



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

## ATENCION MESA DE SERVICIOS

TC-PD-15 Versión 1

### DEPENDENCIA

Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones

### PROCESO

TIC Para la Gestión de Riesgos

### OBJETIVO

Mantener la continuidad del servicio, proporcionar las herramientas y la información a los agentes para que aborden eficazmente las necesidades de los usuarios; ofrecer soporte a los servicios informáticos, gestionar tanto los servicios de "ayuda" como las tareas rutinarias de soporte, el suministro de recursos, gestión de acceso y atención de requerimientos relacionados a TIC.

### ALCANCE

Inicia con el registro de la solicitud en la herramienta de mesa de servicio con todos los detalles que han ocurrido, continua con el diagnóstico, análisis y la asignación de prioridad del incidente y finaliza con la restauración, solución, monitoreo y seguimiento al incidente o petición del servicio. Este procedimiento aplica a toda la operación del IDIGER.

## 1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 1.1. La mesa de servicios es el punto de contacto entre el usuario y el soporte técnico de la Oficina TIC de la entidad, mediante el cual se atienden y solucionan los incidentes o peticiones de servicios.
- 1.2. El tiempo de atención debe ser máximo de dos horas, desde el momento en que se registra la solicitud. La respuesta se entiende como el diagnóstico de la falla a través de la presencia directa por parte del analista y/o profesional.
- 1.3. Si la solución del incidente no es favorable, la mesa de servicios debe proveer un equipo de iguales o superiores características en calidad de préstamo, hasta el momento en que se subsane el daño o se reemplace definitivamente el equipo previa disponibilidad.
- 1.4. El funcionario tiene la obligación de proteger las herramientas tecnológicas que se encuentren bajo su responsabilidad, aun cuando no se utilicen.
- 1.5. Los funcionarios no deben mover o reubicar las herramientas tecnológicas asignadas, instalar o desinstalar dispositivos, ni retirar sellos de los mismos sin la autorización de la Oficina TIC, en caso de requerir este servicio deberá solicitarlo.
- 1.6. Las herramientas tecnológicas asignadas, deberán ser para uso exclusivo del ejercicio de las funciones asignadas a los funcionarios o contratistas del IDIGER.
- 1.7. Se prohíbe que un funcionario distinto al personal de la Oficina TIC abra, destape o manipule los activos tecnológicos que sufran daños.
- 1.8. Los requerimientos de servicios e incidentes de TI deberán ser escalados por la Mesa de Servicio al profesional especializado, de acuerdo a las políticas que se definan al respecto.
- 1.9. Informar a los usuarios que la solicitud de servicio ha sido aceptada, así mismo, notificar la evolución respectiva, siendo este uno de los papeles más importantes de la mesa de servicios. Para esto es importante contar con tecnologías que permitan crear un vínculo personalizado con los usuarios.
- 1.10. Suministrar la gestión de información y recomendaciones para la evolución del servicio teniendo en cuenta la naturaleza de cada caso: Así como definir los niveles de escalamiento que requiera. Monitorear y ampliar los procedimientos relativos con base en los Acuerdo de Niveles de Servicio.
- 1.11. Verificar que la solicitud interpuesta por el usuario sea debidamente atendida, incluyendo el cierre y la verificación.
- 1.12. La mesa de Servicio prestará los servicios técnicos de lunes a viernes de 7:30 am a 5:00 p.m.

## 1. GLOSARIO

**ANS:** Acuerdos de Niveles de Servicio, que establecen las condiciones para la prestación de un servicio, Al redactar el ANS se deben tener en cuenta puntos como el tiempo de reacción, tiempo de resolución, volumen del trabajo, o tiempos de cumplimiento de plazos acordados.

**Aranda Software (Service Desk):** herramienta multiproyecto que permite gestionar diferentes procesos a través de una misma consola y dar soporte a diferentes tipos de casos como: Solicitudes, requerimientos de servicio, incidentes, problemas y cambios.

**Base de Datos de Conocimiento:** Colección de información de especial relevancia para la resolución de incidencias o peticiones. Esta información se almacena en forma de artículos, se clasifica en categorías y es consumida tanto por los usuarios como autoayuda, como por los Agentes de Servicio.

**Incidente:** La terminología ITIL define un **incidente** como cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio. Por ejemplo las fallas en los equipos de cómputo, en el acceso a la red, a internet, etc.

