



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte Tecnológico

2. PROCESO AL QUE PERTENECE: Gestión de apoyo administrativo - Oficina de apoyo para los Juzgados Administrativos

3. UBICACIÓN Y COBERTURA DEL PROCEDIMIENTO:

NIVEL	
Estratégico	
Misional	
Apoyo	X
Evaluación	

COBERTURA	
Central	
Nacional	
Seccional	X
Evaluación	

4. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Dar respuesta efectiva y oportuna a los requerimientos de soporte tecnológico (Salas de audiencias, aplicativos institucionales, conexiones a escritorio remoto mediante VPN, directorio activo, Digitalización, equipos de seguridad y control de acceso, controles de ingreso y aforos, suite de aplicaciones ofimáticos) de los Juzgados Administrativos y Grupos de la Oficina de Apoyo.

5. MARCO NORMATIVO: Ley 270 de 1996 - Ley Estatutaria de la Administración de Justicia - - NTC ISO 9001:2015 – Norma Técnica de Calidad. - NTC ISO 14001:2015 – Norma Técnica de Sistema de Gestión Ambiental. - NTC OHSAS 18001:2007 – Norma Técnica de Seguridad y Salud en el Trabajo. - NTC- 6256 de 2018, GTC-286 de 2018, ACUERDO No. PSAA14-10161 (junio 12 de 2014) - “Por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad creado mediante Acuerdo PSAA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente – SIGCMA -” Ley 2080 de 2021

6. DEFINICIONES

Active Directory o también llamado AD o Directorio Activo: es una herramienta perteneciente a la empresa de Microsoft que proporciona servicios de directorio normalmente en una red LAN.

Lo que es capaz de hacer este directorio activo es proporcionar un servicio ubicado en uno o varios servidores capaces de crear objetos como usuarios, equipos o grupos para administrar las credenciales durante el inicio de sesión de los equipos que se conectan a una red.

Hardware: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

Indicador: Los indicadores son unidades de medición que permiten evaluar el rendimiento de los procesos internos

Infraestructura telemática: Es un campo de la ciencia que engloba los conocimientos de la informática y de la tecnología de la comunicación para el desarrollo de diseños, procesos y técnicas de servicios o aplicaciones que permiten transmitir datos.

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas (ofimáticos, institucionales).

Trabajo en casa: Autorización que se le brinda al servidor público para desarrollar de manera transitoria sus funciones fuera de las sedes laborales en forma remota; sin que sean modificadas las normas que regulan las situaciones administrativas, jornada laboral y descansos; y privilegia el uso de las tecnologías.

VPN: Red privada virtual, o 'virtual private network', la cual redirige el tráfico de internet a través de un túnel seguro, es crear una red local sin necesidad que sus integrantes estén físicamente conectados entre sí, sino a través de Internet

CÓDIGO P-OAD-09	ELABORÓ Profesional Universitario	REVISÓ Líder de Proceso	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 02	FECHA 23/08/2021	FECHA 23/08/2021	FECHA 23/08/2021

Soporte Tecnológico: Brindar respaldo a los usuarios que garantice hacer uso de los medios tecnológicos.

7. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO: Este procedimiento aplica para la atención de requerimientos tecnológicos de los Despachos Judiciales de la sede judicial AYDEE ANZOLA LINARES.

ACTIVIDAD CON LA QUE SE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:	Recepción de requerimientos.
DEPENDENCIA QUE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:	Grupo de soporte tecnológico de la sede.
ACTIVIDAD CON LA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:	Atención de la solicitud y documentación.
DEPENDENCIA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:	Grupo de soporte tecnológico de la sede.
DEPENDENCIAS EN LAS QUE TIENE ALCANCE EL PROCEDIMIENTO (ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES):	Juzgados Administrativos, Subsecciones del Tribunal Administrativo de Cundinamarca y Oficina de Apoyo para los Juzgados Administrativos de Bogotá.

8. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Cargo	Dependencia
Profesional Universitario	Oficina de Apoyo para los Juzgados Administrativos de Bogotá

9. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Cargo	Dependencia
Coordinador Oficina de Apoyo	Oficina de Apoyo para los Juzgados Administrativos de Bogotá
Profesional Universitario	Oficina de Apoyo para los Juzgados Administrativos de Bogotá
Técnicos	Oficina de Apoyo para los Juzgados Administrativos de Bogotá

