



SUBPROCESO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Versión: 1

MESA DE SERVICIOS

Página: 1 de 4

1. Objeto:

Garantizar que todas las incidencias y requerimientos sean atendidos de manera eficiente y oportuna con altos niveles de calidad en la atención, brindando información a tiempo y veraz que permita la toma de decisiones hacia el mejoramiento de la calidad en los servicios ofertados por el área de TI a la Entidad.

2. Responsable:

Secretaría General - Tecnologías de la Información

3. Alcance:

3.1 Cubre a todas las áreas, procesos y subprocesos de la Entidad.

3.2 Inicia desde la necesidad de atención de incidentes o requerimientos tecnológicos por parte de los usuarios para el cumplimiento de sus funciones asignadas, hasta dar respuesta y/o solución efectiva al usuario por parte de TI.

3.3 El tipo de necesidades a ser atendidas corresponden solamente a los servicios descritos en el catálogo de servicios TI.

3.4 Realizar la gestión de incidencias, requerimientos, accesos, ANS y problemas.

4. Generalidades:**4.1 Roles y responsabilidades:**

4.1.1 Funcionario Líder del área TI - Responsable de la Operación del Servicio TI

4.1.2 Funcionario - Responsable de Infraestructura de TI y Aplicaciones

4.1.3 Funcionario - Responsable de la Coordinación de la Mesa de Servicios

4.1.4 Técnicos de soporte Nivel I

4.1.5 Técnicos de soporte Nivel II

4.1.6 Gestor de llamadas (Call Dispatch) y apoyo a la coordinación de la Mesa de Servicios

4.1.7 Proveedores de Software

4.2 Políticas

4.2.1 Para su atención y solución todos los casos (incidencias y requerimientos) deberán ser reportados en el software de gestión de la Mesa de Servicios

4.2.2 Al reportar el caso, los usuarios deben proporcionar la información suficiente y clara para realizar el análisis y diagnóstico correspondiente por parte de los agentes de la Mesa de Servicios

4.2.3 El usuario deberá proporcionar la información adicional solicitada por el agente de la Mesa de Servicios requerida para procesar el caso

4.2.4 El agente de la Mesa de Servicios deberá documentar los respectivos seguimientos, escalamiento y solución en el software de la Mesa de Servicios

4.2.5 Cuando el agente de la Mesa de Servicios a cargo del caso no logre dar solución, dicha solución se encuentre fuera de su competencia técnica o la solución dependa de que se cumpla otro requerimiento, deberá cambiar el estado a "en espera" y/o escalar el caso al siguiente nivel, brindando la información suficiente para su posterior análisis por el nivel siguiente o mientras se pueda continuar con la solución

4.2.6 A través del software de la Mesa de Servicios se establecerá la comunicación y retroalimentación correspondiente a cada caso, será utilizado como único punto oficial de información

4.2.7 El usuario que genera el caso debe posteriormente ingresar a sus casos resueltos para reportar si el caso fue resuelto de forma efectiva e indicar si se aprueba o rechaza la solución

4.2.8 El usuario contará con dos días a partir de la solución del caso para aprobar o rechazar la solución, si no se realiza dentro de estos tiempos, el caso pasará al estado "Cerrado" automáticamente. En el caso que pasados los días y el caso se haya solucionado automáticamente, si el usuario tiene una objeción sobre su caso, deberá instaurar un nuevo registro en el software de la Mesa de Servicios

4.2.9 Los casos identificados como "Rechazados" por parte del usuario, deberán etiquetarse como Reprocesos en el software de la Mesa de Servicios.

4.2.10 El usuario será notificado sobre el avance de sus casos reportados por medio de los seguimientos en el software de gestión de la Mesa de Servicios

4.2.11 Los casos atendidos y resueltos por la Mesa de Servicios, serán solamente los comprendidos dentro del catálogo de servicios definido por el Subproceso de TI de la Entidad, y que se encuentra a disposición de los usuarios para consulta

4.2.12 Los incidentes y/o requerimientos serán atendidos de acuerdo a los ANS (Acuerdos de Nivel de servicio) definidos en el catálogo de servicios

Elaborado por:

Edickson Giraldo Sánchez

Fecha: 08/06/2022

Revisado por:

Ana Lucia Cordoba Velásquez y Grupo Coordinador del Sistema Integrado de Gestión

Fecha: 08/06/2022

Aprobado por:

Diana Lorena Morales Lozano - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión

