

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

1. OBJETIVO

Dar a conocer a los servidores públicos y contratistas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, la estructura del árbol de servicios en la herramienta de gestión Aranda, con el fin de facilitar la realización de requerimientos e incidentes para los diferentes niveles de servicio, de modo que tanto el especialista como el usuario puedan identificar la trazabilidad de cada caso.

2. ALCANCE

inicia con la identificación del árbol de servicios definido en la herramienta de gestión Aranda, lo que permite al especialista y/o usuario registrar requerimientos e incidentes. Continúa con el seguimiento de la trazabilidad y el avance del caso en la misma herramienta, y finaliza con el cierre del caso, asegurando una gestión completa y transparente.

3. RESPONSABLES

- Líder del proceso GTIC.
- Grupo de Apoyo Tecnológico.

4. DEFINICIONES

- **Catálogo de servicios y/o Árbol de servicios:** Documento que contiene información detallada sobre los servicios operacionales actuales.
- **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.

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

- **Servicios:** Realizar un seguimiento a los requerimientos e incidentes con un único número de identificación. De acuerdo con ITIL versión "Un servicio es 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: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

5.1 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.	

• **BACKUP**

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

• **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.	

• **CORREO**

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

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO	
	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.		

• **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.	

• **DNS**

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

• **EQUIPO RED**

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Pérdida	Conectividad	N.A.	2 horas - 120 Minutos
	Alto	N.A.	
Tiempo	N.A.	N.A.	

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Lentitud	Bloqueo	N.A.	
Equipo	Apagado	N.A.	
	N.A.	N.A.	
Equipo apagado	Dañado	N.A.	

FILE SERVER

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

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	
	Mouse	No imagen	2 horas - 120 Minutos
		Ruido	
	Teclado	Dañado	2 horas - 120 Minutos
		Mojado	
		Ruido	
Falla			
Desconfigurado			
Impresora	Falla	Dañado	2 horas - 120 Minutos
		Toma papel	

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
		Ruido	
		Bloqueo	
		Conexión red	
		Eléctrica	
		Atasco papel	
	Error	Impresión	
	Configuración	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.	

INTERNET

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

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	

RED WLAN

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
No detecta	Limitada	N.A.	

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Conectividad	Nula	N.A.	2 horas - 120 Minutos
	Señal	Baja	
Intensidad	Señal	Nula	
	UPS	N.A.	

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	

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.	

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.	2 Horas - 120 Minutos
	Instalación	N.A.	
Libre	Desinstalación	N.A.	

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
	Instalación	N.A.	2 Horas - 120 Minutos
Licenciamiento	Error	SW Libre	3 Horas - 180 Minutos
		SW BD	
		SW Herramientas desktop	
		SW Generación de reporte	
		SW Uso común	
		SW Específico	
		SW Gráfico	
		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	

VULNERABILIDADES

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Gestión	Remediación	Estación cliente	

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

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

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

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.	

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.	

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.	

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
	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.	

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.	

CORREO

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO	
Outlook	Ampliación buzón	N.A	6 horas - 360 Minutos	
	Backup PST	N.A.		
	Cambio PSS	N.A.		
	Configuración	Cuenta de correo		
		Fuera de oficina		

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
	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.	

DCHP

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

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	

DNS

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

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

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	

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.	

HARDWARE

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

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
	Instalación	N.A.	
Portátil	Configuración	Disco Red	6 Horas - 360 Minutos
	Interno	N.A.	

INTERNET

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

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.	

MONITOREO

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

RED LAN

SUBCATEGORÍA 1	SUBCATEGORÍA 2	SUBCATEGORÍA 3	TIEMPO MAXIMO ESTABLECIDO
Cambio	Puerto	VLAN	4 horas - 240 Minutos

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

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

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	

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.	

SERVIDORES

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

SISTEMA DE INFORMACIÓN

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

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.	

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.	
Instalación	Sistema operativo	Estación cliente	5 horas - 300 Minutos
	Office	N.A.	
	SW específico.	N.A.	
	SW libre	N.A.	
	Sistema operativo	N.A.	
Portal Web	Publicación	N.A.	5 horas - 300 Minutos
	Permisos	N.A.	
	Actualización	Datos	

VULNERABILIDADES

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

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.	

