

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
1	24/12/2019	Creación del documento.
2	28/07/2023	Inclusión de plantillas y revisión del contenido para adecuarlo al software de Aranda.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Carmenza González Vargas <i>Profesional Universitario</i>	Wilson Mora <i>Contratista</i> Jesús Alfredo Sanabria <i>Profesional Especializado</i>	Elba Lucía Corredor <i>Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</i>

1. OBJETIVO

Capturar de forma centralizada las solicitudes e incidentes relacionados con tecnologías de información, mediante diversos canales de atención, permitiendo a los usuarios ser atendidos a través de un único punto de contacto y así recibir el soporte técnico de forma organizada y la información oportuna del estado de su caso.

2. 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.

3. RESPONSABLES

Se consideran responsables del soporte:

- El Agente de la mesa de servicios tramita y coordina respuestas apropiadas y oportunas a incidentes, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- La Oficina de Tecnologías de la Información, supervisa y controla la prestación del servicio y el personal contratado para tal fin.

4. DEFINICIONES

- **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

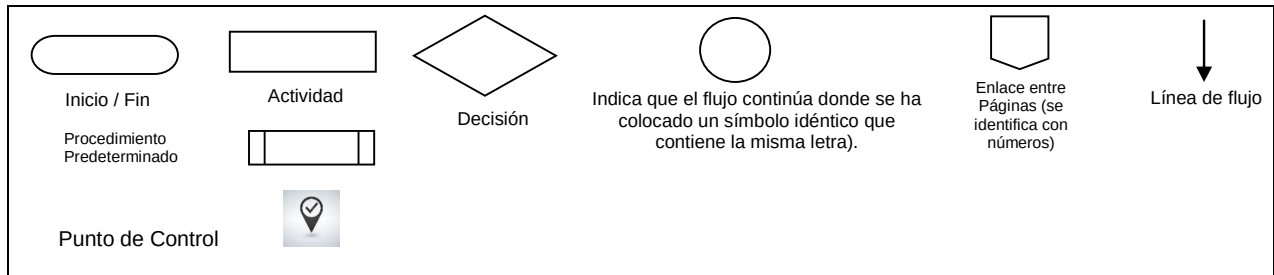
cambios.

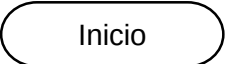
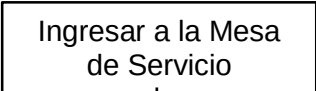
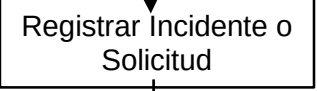
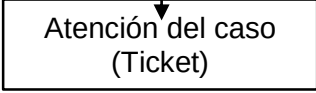
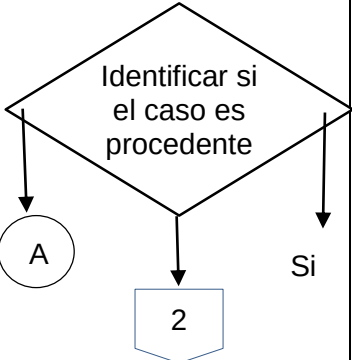
- **Base de Datos de Conocimiento:** Colección de información de especial relevancia para la resolución de incidencias o peticiones. Esta información se almacena en forma de artículos, se clasifica en categorías y es consumida tanto por los usuarios como autoayuda, como por los Agentes de Servicio.
- **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 de este 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.
- **Respuesta:** Se entiende como el diagnóstico de la falla a través de la presencia directa por parte del analista y/o profesional.
- **Solicitud:** Es una petición formal relacionada con tecnologías de información, la cual es realizada por parte del usuario para obtener alguno de los servicios ofrecidos por la Oficina TIC. Por ejemplo: Solicitar un equipo de cómputo, creación de una cuenta de correo electrónico, entre otras.
- **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.