Fecha: 08/06/2022

4.3 Definiciones

- 4.3.1 Acceso:** Corresponde a la creación o cambio de usuarios y sus correspondientes perfiles dentro de un sistema de información.
- 4.3.2 Acuerdo de Nivel de Servicio - ANS [Service Level Agreement] (SLA):** Acuerdos estándar o base para el cliente, que son aprovisionados para la entrega de servicio.
- 4.3.3 Aplicación:** Programa que provee funciones requeridas por un servicio TI. Cada aplicación podría ser parte de más de un servicio TI.
- 4.3.4 Cambio:** Adición, modificación o eliminación de algo que podría afectar a los servicios de TI.
- 4.3.5 Cierre:** Estado final en el ciclo de vida de un incidente, problema, cambio etc. Cuando el estado es cerrado, no se requiere ninguna acción adicional.
- 4.3.6 Clasificación:** Acción de asignar una categoría a algo. La Clasificación se usa con el objeto de asegurar la calidad de la información y una gestión consistente. Típicamente se clasifican en: incidentes, problemas, cambios entre otros.
- 4.3.7 Cliente Interno:** Cliente que trabaja para el mismo negocio que el proveedor del servicio de TI.
- 4.3.8 Diagnóstico:** Una etapa en ciclo de vida de incidentes y problemas. El propósito de diagnóstico es identificar una alternativa (solución temporal) para un incidente o la causa raíz de un problema.
- 4.3.9 Disponibilidad:** Habilidad de un elemento de configuración o de un servicio TI para realizar las funciones acordadas cuando se requiere. La Disponibilidad la determinan la certeza, mantenibilidad, servicio, rendimiento, y seguridad.
- 4.3.10 Documento:** Información en forma legible. Un documento puede ser en papel o electrónico. Por ejemplo un establecimiento de política, acuerdo de nivel de servicio, registro de incidentes, plano del diagrama de una sala de ordenadores.
- 4.3.11 Efectividad:** Una medida de si los objetivos de un proceso, servicio o actividad han sido alcanzados. Un efectivo proceso o actividad es uno que alcanza sus objetivos acordados.
- 4.3.12 Error:** Un defecto o mal funcionamiento que causa fallos de uno o más elementos de configuración o servicios TI.
- 4.3.13 Estado:** Nombre de un campo requerido en muchos tipos de registros. Muestra la situación actual de un elemento de configuración, incidente o problema, etc., en su ciclo de vida
- 4.3.14 Fallo:** Pérdida de la habilidad de operar de acuerdo a las especificaciones, o de proporcionar el resultado requerido. El término fallo puede usarse cuando nos referimos a servicios de TI, procesos, actividades, elementos de configuración etc. Un fallo a menudo causa un Incidente.
- 4.3.15 Gestión de Incidentes:** Restaurar la operación normal del servicio tan rápido como sea posible, minimizando el impacto adverso en la operación del negocio y del usuario, asegurándose de mantener los mejores niveles de calidad y disponibilidad del servicio.
- 4.3.16 Grupo de Soporte:** Un grupo de personas con capacidades técnicas. Los grupos de soporte proporcionan el soporte técnico necesitado por todo el proceso de gestión del servicio de TI.
- 4.3.17 Identidad:** Un nombre único empleado para identificar a un usuario, persona o rol. La identidad se usa para garantizar derechos a ese usuario, persona o rol.
- 4.3.18 Impacto:** Una medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de negocio. El Impacto está a menudo basado en como serán afectados los niveles de servicio. El impacto y la urgencia se emplean para asignar la prioridad.