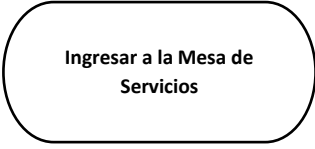
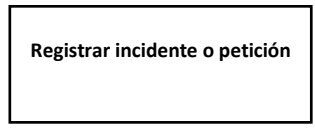
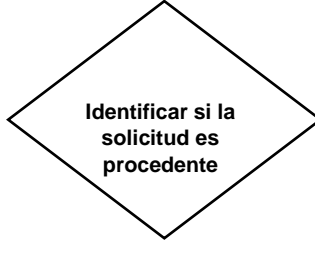
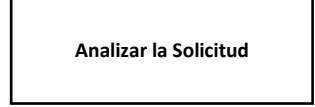
**KPIs:** Los Key Performance Indicator, son indicadores claves de rendimiento los cuales están siempre asociados a los objetivos de la organización o del servicio y deben promover la mejora continua y eficacia de la entidad, indican cómo deben ser los objetivos: Específicos Medibles, Alcanzables, Relevantes y Temporales.


**Mesa de servicio:** (Service Desk), se entiende el conjunto de recursos técnicos, tecnológicos y humanos, para gestionar y solucionar las posibles incidencias, peticiones y problemas de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las TIC.

**Requerimiento:** Un requerimiento es una descripción de una condición o capacidad que debe cumplir un sistema, ya sea derivada de una necesidad de tal manera que le sea útil a los funcionarios o a los usuarios finales.

**Ticket:** Es un archivo o dato numérico contenido y generado en el sistema de seguimiento que contiene información acerca de intervenciones a los incidentes reportados por un usuario final a la mesa de servicios de soporte técnico.

## 2. DESARROLLO

N	Diagrama	Descripción	Responsable	Producto
1		Ingresar al portal del cliente Idiger Mesa de Servicios (Aranda Software) con el usuario y contraseña de inicio de sesión en el computador. <a href="http://aranda.idiger.gov.co/Usdkv8/#/login/">http://aranda.idiger.gov.co/Usdkv8/#/login/</a>	Usuarios Administrador Mesa de Servicio	Autenticación al Portal de Mesa de Servicios
2		Al recibir la solicitud, el Administrador analiza por tipo de caso dentro de los tiempos establecidos en el aplicativo de Mesa de Servicio para su gestión y control.	Usuarios Administrador Mesa de Servicio	Número de caso o ticket
	<b>Lineamientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Estado Registrado:</i> Estado donde inicia el caso en la mesa de Servicios. Se inicia el proceso de atención. Queda pendiente o en Trámite</li> <li><i>Registrado a Anulado:</i> El Caso esta duplicado El Usuario no se identificó Caso no Pertinente Caso Anulado por la Creación Casos Hijos.</li> </ul>		
3		<b>Si</b> Continuar con las siguientes actividades	Administrador Mesa de Servicio	Correo Electrónico, cierre en el Sistema
		<b>No</b> Cuando la solicitud no es competencia de la mesa de servicio se rechaza y se le notifica al usuario y/o se redirecciona al área competente, según corresponda y se hace el cierre en el sistema.		
4		Se establece si es un incidente o petición. Si es un incidente se generan acciones para establecer el diagnóstico y restaurar el servicio. Si es una petición de competencia de la mesa de servicio se da respuesta a lo solicitado.	Administrador- Agente - Mesa de Servicio	Análisis y Respuesta
	<b>Lineamientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Registrado a proceso:</i> Se da inicio a la atención y gestión del caso. Se atiende en Línea o en Sitio</li> <li><i>En Proceso a aprobación:</i> El alcance del servicio se requiere una autorización del Usuario. El problema se supone resuelto</li> <li><i>En aprobación a proceso:</i> Usuario Insatisfecho con la Solución</li> <li><i>Proceso a suspendido:</i> Requiere Información o Acción del Usuarios; No es posible ubicar al usuario; depende de la acción de un proveedor; Falta de recursos técnicos o personal; Trámites Administrativos.</li> <li><i>Suspendido a Proceso:</i> Razón de suspensión Superada</li> <li><i>En aprobación a Solucionado:</i> Solución Definitiva Entregada</li> <li><i>Solución cumple con los requerimientos pedidos</i></li> <li><i>Usuario Satisfecho con la Solución.</i></li> <li><i>Cerrado automático por llevar más de 48 horas.</i></li> </ul>		