10. PROVEEDORES E INSUMOS:

Proveedores	Entrada/Insumos Internos
Sesenta y seis (66) Juzgados Administrativos permanentes, tres (3) Juzgados Administrativos Transitorios	Normas aplicables al proceso
	Planeación estratégica / Plan Sectorial de Desarrollo / Plan Operativo. Direccionamiento Estratégico, Sistema de Gestión de Calidad y del Medio Ambiente.
	Manuales de Funciones
	Requerimientos de los usuarios internos y externos

CÓDIGO P-OAD-09	ELABORÓ Profesional Universitario	REVISÓ Líder de Proceso	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 02	FECHA 23/08/2021	FECHA 23/08/2021	FECHA 23/08/2021



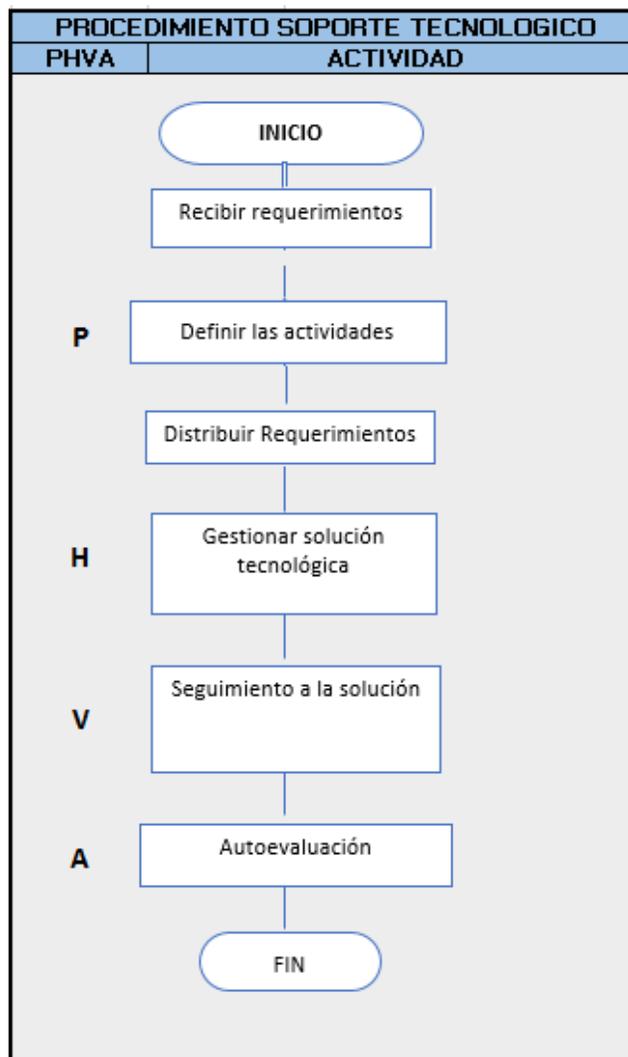
11. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO: INDICADORES

Tipo de Control	Descripción del Control
Indicadores. Nivel de satisfacción de los usuarios que requieran servicios de soporte tecnológico.	Herramienta de medición que se utiliza para determinar el grado de satisfacción de los usuarios finales, frente a los requerimientos tecnológicos solicitados y tramitados por el grupo de soporte tecnológico de la sede judicial.
Indicadores. Nivel de atención de los usuarios que requieran servicios de soporte tecnológico.	Indicador que mide el grado de atención a los requerimientos tecnológicos solicitados y tramitados por el grupo de soporte tecnológico de la sede judicial.
ANS	Indicador que mide los tiempos establecidos para la atención de requerimientos solicitados al grupo de soporte tecnológico.
Seguimiento al plan operativo	Revisión de cumplimiento de las acciones del plan operativo seccional.

CÓDIGO P-OAD-09	ELABORÓ Profesional Universitario	REVISÓ Líder de Proceso	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 02	FECHA 23/08/2021	FECHA 23/08/2021	FECHA 23/08/2021



12. DIAGRAMA DE FLUJO



13. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (PHVA)