5.3 POLÍTICAS 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.
- 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.

5.4 ESTADO DE LAS SOLICITUDES

ESTADO	DESCRIPCIÓN
Registrada	La solicitud es reportada en la herramienta ARANDA y se procede a analizar
Escalada asignada	y 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

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

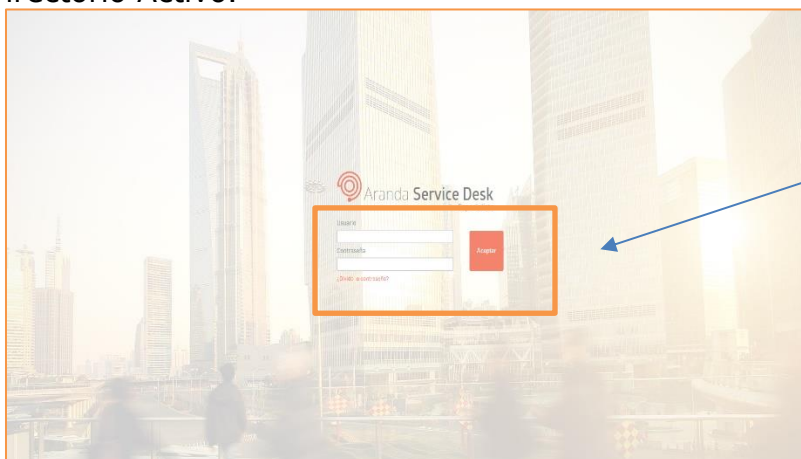
ESTADO	DESCRIPCIÓN
Anulada	La solicitud no hace parte de las funciones de la mesa o está duplicada
Solucionada	Ya se dio respuesta a la solicitud registrada.
Cerrada	Cierre definitivo de la solicitud, después del aval del solicitante.

5.4.1 Ingresar como Especialista a la herramienta de gestión ARANDA.

- El usuario se dirige al siguiente link:

