

1. OBJETIVO

Gestionar de manera oportuna los requerimientos e incidentes de soporte técnico en hardware, software y administración tecnológica a los(as) funcionarios(as) internos y externos y contratistas de la Agencia en sus diferentes sedes.

2. ALCANCE

Aplica para todas las dependencias y procesos de la Agencia y sedes, iniciando con el registro del requerimiento y/o solicitud en la herramienta de solicitudes de soporte técnico Help desk GLPI y finalizando con la atención, solución o escalamiento del mismo.

3. RESPONSABLE

Subdirector(a) administrativo(a), financiero(a) y de apoyo a la gestión y Contratistas del proceso de gestión de Sistemas de Información.

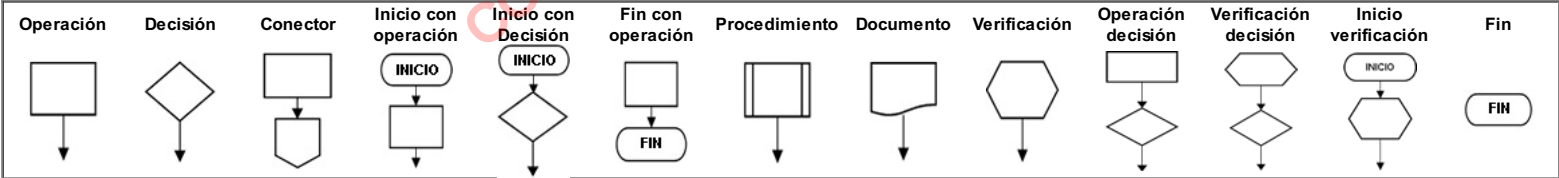
4. DEFINICIONES

- Hardware:** corresponde a los componentes físicos del ordenador, es decir los que se pueden ver y tocar, se clasifican en dos tipos: el que se encuentra dentro de la torre o CPU, y que por lo tanto no podemos ver a simple vista y los que se encuentran alrededor de la torre o CPU, y que, por lo tanto, se ven a simple vista, y se denominan periféricos, como: mouse, teclado, pantalla e impresora (Fuente: Glosario de Isolucion de Sapiencia).
- Help Desk:** Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). (Fuente: [https://financialsoftware.com.co/#~:text=Tecnolog%C3%ADa%20100%25%20Web&text=Es%20un%20conjunto%20de%20recursos.y%20la%20Comunicaci%C3%B3n%20\(TIC\)](https://financialsoftware.com.co/#~:text=Tecnolog%C3%ADa%20100%25%20Web&text=Es%20un%20conjunto%20de%20recursos.y%20la%20Comunicaci%C3%B3n%20(TIC)))
- Aplicativo Help Desk:** aplicativo usado para la generación de casos o tickets para la solicitud de requerimientos e incidencias tecnológicas para ser atendidas por el equipo de gestión de sistemas de información (Fuente: Glosario del aplicativo ISOLUCION de Sapiencia).
- Incidente:** evento que se presenta dentro de la operación de un requerimiento, que causa o puede causar la interrupción o retraso de las actividades del funcionario o servicio (Fuente: Glosario de Isolucion de Sapiencia).
- Requerimiento:** característica que debe incluirse en un nuevo sistema y puede consistir en una forma de captar o procesar datos, producir información, controlar una actividad o dar apoyo a una tarea. (Fuente:<http://www.grupomontevideo.org/ndca/ndevaluacioninstitucional/wp-content/uploads/2014/09/5-Requerimientos.pdf>)
- Soporte técnico:** es un grupo de servicios que proveen asistencia para hardware, software u otros bienes electrónicos o mecánicos. En general, el servicio de soporte técnico sirve para ayudar a resolver los problemas que puedan presentárseles a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos (Fuente: Glosario de Isolucion de Sapiencia).
- Software:** es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación (Fuente: Glosario del aplicativo Isolucion de Sapiencia).