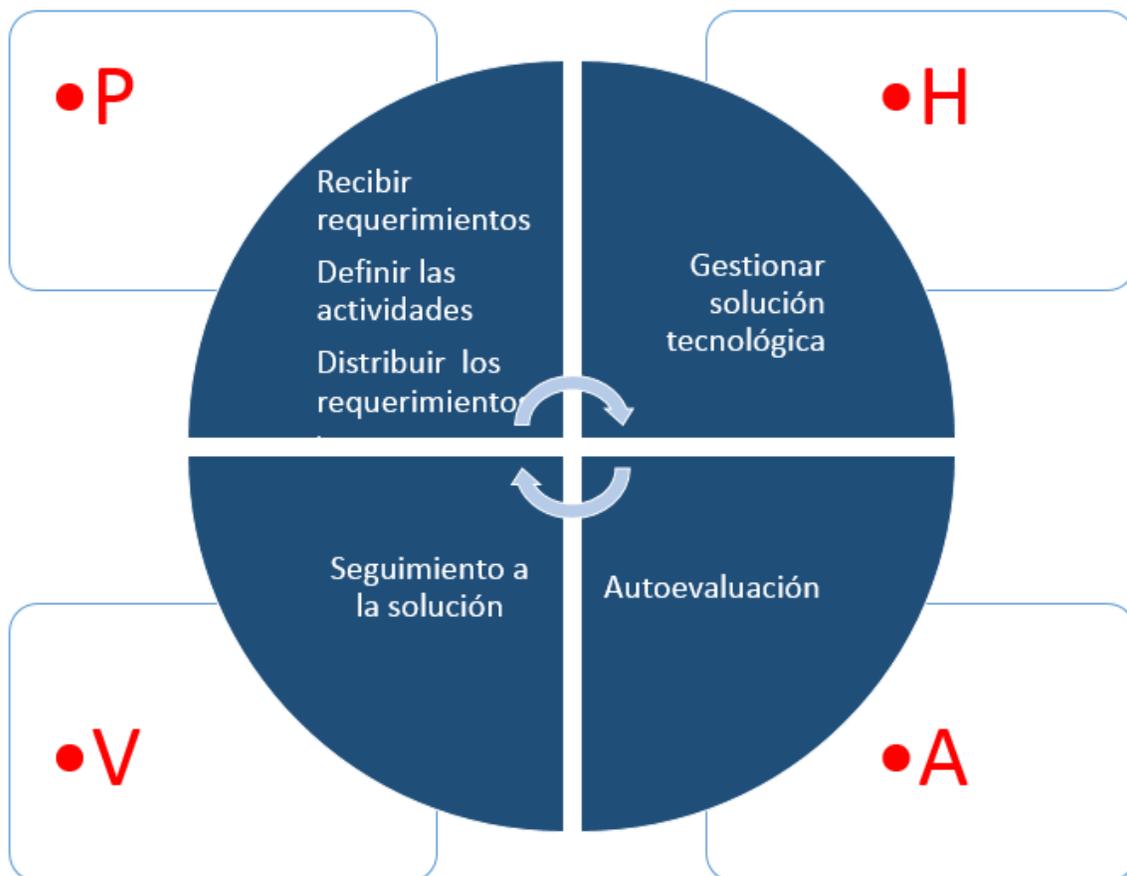
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
CONSIDERACIONES GENERALES (CONDICIONES QUE SE DEBEN CUMPLIR PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO):				
P	Recibir requerimientos	Recepción de peticiones.	Relacionar por fecha	Profesional Universitario
P	Definir las actividades	Programar la atención de los requerimientos y asignarlos a los integrantes del grupo.	Documentos /Formatos /Controles /Acciones resultantes del desarrollo de la actividad	Profesional Universitario
P	Distribuir los requerimientos sobre la base de su naturaleza y prioridad.	Se clasifican y catalogan los requerimientos para determinar acción a seguir.	Organizar por tema Y Prioridad	Profesional Universitario
H	Gestionar solución tecnológica	Según los requerimientos recibidos, se gestiona la solución de acuerdo con lineamientos institucionales (Unidad Informática, Coordinación Soporte Tecnológico,	Solución requerimiento/Escalamiento	Técnicos /Profesional Universitario

CÓDIGO P-OAD-09	ELABORÓ Profesional Universitario	REVISÓ Líder de Proceso	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 02	FECHA 23/08/2021	FECHA 23/08/2021	FECHA 23/08/2021



ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		Grupo de Soporte Tecnológico Sede).		
V	Seguimiento a la solución	Verificar que la solución sea la adecuada.	Plasmar en el cuadro de control la solución proporcionada	Técnicos/ Profesional Universitario
A	Autoevaluación	Evaluar todo el procedimiento para plantear y coordinar la ejecución de acciones de mejora, tendientes a mitigar riesgos correspondientes.	Autoevaluación	Coordinador Oficina de Apoyo para los Juzgados Administrativos

14. CICLO PHVA



15. ANEXOS (Formatos, Guías, Instructivos, Planes)

- Formato de Indicadores Procedimiento.
- Guías
- Acuerdos
- Manuales

16. Control de Registros: Ver tabla de retención documental.

CÓDIGO P-OAD-09	ELABORÓ Profesional Universitario	REVISÓ Líder de Proceso	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 02	FECHA 23/08/2021	FECHA 23/08/2021	FECHA 23/08/2021