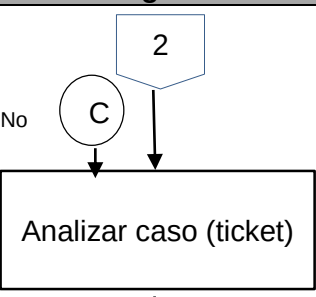
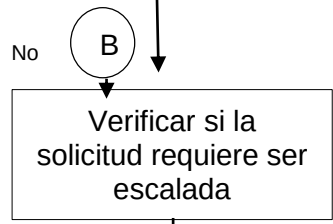
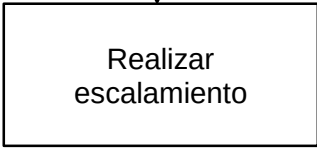
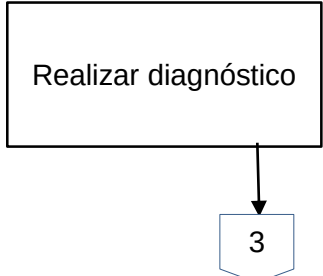
5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

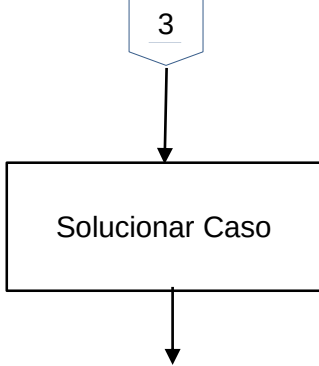
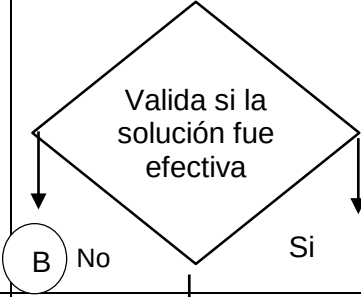
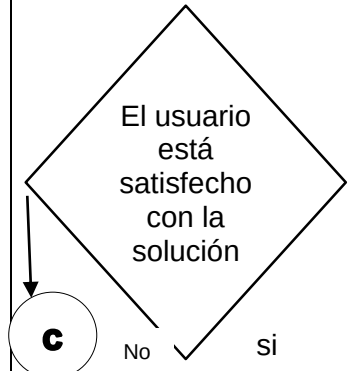
- La mesa de servicios es el único punto de contacto entre el usuario y el soporte técnico de la Oficina TIC de la entidad, mediante el cual se atienden y solucionan los incidentes o solicitudes de servicios.
- Si la solución de un incidente no es favorable en tiempo, la mesa de servicios debe proveer un equipo operativo de forma temporal, hasta el momento en que se subsane el daño o se decida mediante concepto técnico que deba reemplazarse definitivamente el equipo previa disponibilidad.
- Los funcionarios y colaboradores tienen la obligación de proteger las herramientas tecnológicas que se encuentren bajo su responsabilidad.
- Los funcionarios y colaboradores que les sea asignado equipos de cómputo, no deben mover o reubicar las herramientas tecnológicas asignadas, instalar o desinstalar dispositivos o componentes de hardware y software, ni retirar sellos de estos sin la autorización de la Oficina TICS.
- Las herramientas tecnológicas asignadas, deberán ser para uso exclusivo del ejercicio de las funciones asignadas a los funcionarios o contratistas del IDIGER.
- Los usuarios serán informados del estado de la solicitud o incidente y de la evolución respectiva.
- Se deben monitorear y tomar las acciones respectivas para el cumplimiento de los Acuerdo de Niveles de Servicio.
- Verificar que la solicitud interpuesta por el usuario sea debidamente atendida, incluyendo el cierre y verificación.

6. DESARROLLO



No.	Diagrama	Descripción		Responsable	Producto
1					
2		Ingresar al portal del cliente IDIGER Mesa de Servicios con el usuario y contraseña de inicio de sesión en el computador. http://soporte.idiger.gov.co/Usdkv8/#/login/		Usuarios Administrador Mesa de Servicio	Autenticación al Portal de Mesa de Servicios
3		El usuario registra la solicitud o incidente, detallando el caso y obtiene un número de ticket del caso		Usuarios Administrador Mesa de Servicio	Portal de Mesa de Servicios
4		Inicia la atención del caso por el agente de soporte.		Agente de Soporte Mesa de Servicio	Portal de Mesa de Servicios
5		SI	Ir a la actividad 6	Agente de Soporte Mesa de Servicio	Correo Electrónico, cierre en el Sistema
		NO	Cuando la solicitud / incidente 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, luego continua en la actividad 14. 		