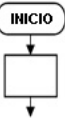
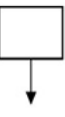
5. CONDICIONES INICIALES

No aplica

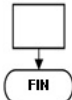
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



N°	Actividad	Flujograma	Cargo Responsable	Referencia
	Recibir y Asignar solicitud en la herramienta Help Desk. Recibir la solicitud a través del aplicativo Help Desk (HD), que es la herramienta por medio de la cual funcionarios(as) y contratistas pueden realizar todo tipo de requerimientos o solicitudes de apoyo o soluciones en temas relacionados con el funcionamiento habitual de equipos de cómputo, creación de usuarios en las diferentes plataformas, conectividad y periféricos. . Usuario (quien hace la solicitud) . Descripción clara de la solicitud Para poder realizar un requerimiento desde el HD, se debe contar con las credenciales y poder "loguearse" en el aplicativo. Para ello cada proceso o dependencia contará con un único usuario y contraseña, que será el que utilicen. Allí debe seleccionar si es una incidencia o un requerimiento y darle una categoría entre las siguientes: . Carpetas compartidas: son requerimientos o incidencias con carpetas compartidas de las			

1	diferentes áreas en el servidor NAS, nube cloud de one drive o sharepoint. . Conectividad internet: son requerimientos o incidencias acerca de la conexión a internet en equipos o dispositivos de la agencia o un externo para operar dentro de la red de la agencia. . Falla sistema operativo(Windows): son requerimientos o incidencias acerca de instalación de sistemas operativos o errores en el sistema del equipo. . Hardware(Equipos): son requerimientos o incidencias a niveles físicos o de dispositivos de la agencia. . Impresoras-Escáner: son requerimientos o incidencias relacionadas a la instalación, configuración o apoyo en el funcionamiento de las impresoras y escáneres. . Mantenimiento hardware-software: son requerimientos o incidencias a mantenimientos por lentitud o fallas en los equipos o dispositivos o programas que se necesiten para él la operación de las funciones de cada contratista. . Mercurio: son requerimientos o incidencias acerca del software mercurio de un tercero en el que se brinda apoyo operativo. . Software(Programas): son requerimientos o incidencias a los programas necesarios para funcionar en la agencia. . Solicitud equipos: son requerimientos o incidencias a préstamos, eventos, reuniones internas o externas de la agencia. . Telefonía: son requerimientos o incidencias a la instalación o funcionamiento de las líneas telefónicas en la nube o con el operador del servicio. Posteriormente dar una descripción de la incidencia o requerimiento para atender. El contratista del proceso de Gestión de Sistemas de Información encargado del aplicativo recibe y asigna la solicitud en la herramienta dispuesta por la Agencia para dar inicio a la gestión de solicitudes de servicio, según el caso registrado.		Contratista Profesional / Contratista Técnico Administrativo del Grupo de Infraestructura y Soporte	Solicitud de servicio en aplicativo Help desk http://192.168.0.10/helpdesk
2	Establecer el nivel de servicio correspondiente y hacer la asignación de acuerdo al conocimiento técnico del personal encargado del área de soporte e infraestructura del mismo a través de la herramienta: Para definir el nivel de servicio se debe tener en cuenta la siguiente escala: Nivel 1: aplicativo SOPORTE TI: el contratista Técnico de Soporte puede atender directamente la solicitud dando respuesta a través del medio utilizado para realizar el reporte al proceso de gestión de sistemas de Información. (soporte remoto). Nivel 2: atención en sitio: el contratista Técnico de Soporte debe desplazarse al puesto de trabajo del usuario para brindar solución a su solicitud. Nivel 3: atención especializada: se debe escalar a un nivel especialista. Estos tiempos de atención varían por cada nivel, conforme se establece a continuación: . Nivel 1: máximo 8 horas. . Nivel 2: máximo 1 día hábil. . Nivel 3: cuando la solicitud se escala al nivel, se tiene hasta 30 días hábiles’.		Contratista Profesional del Grupo de Infraestructura y Soporte.	Solicitud de servicio en aplicativo Help desk http://192.168.0.10/helpdesk
3	Atender solicitud: dar el soporte al usuario indicando y documentando en la herramienta Help Desk las acciones y pruebas necesarias para atender y dar solución al caso registrado. Nota: la herramienta de gestión informa al usuario el estado del caso registrado.		Contratista Profesional Técnico del Grupo de Infraestructura y Soporte	Solicitud de servicio en aplicativo Help desk http://192.168.0.10/helpdesk
	Verificar solución: Verificar si la solución presentada atendió la solicitud realizada por el usuario. En el aplicativo documentar de la manera más específica y clara la solución brindada al usuario.			