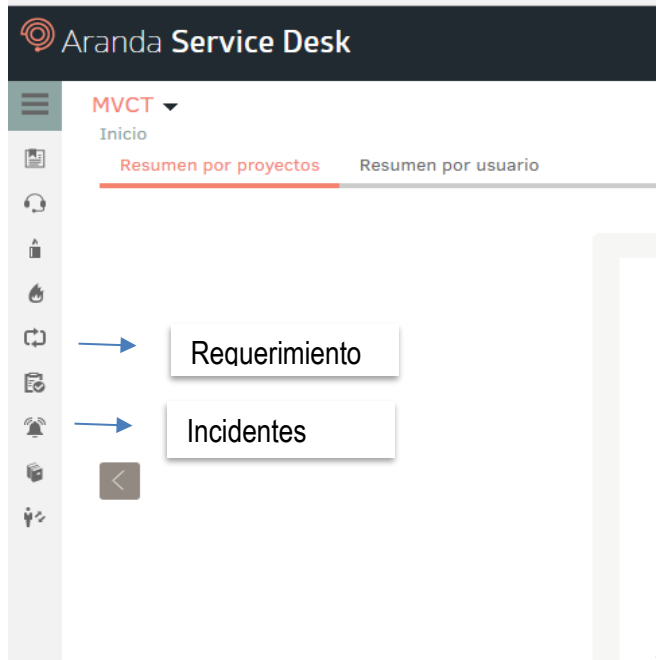
<http://domusaranda1/ASDKV8>

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

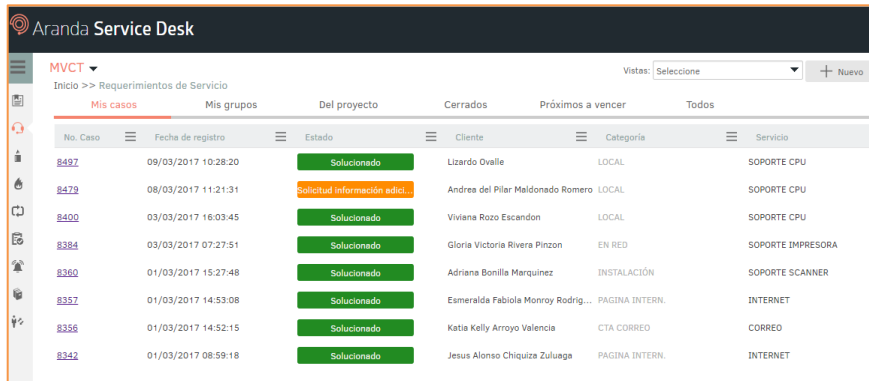


- Selecciona los requerimientos o incidentes

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

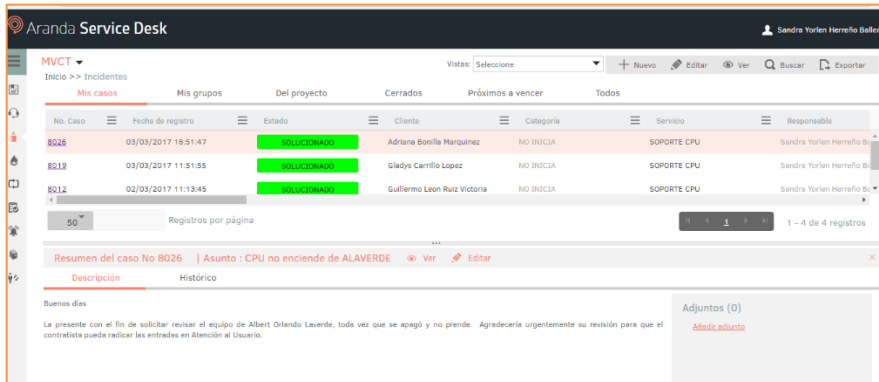


- Se habilitará la siguiente ventana , al dar click sobre el requerimiento o incidente puede ver la descripción en la parte inferior.



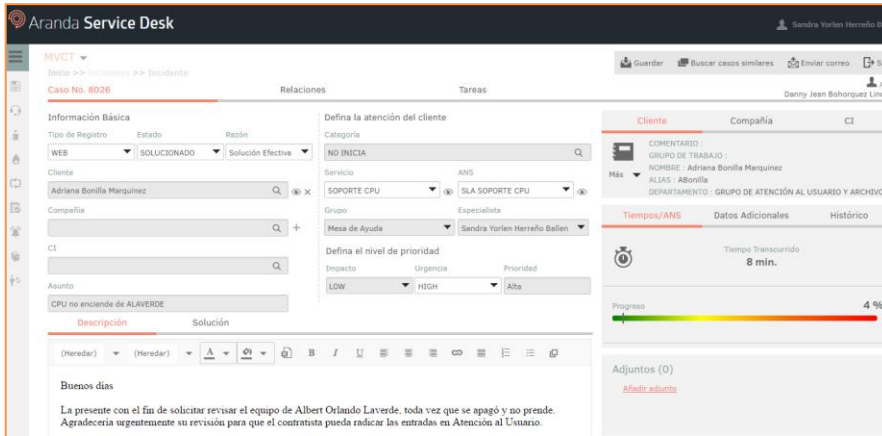
No. Caso	Fecha de registro	Estado	Cliente	Categoría	Servicio
8497	09/03/2017 10:28:20	Solucionado	Lizardo Ovalle	LOCAL	SOPORTE CPU
8479	08/03/2017 11:21:31	Solicitud información edito.	Andrea del Pilar Maldonado Romero	LOCAL	SOPORTE CPU
8400	03/03/2017 16:03:45	Solucionado	Viviana Rozo Escandon	LOCAL	SOPORTE CPU
8384	03/03/2017 07:27:51	Solucionado	Gloria Victoria Rivera Pinzon	EN RED	SOPORTE IMPRESORA
8360	01/03/2017 15:27:48	Solucionado	Adriane Bonilla Marquinez	INSTALACIÓN	SOPORTE SCANNER
8357	01/03/2017 14:53:08	Solucionado	Esmeralda Fabiola Monroy Rodrí...	PAGINA INTERN.	INTERNET
8356	01/03/2017 14:52:15	Solucionado	Katie Kelly Arroyo Valencia	CTA CORREO	CORREO
8342	01/03/2017 08:59:18	Solucionado	Jesus Alonso Chiquiza Zuluaga	PAGINA INTERN.	INTERNET