5	 <p>Verificar si la solicitud requiere ser escalada</p>	<b>Si</b>	Continuar con las siguientes actividades	Administrador- Agente - Mesa de Servicio	Encuesta de satisfacción
		<b>No</b>	De acuerdo a la temática y/o especialidad requerida para la solución. De lo contrario Realizar Encuesta de satisfacción.		
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Realizar Escalado</div>	Las solicitudes que no puedan ser resueltas por el primer nivel de servicio por agotamiento del tiempo de respuesta o por solución fuera de alcance del agente, deberán ser escalados a nivel 2 de servicio para recibir atención de un especialista. El escalamiento debe ser informado para su monitoreo hasta el cierre del mismo o tomar acciones si se requiere un escalamiento a un nivel superior (3).		Administrador Mesa de Servicio- Especialista	Asignación a un Especialista o Proveedor
	<b>Lineamientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel 1: Servicio prestado por un técnico de mesa de servicios, los cuales se basan en un conjunto de recursos técnicos y humanos que permitirán dar soporte a diferentes usuarios de la entidad. Estos servicios pueden ser prestados personalmente, telefónico o remotamente.</li> <li>• Nivel 2: La prestación del servicio es ofrecido por un profesional especializado en un tema específico por la oficina TIC.</li> <li>• Nivel 3: Son los incidentes que la mesa de servicios y la Oficina de TI no pueden solucionarlos, ya que son servicios categorizados por garantías. Grupo de proveedores que brindan soporte a requerimientos que no fueron solucionados en nivel 1 y 2 y que hacen parte del trámite de garantías de los componentes y servicios afectados.</li> </ul>			
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Realizar Diagnóstico</div>	Se deben identificar las causas, analizar la situación y registrar las acciones para su solución; el registro y la cantidad de acciones a realizar dependerá de la misma atención. Esto puede implicar coordinación con terceros, o nueva reasignación.		Especialista Mesa de Servicio	Análisis y Respuesta
8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Realizar Atención</div>	<p>El servicio se puede prestar vía telefónica, remota o en sitio.</p> <p>La documentación se realizará posterior a la misma.</p> <p>La solución de incidentes escalados a segundo nivel de servicio, identificando los grupos especializados que deben intervenir para la solución del incidente.</p> <p>Se debe realizar la definición de actividades con roles claves para la ejecución. En caso de no encontrar una solución para el incidente se debe realizar una evaluación en la que se determine si es necesario escalar el incidente al fabricante o proveedor.</p>		Especialista Mesa de Servicio	Realizar el Servicio

9	<b>Solucionar Registro</b>	Se registra la respuesta y se genera notificación al usuario a través del correo electrónico invitándolo a realizar la calificación del servicio mediante encuesta de satisfacción.	Especialista Mesa de Servicio	Correo Electrónico y Encuesta de Satisfacción	
10	<b>Validar si la solución fue correcta</b>	<b>Si</b>	Continuar con las siguientes actividades	Administrador Mesa de Servicio	Base de Datos de Conocimientos
		<b>No</b>	Se debe documentar la solución del incidente y la solución brindada, así como se debe alimentar la Base de Datos de Conocimiento en el sistema de información Aranda Software Service Desk.		
11	<b>Verificar satisfacción del usuario</b>	Se debe notificar mediante un correo electrónico la solución del incidente al usuario, este debe notificar por medio de la herramienta su aceptación a la solución del incidente reportado o su inconformidad con el servicio. Si el usuario no manifiesta su aceptación en 48 horas posteriores a la solución del caso, se cerrará automáticamente el caso y se considerara aceptado. La encuesta es diligenciada por el usuario posterior a su recibo y registrada en la aplicación. La encuesta aplica según lo definido por cada servicio.	Administrador Mesa de Servicio	Correo Electrónico y Encuesta de Satisfacción	
12	<b>Fin</b>	Se cierra el ticket o caso.	Administrador Mesa de Servicio	Cerrar Caso	

### 3. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Catálogo de Servicios
- Catálogo de Sistemas de Información
- Inventario de Equipos
- Matriz de Responsables y Matriz de Interesados
- Manuales Aranda Software

### 4. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Aprobado por
1	24/12/2019	Creación del procedimiento de "Atención mesa de servicios"	Giovanni Florez Reyes Jefe de Oficina TIC

### 5. APROBACIÓN

Elaborado por	Validado por	Aprobado por
<b>Carmenza González Vargas</b> Profesional Universitario TIC	<b>Juan Camilo Jiménez E</b> Oficina TIC  <b>Ana Milena Álvarez Z</b> Oficina Asesora de Planeación	<b>David Giovanni Flórez Reyes</b> Jefe de Oficina TIC  <b>Jorge Andrés Castro</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación