que se ha asignado por el Directorio Activo.

Al ingresar se le indicará tres diferentes opciones.

- Registro de Caso
- Mis Casos
- Base del Conocimiento.

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, Fecha: 26/03/2021, Código: GTI-I-02



COF

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 6.0, **Fecha:** 26/03/2021, **Código:** GTI-I-02

Registro de Casos

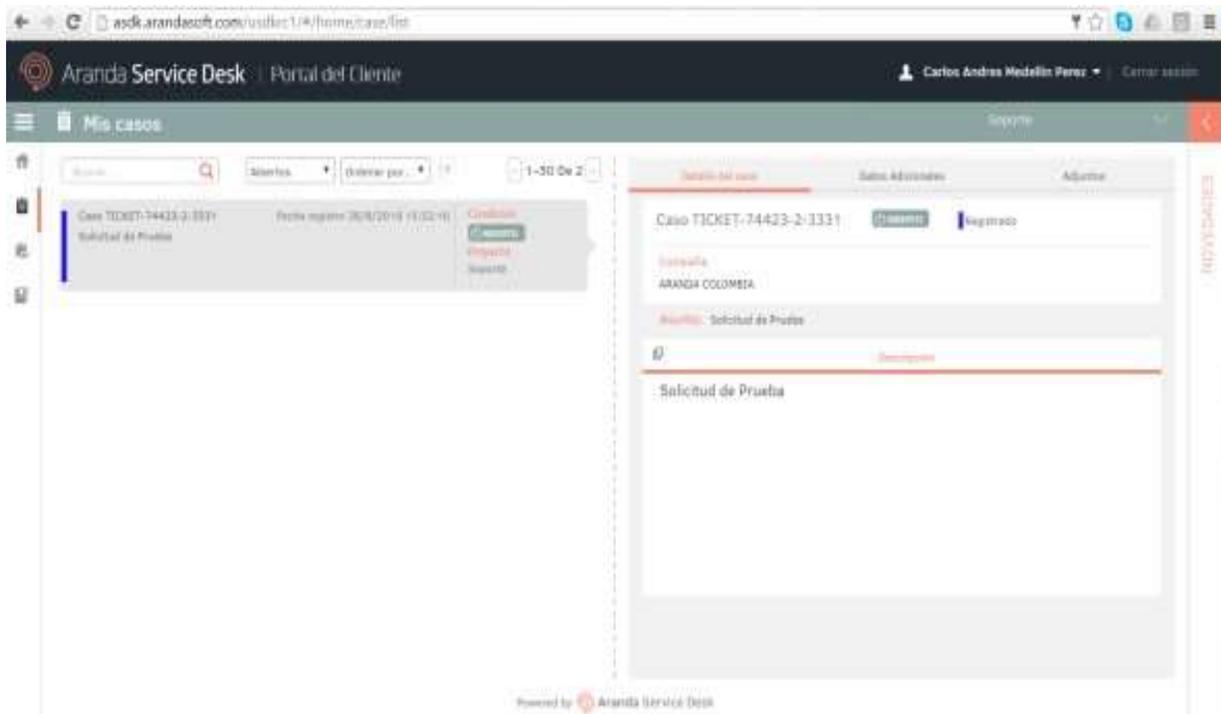
The screenshot shows the 'Registrar Caso' (Register Case) form in the Aranda Service Desk. The form is titled 'Registrar Caso' and is part of the 'Portal del Cliente'. It includes a header with the user's name 'Felipe Andrés Vanegas Herrera' and a 'Cerrar sesión' (Log out) button. The form is divided into several sections: 'Asunto' (Subject), 'Descripción' (Description), and 'Ubicación y Extensión' (Location and Extension). The 'Asunto' field is a text input. The 'Descripción' field is a rich text editor with a toolbar. The 'Ubicación y Extensión' field is a text input. There is a 'Crear caso' (Create case) button at the bottom right. A 'Datos adicionales' (Additional data) section is also visible, with a note: 'Por favor, agregue la información adicional para completar el caso.' and a 'Ubicación y Extensión' label.

En esta sección debe ingresar 3 datos.

- Asunto: Ingresar en resumen el registro del caso.
- Descripción: Ingrese de manera específica la solicitud, que tenga, con respecto a los servicios informáticos.
- Ubicación y Extensión: Ingresar la ubicación actual y la extensión en donde solicita el requerimiento y/o incidente presentado.

Después de haber ingresado a la información mínima, debe dar clic en Crear caso, el sistema le indicará el No. de registro del caso con el que quedó asignado.

Mis Casos.



En esta sección encontrará todos los casos registrados por usted, podrá ver en qué estado se encuentran y cuál fue la solución de este.

"Todos los estados definidos en la Herramienta de Gestión ARANDA, deben estar completamente diligenciados por parte del responsable correspondiente".

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	VERSIÓN ACTUAL DEL DOCUMENTO	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
18/09/2014	1.0	2.0	Se revisaron y actualizaron los acuerdos de niveles de servicios tanto de los incidentes como de los requerimientos
24/04/2015	2.0	3.0	Actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a las directrices de Presidencia de la República y el

			Manual de Identificación Visual de Entidades del Gobierno.
09/07/2018	3.0	4.0	Se actualiza de versión conforme a los lineamientos para la documentación del SIG.
10/10/2019	4.0	5.0	Se actualiza el logo del Ministerio, y se actualiza nombre de proveedor de Internet.
28/09/2023	5.0	6.0	Se actualiza, nombre de proceso, código del Instructivo y versión.

COPIA CONTROLADA