

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	GESTIÓN DE SOPORTE TÉCNICO	Código: 03-PT-07	
		Versión: 1	Página: 1 de 9
		Vigente desde: 19-12-2019	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	19-12-2019	Versión inicial del documento. Este documento se genera en pro de la mejora continua, contiene las actividades del procedimiento Gestión de servicios de TI de código 03-PT-06 que corresponden a este tema específico.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesionales Dirección de TIC	Henry Díaz Dussán Director de TIC	Henry Díaz Dussán Director de TIC Germán Uriel Rojas Director de Planeación

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



1. **OBJETIVO** Asegurar que los servicios de soporte técnico se ofrezcan de forma efectiva y eficiente, garantizando su calidad y optimización.
2. **ALCANCE** Inicia con la recepción y registro de solicitudes en el aplicativo mesa de ayuda y finaliza con la solución, cierre del caso documentado y la encuesta de satisfacción por parte del usuario en la herramienta mesa de ayuda.

3. DEFINICIONES

- **Acuerdo de nivel de servicio (ANS):** Es un convenio entre un proveedor de servicios de TI y un usuario. Describe las características del servicio de TI, los niveles de cumplimiento y especifica las responsabilidades del proveedor y del usuario.
- **Acceso remoto:** Poder acceder desde una computadora a un recurso ubicado físicamente en otra computadora que se encuentra geográficamente en otro lugar, a través de una red local o externa (como internet).
- **Capacidad de TI:** Es el conjunto de condiciones operativas que tienen como propósito asegurar el adecuado aprovisionamiento del talento humano, los recursos y los procesos que se necesitan para ofrecer los servicios de TI definidos en el catálogo.
- **Catálogo de servicios:** Es un inventario detallado y documentado de los servicios de TI que la institución tiene implementados y que se encuentran activos.
- **Disponibilidad de TI:** Consiste en asegurar que los servicios TI estén disponibles y funcionen correctamente, en el marco de los ANS vigentes.
- **Encuesta de satisfacción:** Es un estudio tipo encuesta para determinar el grado de satisfacción del usuario.
- **Entuity:** Herramienta de gestión de red y monitoreo.
- **Incidente:** Es cualquier evento que interrumpa el funcionamiento normal de un servicio, afectando ya sea a uno, a un grupo o a todos los usuarios de un servicio; un incidente se puede tomar como la reducción en la calidad de un servicio TI.
- **Indicadores:** Medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos establecidos.
- **Logs de planta telefónica:** Archivos que contienen información sobre el entorno en el que opera la planta telefónica y además llevan el registro de: Número de origen, hora, ruta y duración de las llamadas.
- **Mesa de ayuda:** Herramienta donde se registran las solicitudes de servicio, generando un ticket para hacer seguimiento a los casos registrados, se notifica al usuario para la prestación del servicio y dar solución e individualizar detalladamente las llamadas e incidentes reportados, requerimientos de servicio y solicitudes de información.
- **Monitoreo:** Consiste en utilizar un sistema o software para supervisar o controlar una red de computadoras, en busca de componentes defectuosos o lentos y así detectar posibles problemas antes de que se produzca un colapso o se caiga la red.
- **Pertinencia:** Es la oportunidad, adecuación y conveniencia de los servicios que son relevantes y apropiados.
- **Red de datos:** Infraestructura cuyo diseño posibilita la transmisión de información a través del intercambio de datos. Cada una de estas redes ha sido diseñada específicamente para satisfacer sus objetivos con una arquitectura determinada para facilitar el intercambio de contenidos.
- **Rendimiento:** Es la capacidad de un sistema TI para minimizar el tiempo de respuesta.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



- **Servicios de Ti:** Servicios de Tecnología de la Información que satisface con una o varias necesidades de los usuarios.
- **SINPROC:** Sistema integrado de procesos, en donde se manejan los asuntos misionales de la Entidad.
- **Solicitud de cambio:** Es viabilizar los cambios beneficiosos con un mínimo de interrupciones en la prestación de servicios de TI.
- **Ticket:** Es un número consecutivo que guarda fecha y hora de solicitud, suministrado por la herramienta mesa de ayuda de la Entidad al tiempo que se informa al responsable de atención de una solicitud de servicio, con el fin de proporcionar por medio de esta el respectivo seguimiento, monitoreo y control del caso, hasta su solución.
- **Traslado de canal de comunicaciones:** Cuando la sede es trasladada a otro sitio, se solicita el traslado de canal de comunicaciones a la empresa proveedora del servicio de internet.
- **Visita de viabilidad:** Visita técnica al sitio donde se va a instalar o modificar la red de datos, teniendo en cuenta el requerimiento de los puntos a instalar, cargas de energía y adecuación del sitio de acuerdo con la necesidad.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 4.1. Las solicitudes de soporte técnico serán recibidas únicamente a través de los siguientes medios:
- **Telefónico:** Caso en el cual se debe utilizar la línea telefónica 333. (**Únicamente para brindar orientación al usuario**).
 - **Intranet:** Ingresando al aplicativo mesa de ayuda, utilizando el botón flotante (mesa de ayuda en línea). En ningún caso se recibirán solicitudes del usuario personalmente.
- 4.2. La mesa de ayuda está compuesta por tres (3) niveles, de acuerdo con la complejidad y especialidad del tema a resolver así:
- ✓ **Nivel 1:** Servicio prestado por un técnico de mesa de servicios con nivel de conocimiento básico o general para la solución de un requerimiento de baja complejidad, los cuales se basan en un conjunto de recursos técnicos y humanos que permitirán dar soporte a diferentes usuarios de la Entidad y pueden ser prestados personalmente, telefónico o remotamente.
 - ✓ **Nivel 2:** La prestación del servicio es ofrecido por un analista, técnico o profesional en un tema específico con nivel de complejidad media.
 - ✓ **Nivel 3:** Son los incidentes o requerimientos de la mesa de servicios con complejidad alta y que requieren de un conocimiento especializado, y que en algunos casos deben ser escalados al fabricante o proveedor de la solución o equipo afectado.
- 4.3 Las solicitudes serán gestionadas a través de los siguientes canales de atención:
- **Remoto:** Tomando control de forma remota del equipo del usuario solicitante.
 - **Presencial:** En el sitio o puesto de trabajo del usuario solicitante.
- 4.4. La mesa de ayuda permite a los usuarios evaluar los servicios recibidos vía e-mail, mediante una encuesta de calidad del servicio que le llega al usuario una vez se cierra el caso, con el fin de conocer el grado de satisfacción frente a los servicios de TI.
- 4.5. Cuando se presente incumplimiento en cuanto a los Acuerdos de Nivel de Servicio ANS, se evaluarán las causas para implementar las acciones de mejora correspondientes y se elaborará un cronograma para su seguimiento. Esto aplica para los servicios definidos en el catálogo de servicios de TI que pertenecen a la categoría mesa de servicios.



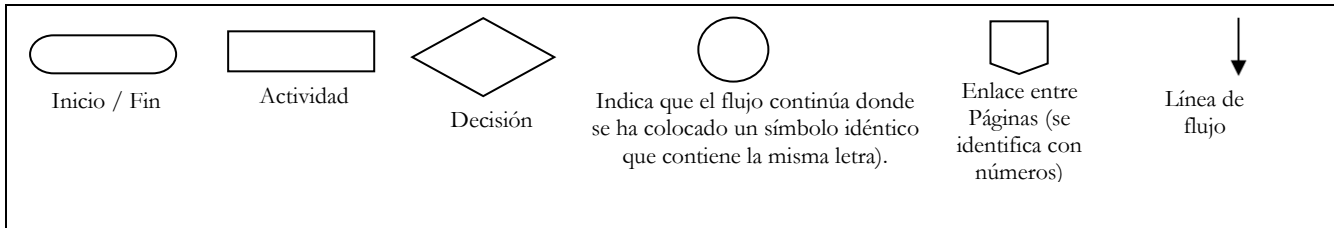
4.6. Es responsabilidad del usuario realizar seguimiento de sus casos registrados, a través del Sistema de Información SINPROC.

4.7. El funcionario(a) o contratista encargado de liderar el grupo de soporte técnico de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación DTIC realizará seguimiento a todos los casos registrados en el aplicativo mesa de ayuda, con el fin de identificar los casos sin solución y apoyar la gestión hasta su cierre.

4.8. Todas las solicitudes deben ser asignadas a los funcionarios(as) de cada uno de los grupos definidos (Soporte técnico, redes y comunicaciones e infraestructura) al interior de DTIC, según el tipo de solicitud.



5. DESARROLLO



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
 	1. Recibir la solicitud de soporte técnico por la línea telefónica 333 o Intranet.	Profesional Universitario /Especializado Grupo Soporte Técnico DTIC	Registro logs planta telefónica
 	2. Registrar la solicitud por la mesa de ayuda seleccionando el componente TIC (Computador, impresora o aplicaciones) sobre el que requiere soporte o asistencia técnica detallando el evento de forma clara y sencilla.	Funcionarios(as) y Contratistas	Asignación de ticket.
 	3. Asignar el servicio según disponibilidad del personal de soporte.	Profesional Universitario /Especializado Grupo Soporte Técnico DTIC	Correo institucional