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

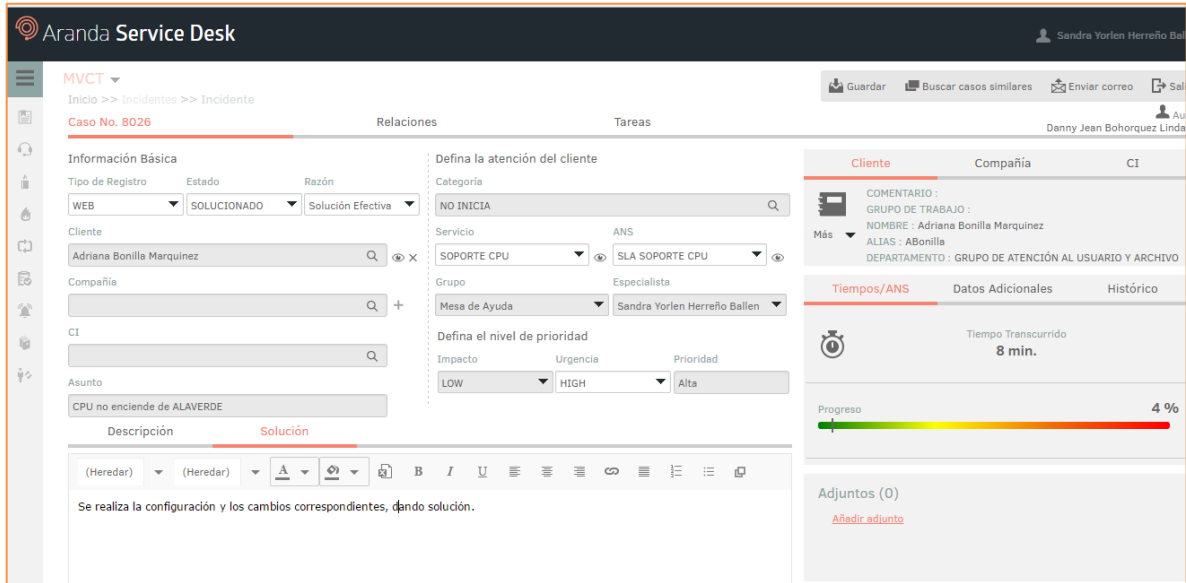


INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 Fecha: 17/12/2024 Código: GTI-I-02

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

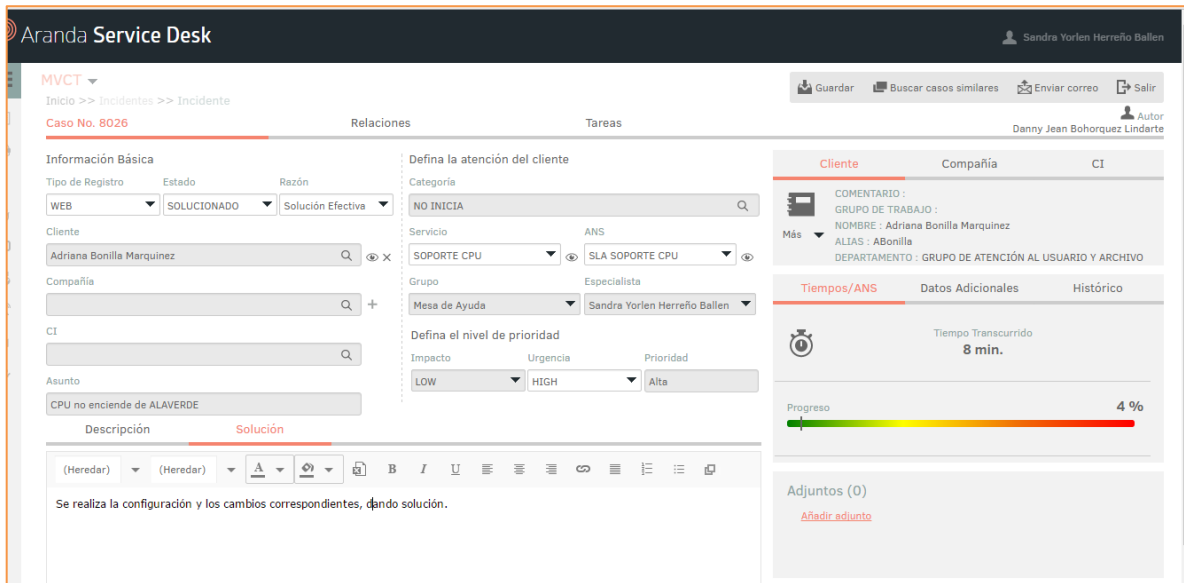


El cual estará escalado, para dar solución se debe realizar la descripción de la solución, de esta manera le permitirá cambiar de estado de escalado a solucionado.



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

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02



The screenshot displays the 'Aranda Service Desk' interface. At the top, it shows the user 'Sandra Yorlen Herreño Ballen' and navigation options like 'Guardar', 'Buscar casos similares', 'Enviar correo', and 'Salir'. The main area is divided into several sections:

- Información Básica:** Includes fields for 'Tipo de Registro' (WEB), 'Estado' (SOLUCIONADO), 'Razón' (Solución Efectiva), 'Cliente' (Adriana Bonilla Marquez), 'Compañía', 'CI', and 'Asunto' (CPU no enciende de ALAVERDE).
- Defina la atención del cliente:** Includes 'Categoría' (NO INICIA), 'Servicio' (SOPORTE CPU), 'SLA SOPORTE CPU', 'Grupo' (Mesa de Ayuda), and 'Especialista' (Sandra Yorlen Herreño Ballen).
- Defina el nivel de prioridad:** Includes 'Impacto' (LOW), 'Urgencia' (HIGH), and 'Prioridad' (Alta).
- Client Information:** A sidebar with 'Cliente', 'Compañía', and 'CI' tabs, showing details like 'COMENTARIO', 'GRUPO DE TRABAJO', 'NOMBRE', 'ALIAS', and 'DEPARTAMENTO'.
- Tiempos/ANS:** Shows 'Tiempo Transcurrido' (8 min.) and a 'Progreso' bar at 4%.
- Adjuntos (0):** A section for attachments with a link to 'Añadir adjunto'.

At the bottom, there is a rich text editor with a toolbar and a description: 'Se realiza la configuración y los cambios correspondientes, dando solución.'

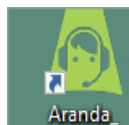
Manual de usuario para el ingreso a la nueva plataforma de Aranda – SDK- versión 9.0, del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

5.4.2 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.

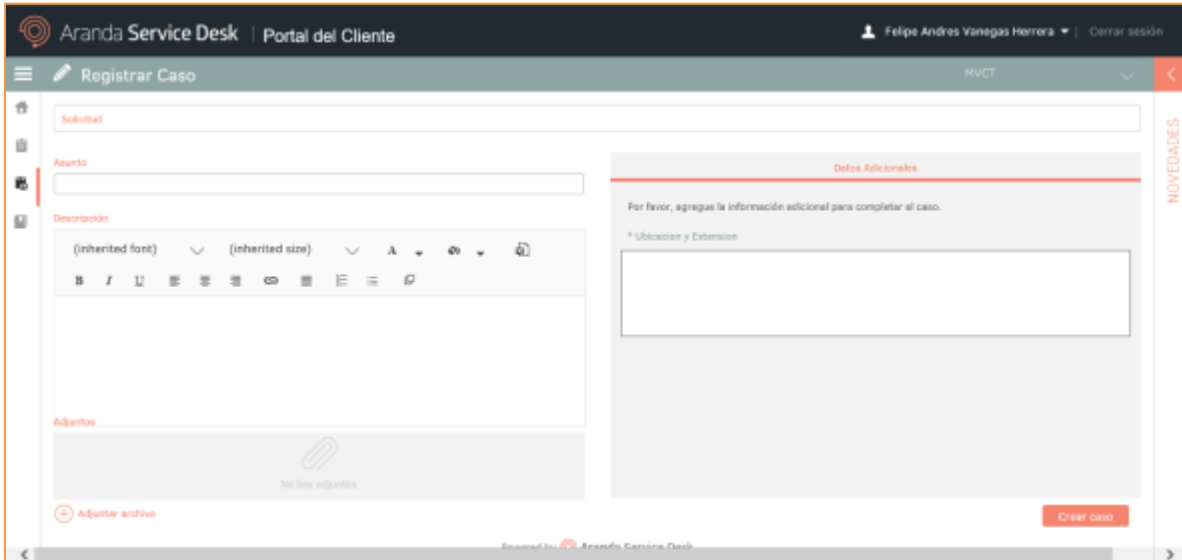
Al ingresar se le indicará tres (3) diferentes opciones.