COPIA CONTROLADA

4	¿El caso fue solucionado? SI: ir a la actividad No.5 NO: establecer el nivel de servicio No.2 descrito en la actividad anterior e ir a la actividad No. 2 de este procedimiento, justificando la razón por la cuál no se pudo solucionar o cerrar el caso. Nota: si el caso registrado no se soluciona en su totalidad, debe establecerse el nivel de servicio requerido Nro 2, se vuelve al paso 2 del procedimiento.		SI 5 No 2	Contratista Profesional Técnico del Grupo de Infraestructura y Soporte	Solicitud de servicio en aplicativo Help desk http://192.168.0.10/helpdesk
5	Documentar la gestión realizada: Registrar en la herramienta la gestión realizada en la atención a la solicitud, cerrar el caso registrado en el aplicativo SOPORTE TI			Contratista Profesional Técnico del Grupo de Infraestructura y Soporte	Solicitud de servicio en aplicativo Help desk http://192.168.0.10/helpdesk
6	Analizar información: Analizar la información registrada en la herramienta y generar un reporte para realizar las acciones de mejora correspondientes. Este reporte periódico será enviado a la Subdirector(a) administrativo(a), financiero(a) y apoyo a la gestión, deberá contener: casos reportados, casos atendidos y no atendidos (abiertos y cerrados).			Contratista Coordinador Grupo de Infraestructura y Soporte	Solicitud de servicio en aplicativo Help desk http://192.168.0.10/helpdesk
7	Efectuar la organización del archivo de gestión de la dependencia. El encargado de la atención y la documentación realizada en el paso 7. Se documenta la solución dada al caso en la misma plataforma y guarda la misma en el sistema Help Desk.			Contratista Coordinador Grupo de Infraestructura y Soporte	Base de datos de la aplicación. http://192.168.0.10/helpdesk

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Marco de Referencia – Arquitectura TI Colombia Ministerio de las TIC

8. LISTADO DE ANEXOS

• [HTTP://192.168.0.10/HELPDESK](http://192.168.0.10/HELPDESK)

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	28/Abr/2015	Se crea procedimiento. Responsable Profesional apoyo sistemas
2	04/Abr/2017	Se modifica el procedimiento en contenido, logo y versión. Responsable: Profesional apoyo sistemas
3	10/May/2018	Se actualiza procedimiento a la nueva plantilla. Responsable: Profesional apoyo sistemas
4	16/Abr/2020	Se modifica procedimiento, con la nueva plataforma de SOPORTE TI. Responsable: Profesional sistemas
5	28/Abr/2023	Se modifica y actualiza el procedimiento, con la nueva plataforma de soporte Helpdesk. Elaboró: Andrés Palacios (Contratista Gestión sistemas de información). Revisó: Diana Avendaño (Contratista especialista Subdirección Administrativa), Luis Fernando Cifuentes (Contratista Líder de Gestión sistemas de información), Ditter López (Contratista MIPG-SIG). Aprobó: Narda Constanza Moreno (Subdirectora administrativa, financiera y apoyo a la gestión).

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Administrador del sistema Cargo: Ninguno Fecha: 22/Nov/2023	Nombre: Administrador del sistema Cargo: Ninguno Fecha: 22/Nov/2023	Nombre: Administrador del sistema Cargo: Ninguno Fecha: 22/Nov/2023