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	4. Implementar solución de primer nivel y registrar la actuación en el aplicativo mesa de ayuda.	Profesional Universitario /Especializado Grupo Soporte Técnico DTIC	Registro de la actuación en el aplicativo
	5. Evaluar si la solución en el primer nivel cumple con los parámetros establecidos SI: Remítase a actividad 11. NO: Continúe con actividad 6.	Profesional Universitario /Especializado Grupo Soporte Técnico DTIC	
	6. Remitir el caso al segundo nivel a los funcionarios(as) que hacen parte de los grupos definidos en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación DTIC según corresponda (Redes y Comunicaciones, infraestructura o sistemas de información), registrando la actuación realizada en el aplicativo mesa de ayuda.	Profesional Universitario /Especializado Grupo Soporte Técnico DTIC	Registro actuación y remisión del caso en el aplicativo mesa de ayuda
	7. Implementar solución de segundo nivel según requerimiento y registrar la actuación en el aplicativo mesa de ayuda.	Profesional Universitario /Especializado Grupo Soporte Técnico DTIC	Registro actuación en el aplicativo mesa de ayuda



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>8.</p>	<p>8. Evaluar si la solución en el segundo nivel cumple con los parámetros establecidos</p> <p>SI: Remítase a actividad 11. NO: Continúe con actividad 9.</p>	<p>Profesional Universitario /Especializado Grupo Soporte Técnico DTIC</p>	
	<p>9. Gestionar el requerimiento con el proveedor.</p>	<p>Profesional Universitario /Especializado Grupo Soporte Técnico DTIC</p>	<p>Registro actuación en el aplicativo mesa de ayuda</p>
	<p>10. Implementar solución de tercer nivel al requerimiento y registrar la actuación en el aplicativo mesa de ayuda.</p>	<p>Profesional Universitario /Especializado Grupo Soporte Técnico DTIC</p>	<p>Registro actuación en el aplicativo mesa de ayuda</p>
	<p>11. Registrar la respuesta al usuario en el aplicativo mesa de ayuda y cerrar el caso.</p>	<p>Profesional Universitario /Especializado Grupo Soporte Técnico DTIC</p>	<p>Ticket finalizado</p>
	<p>12. La herramienta envía de forma automática una encuesta de calidad al correo institucional del usuario solicitante, informando que la solicitud fue gestionada con fecha y hora de cierre, una breve descripción de la solución y el link de la encuesta de calidad del servicio para ser diligenciada de forma opcional.</p>	<p>Funcionarios(as) y Contratistas</p>	<p>Correo institucional</p>



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>13.</p>	<p>13. Validar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.</p> <p>SI: Remítase a la actividad 16. NO: Continúe con actividad 14.</p>	<p>Profesional Universitario /Especializado Grupo Soporte Técnico DTIC</p>	
	<p>14. Identificar las causas del incumplimiento de los ANS y registrar las actividades de mejora.</p>	<p>Profesional Universitario /Especializado Grupo Soporte Técnico DTIC</p>	<p>Formato 01-FR-25 plan de mejoramiento</p>
	<p>15. Implementar las acciones de mejora diligenciadas en el formato definido.</p>	<p>Profesional Universitario /Especializado Grupo Soporte Técnico DTIC</p>	<p>Formato 01-FR-25 plan de mejoramiento</p>
	<p>16. Confirmar el cumplimiento de los ANS mediante el aplicativo mesa de ayuda casos.</p>	<p>Profesional Universitario /Especializado Grupo Soporte Técnico DTIC</p>	<p>Ticket finalizado</p>

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	GESTIÓN DE SOPORTE TÉCNICO	Código: 03-PT-07	
		Versión: 1	Página: 9 de 9
		Vigente desde: 19-12-2019	

6. CONTROL DE LOS REGISTROS

Nº	REGISTRO	CÓDIGO	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA	TIEMPO TRD
1	Plan de mejoramiento	01-FR-25	Profesional Especializado / Universitario/Auxiliar/Secretario	Indefinido

7. NORMATIVIDAD APLICABLE

TIPO DE NORMA	NÚMERO	AÑO	EMISOR	ARTÍCULO(S) APLICACIÓN
Guía para la normalización de Red y Centros de Cableado	03-GU-02	2019	Direccionamiento TIC	Todos
Catálogo de Servicios de TI	5	2019	Direccionamiento TIC	Todos

8. DOCUMENTOS EXTERNOS

NOMBRE	FECHA DE PUBLICACIÓN O VERSIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	MEDIO DE CONSULTA
Norma ISO 9001	2015	Organización Internacional de Estandarización (ISO)	Electrónica
Norma ISO / IEC 20000 ISO 20000-1 ISO 20000-2	2005	Organización Internacional de Estandarización (ISO)	Electrónica
Normas COBIT E ITIL	2013	Estándares Internacionales COBIT: Control Objectives for Information and related Technology. ITIL: Information Technology Infrastructure Library	Electronica

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.