No.	Diagrama	Descripción	Responsable	Producto
6		Se establece si es un incidente o solicitud. Si es un incidente se generan acciones para establecer el diagnóstico y restaurar el servicio. Si es una solicitud de competencia de la Mesa de Servicio se da respuesta a lo solicitado.	Administrador- Agente - Mesa de Servicio	Análisis y Respuesta
7		SI Ir a la actividad 8	Administrador / Agente de soporte Mesa de Servicio	No aplica
8		Las solicitudes que no puedan ser resueltas por el primer nivel de servicio, deberán ser escaladas a nivel 2 de servicio para recibir atención de un especialista. El escalamiento debe ser informado para su monitoreo hasta el cierre de este o tomar acciones si se requiere un escalamiento a un nivel superior (3).	Agente de soporte / Administrador Mesa de Servicio	Asignación a un Especialista o Proveedor
9		Se deben identificar las causas, analizar la situación y registrar las acciones para su solución. Esto puede implicar coordinación con terceros, onueva reasignación.	Agente de soporte / Administrador / Especialista Mesa de Servicio	Análisis y Respuesta

No.	Diagrama	Descripción		Responsable	Producto
10		Se ejecutan las acciones identificadas para dar la solución.		Agente de soporte / Especialista/ Administrador Mesa de Servicio	Realizar el Servicio
11		SI	Ir a la actividad 12	Agente de Soporte / Administrador / Especialista Mesa de Servicio	No aplica
		NO	Ir a la actividad 7		
12		Se documenta la solución y se genera notificación al usuario a través del correo electrónico invitándolo a realizar la calificación del servicio mediante encuesta de satisfacción. Si el usuario no manifiesta su aceptación en 48 horas posteriores a la solución del caso, se cerrará automáticamente y se considerará aceptado. 		Agente de Soporte / Administrador / Especialista Mesa de Servicio	Correo Electrónico y Encuesta de Satisfacción
13		SI	Ir a la actividad 14		No aplica
		NO	Ir a la actividad 6		

No.	Diagrama	Descripción	Responsable	Producto
14	<pre> graph TD A((A)) --> Fin[Fin] </pre>	Se cierra el ticket o caso.	Agente de Soporte / Administrador / Especialista Mesa de Servicio	Cerrar Caso

7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Cuando la Entidad tenga contratada la Mesa de Servicios con un tercero, se aplicarán los acuerdos de nivel de servicio establecidos en el respectivo contrato. Sin embargo, cuando no se cuente con el servicio tercerizado se aplicarán los siguientes ANS:

7.1. DISPONIBILIDAD

- La mesa de servicio prestará los servicios técnicos con disponibilidad para atención y solución de solicitudes en el siguiente horario: lunes a viernes de 7:30 am a 5:00 p.m.
- La mesa de servicio prestará los servicios técnicos con disponibilidad para atención y solución de incidentes en el siguiente horario: lunes a viernes de 7:30 am a 5:00 p.m.
- El software de gestión de la Mesa de Servicios de TI operará manteniendo la

confidencialidad e integridad de la información, así como, con disponibilidad del 99.9%.

En caso de no cumplirse con la disponibilidad definida se procederá a realizar una acción de mejora.

7.2. TIEMPO DE ATENCIÓN

El tiempo de atención de solicitudes debe ser máximo de dos horas, el cual será

contemplado dentro del horario de disponibilidad y desde el momento en que se registra la solicitud, hasta que lo apertura un agente de la Mesa de Servicio.

El tiempo de atención de incidentes debe ser máximo de una hora el cual será contemplado dentro del horario de disponibilidad y desde el momento en que se registra la solicitud, hasta que lo apertura un agente de la Mesa de Servicio.

En caso de no cumplirse con el tiempo de atención definido se procederá a realizar una acción de mejora.

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

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