- 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: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

5.4.3 Registro de Casos

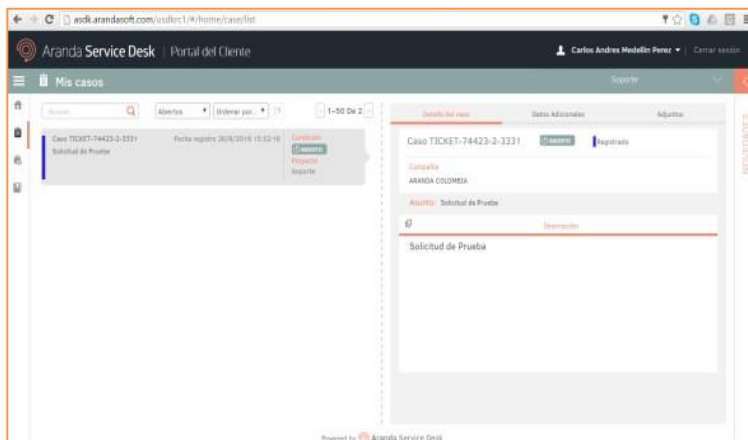


En esta sección debe ingresar tres (3) datos.

- 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.

5.4.4 Mis Casos.



INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

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".

5.5 Encuestas de Satisfacción

Con el objetivo de garantizar la mejora continua en la calidad de los servicios prestados, se implementará la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios al cierre de cada solicitud registrada en la herramienta de gestión ARANDA. Estas encuestas permitirán recolectar información sobre la percepción del servicio recibido en aspectos como:

1. **Tiempo de Respuesta:** Evaluar si los tiempos establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA/ANS) fueron cumplidos de manera adecuada.
2. **Calidad de la Solución:** Valorar la efectividad y calidad de la solución proporcionada al incidente o requerimiento.
3. **Atención al Usuario:** Recoger opiniones sobre la amabilidad, claridad y profesionalismo del personal encargado de gestionar el caso.

El enlace para responder la encuesta será enviado de forma automática a través de un correo electrónico generado por el sistema, posterior al cambio de estado de la solicitud a "SOLUCIONADA".

Los resultados de estas encuestas serán consolidados mensualmente por el **Coordinador del Grupo de Apoyo Tecnológico (GAT)** y se emplearán para:

- Elaborar informes de desempeño, reportes al mapa de riesgos.
- Identificar oportunidades de capacitación y mejora.
- Optimizar los procesos operativos y de atención al cliente

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
3	18/09/2014	Se revisaron y actualizaron los acuerdos de niveles de servicios tanto de los incidentes como de los requerimientos	Líder del proceso
4	24/04/2015	Actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de	Líder del proceso

INSTRUCTIVO: ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN - ARANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9 **Fecha:** 17/12/2024 **Código:** GTI-I-02

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
		Presidencia de la República y el Manual de Identificación Visual de Entidades del Gobierno. Manual de Identificación Visual de Entidades del Gobierno.	
5	09/07/2018	Se actualiza de versión conforme a los lineamientos para la documentación del SIG.	Líder del proceso
6	10/10/2019	Se actualiza el logo del Ministerio, y se actualiza nombre de proveedor de Internet.	Líder del proceso
7	28/09/2023	Se actualiza, nombre de proceso, código del Instructivo y versión.	Líder del proceso
8	04/11/2024	Se actualiza el instructivo de acuerdo con los nuevos lineamientos de imagen institucional	Líder del proceso
9	17/12/2024	Se actualiza con el numeral 5.5 Encuestas de Satisfacción.	Líder del proceso

COPIA CONTROLADA