- 4.3.19 Incidencia:** Es una interrupción no planeada o una reducción en la calidad de un servicio de TI.
- 4.3.20 Integridad:** Información correcta, completa y oportuna.
- 4.3.21 ITIL:** Conjunto de mejores prácticas para la gestión de servicios de TI. ITIL es propiedad de la OGC (Oficina de comercio gubernamental) y consiste en una serie de publicaciones que aconsejan sobre la provisión de servicios de TI de calidad, y sobre los procesos
- 4.3.22 Monitorización:** Observación repetida de un elemento de configuración, servicio de TI o proceso para detectar eventos y asegurarse de que se conoce el estado actual.
- 4.3.23 Nivel de Soporte:** Por definición, el service desk es el front line o primer nivel de soporte. Otros miembros del equipo de soporte con más habilidades y experiencia son del 2do y 3er nivel y se involucran en pocos incidentes pero con un alto grado de complejidad.
- 4.3.24 Operación del Servicio:** Coordinar e implementar todos los procesos, actividades y funciones necesarias para la prestación de los servicios acordados con los niveles de calidad aprobados; Dar soporte a todos los usuarios del servicio; Gestionar la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio.
- 4.3.25 Outsourcing :** Utilización de un proveedor de servicios externo para la gestión de servicios de TI.
- 4.3.26 Prioridad:** Es la secuencia en la cual un incidente o problema requiere ser resuelto, de acuerdo a su impacto y urgencia.
- 4.3.27 Proceso:** Es un conjunto de actividades que constituyen una cadena de valor para un producto o un servicio.
- 4.3.28 Problema:** Es la causa de uno o más incidentes. La causa comúnmente es desconocida a la hora que el registro de problema es creado.
- 4.3.29 Proveedor:** Tercero responsable de suministrar bienes o servicios que son necesarios para proporcionar servicios de TI.
- 4.3.30 Recurso:** Término genérico que incluye Infraestructura de TI, personal, dinero o cualquier otra cosa que pueda ayudar a entregar un servicio de TI. Se considera a los recursos como el activo de una organización.
- 4.3.31 Requerimiento:** Corresponde a solicitudes del portafolio de servicios de tecnología o a solicitud de herramientas tecnológicas.
- 4.3.32 Rol:** Conjunto de responsabilidades, actividades y autorizaciones concedidas a una persona o equipo. Un rol se define en un proceso.
- 4.3.33 Mesa de servicios:** Centro de servicio al usuario: Su objetivo es proporcionar un punto único de contacto, para satisfacer las necesidades de comunicación entre la entidad y sus clientes, de forma que ambos cumplan con sus objetivos.
- 4.3.34 Tecnología de la Información (TI):** Uso de la tecnología para el almacenamiento, comunicación o procesado de información. La tecnología incluye típicamente ordenadores, telecomunicaciones, aplicaciones y otros software. La información puede incluir datos de negocio, voz, imágenes, video, etc. La Tecnología de la Información (TI) es a menudo usada para soportar los procesos de negocio a través de Servicios de TI.
- 4.3.35 Urgencia:** Retraso en tiempo aceptable para el usuario y para el negocio. Es el grado percibido de preocupación por el incidente basado en otros criterios (sensibles al tiempo).
- 4.3.36 Usuario:** Una persona que usa el servicio de TI diariamente. Los usuarios son distintos a los clientes, dado que algunos clientes no usan el servicio de TI directamente.
- 4.3.37 Validación:** Una actividad que asegura que un servicio de TI, proceso, plan u otro entregable, nuevo o cambiado satisface las necesidades del negocio.

5. Anexos:

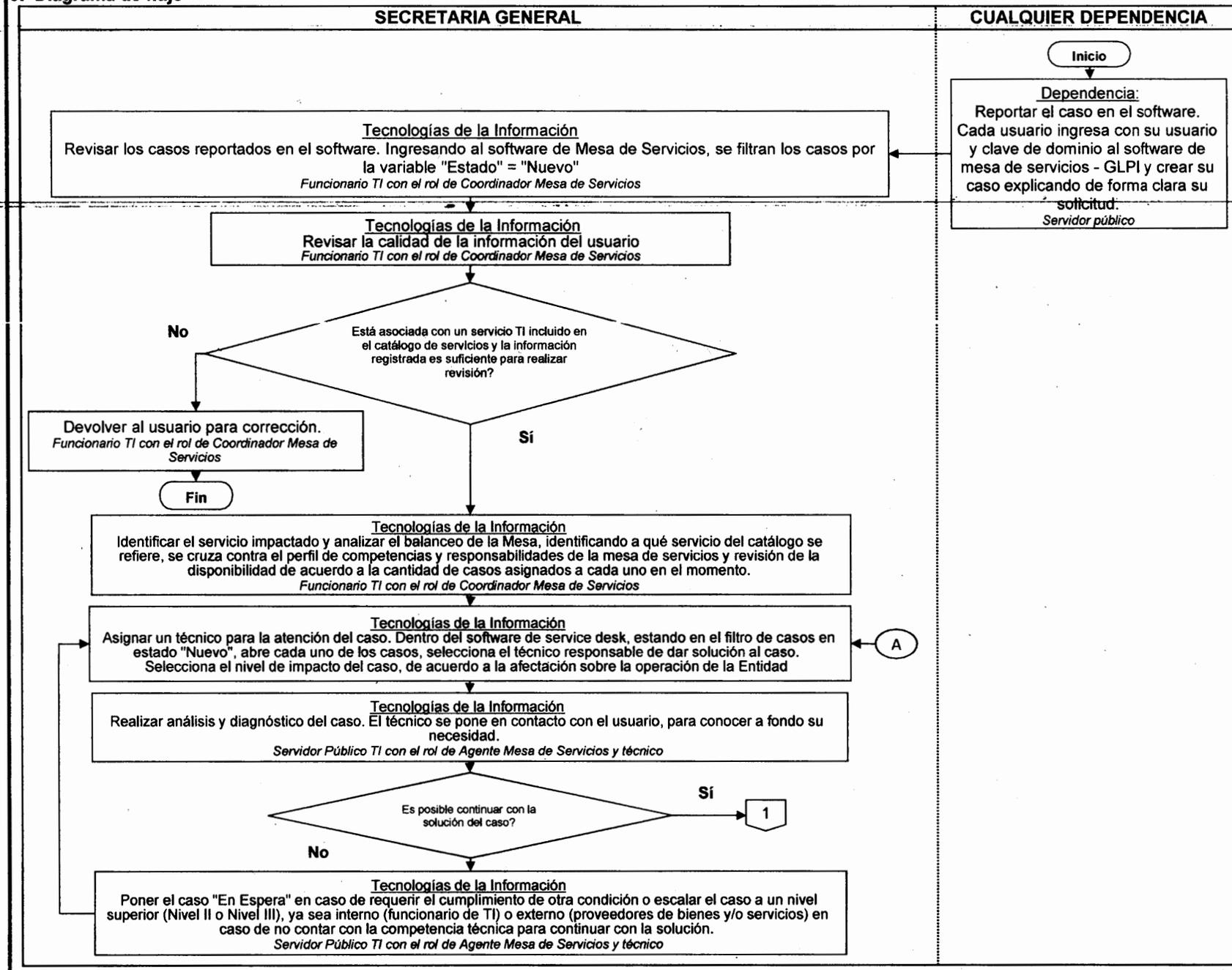
No aplica

6. Contenido:

A continuación se describen las actividades en orden secuencial de forma simbólica y en texto, además presenta las dependencias involucradas.



5. Diagrama de flujo




PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA y DEL TALENTO HUMANO

Código: PR-16A-35

SUBPROCESO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Versión: 1

MESA DE SERVICIOS

Página: 4 de 4

SECRETARIA GENERAL
CUALQUIER DEPENDENCIA

1

Tecnologías de la Información
Solucionar la necesidad e informar al usuario.
Servidor Público TI con el rol de Agente Mesa de Servicios y técnico

Tecnologías de la Información
Caracterizar el caso, verificar variables como: Tipo/Categoría/
Servidor Público TI con el rol de Agente Mesa de Servicios y técnico

Tecnologías de la Información
Documentar la solución en el software service desk. Buscar el caso solucionado dentro del software Service Desk - GLPI, documentar la solución en la pestaña "Soluciones". Si se considera que la solución es muy detallada y repetitiva, guardar y agregar a la base de conocimiento para posteriores consultas cambiando la opción "Grabar y agregar a la base de conocimiento" a "SI".
Servidor Público TI con el rol de Agente Mesa de Servicios y técnico

Dependencia:
Aprobar solución. El usuario ingresa a GLPI y revisa sus casos en estado "Resuelto", sobre estos casos tendrá la opción de "Aprobar" o "Rechazar" la solución.
Servidor público

Tecnologías de la Información
Clasificar el caso como reproceso. Cuando la solución es rechazada por el usuario, llega nuevamente a la Mesa de servicios en estado "Nuevo" donde el call dispatch lo va a evidenciar y debe abrirlo y etiquetarlo como "Reproceso"
Funcionario TI con el rol de Coordinador Mesa de Servicios

No

Aprueba la solución?

Sí

Tecnologías de la Información
Revisar los seguimientos del caso y reasignarlos. Análisis de los seguimientos del caso reportados por: usuario y técnico y el motivo de rechazo registrado por el usuario, sobre esta información, reasignar el caso.
Funcionario TI con el rol de Coordinador Mesa de Servicios

A

Dependencia:
Responder valoración del caso.
Servidor público

Tecnologías de la Información
Realizar seguimiento de los casos y los técnicos, ingresando diariamente al software Service desk - GLPI y revisa los casos que posee cada técnico, haciendo relevancia en los casos que se encuentran sin resolver.
Funcionario TI con el rol de Coordinador Mesa de Servicios

Fin