

## Contenido

### OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención de las peticiones de servicio realizadas por los funcionarios del ICETEX a través de la mesa de servicios, proporcionando información precisa y de acceso rápido a los servicios de TI

### ALCANCE

Todas las peticiones tecnológicas realizadas por el usuario que se enmarcan en el catálogo de servicios de TI para el ICETEX y que deberán ser proveídas por el departamento de tecnología.

### DEFINICIONES

- **Petición:** Es la solicitud formal de la necesidad que requiere el área interesada - por ejemplo, en temas de hardware solicitud de equipos, configuraciones de equipos y otro como requerimientos de nivel de servicio, un requerimiento del proyecto o los entregables requeridos para un proceso.
- **ANS:** Sigla para Acuerdo de nivel de servicio. También corresponde con la sigla SLA en inglés: Service Level Agreement.
- **Servicio:** Un medio de entregar valor a los clientes facilitando resultados que los clientes quieren lograr.
- **TI:** Tecnologías de la información.
- **Mesa de Servicios:** Grupo de personas que se encarga de recibir todas las solicitudes de soporte tecnológico de los usuarios.
- **CI:** Item de configuración. Éste es un término que se usa con frecuencia en el proceso de Gestión de Activos y Configuración.
- **Disponibilidad de Servicios:** define, analiza, planifica, mide y mejora todos los aspectos de la disponibilidad de los servicios de TI, y asegura que todas las infraestructuras de TI, procesos, herramientas, roles, etc., sean apropiados para los objetivos de nivel de servicio acordado para la disponibilidad.
- **Cambio:** Adición, modificación o eliminación de algo que pueda afectar o mejorar los servicios de Tecnología. El alcance debe incluir cambios en todas las arquitecturas, procesos, herramientas, métricas y documentación, así como cambios en los servicios de TI y otros elementos de configuración.
- **Capacidad:** Rendimiento máximo que se puede obtener de un elemento de configuración, servicio de TI o recurso humano en el cumplimiento de los objetivos de los niveles de servicio acordados.
- **Categoría:** Denominación de un grupo de elementos o actividades que tienen algo en común. Se usan para agrupar contenidos.
- **Gestor del Proceso:** Es el rol responsable de la gestión operativa de un proceso. Las responsabilidades del gestor del proceso cubren la planificación y coordinación de todas las actividades necesarias para el desarrollo, seguimiento y registro de actividades de un proceso.
- **UPS**

### CONDICIONES GENERALES

- La solicitud de las peticiones de servicio debe ser a través de Portal de la mesa de servicios: <http://mesadeservicios.icetex.gov.co/usdkv8/>. En caso de no contar con acceso al portal de mesa de servicios, bien sea por conectividad o disponibilidad de su equipo de cómputo, podrá comunicar su solicitud vía telefónica a la línea 7777 o en última instancia al correo [sopORTE@icetex.gov.co](mailto:sopORTE@icetex.gov.co).
- El proceso inicia con el usuario al registrar su petición en el portal de la mesa de servicios (<http://mesadeservicios.icetex.gov.co/usdkv8/>), y procederán a atender al cliente y dependiendo lo solicitado se definirá el flujo de atención y los tiempos de solución.
- Toda petición de servicio para que pueda ser ejecutada por Tecnología, debe contar con una autorización previa, bien sea por procedimiento establecido o por jefe inmediato.
- Es necesario destacar la importancia de la utilización por parte del usuario de los canales propuestos para registrar las solicitudes de servicio de manera ordenada.
- La prioridad del agente de mesa de servicios es la atención al usuario, el registro, asignación de los casos, y cuando sea posible la solución.
- Para garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos en los acuerdos de niveles de servicio SLA, todas las peticiones serán registradas en la herramienta de gestión de servicios: <http://mesadeservicios.icetex.gov.co/usdkv8/>.
- Todas las peticiones tendrán un estado y serán categorizadas y tipificadas para su análisis. Para más detalle ver documento de Catálogo de Servicios TI en el módulo de la base de conocimientos que dispone la herramienta de gestión de servicios TI.
- Toda petición debe ser priorizada definiendo una urgencia y un impacto y en algunos casos el usuario que lo solicita. La priorización de hace teniendo en cuenta la Matriz de Priorización ubicado en el módulo de la base de conocimientos que dispone la herramienta de gestión de servicios TI.
- Toda petición que no se encuentre bajo el alcance de soporte nivel 1 (por desconocimiento), contará con un diagnóstico básico por el mismo para ser escalado al siguiente grupo resolutor con base en su especialidad. Para más detalle ver Matriz de Escalamiento en el módulo de la base de conocimientos que dispone la herramienta de gestión de servicios TI.
- Siempre será notificado al usuario solicitante el número de solicitud generado por la herramienta de gestión de servicios a través de correo electrónico.
- Toda petición disparará una encuesta de satisfacción que podrá ser respondida por el usuario para medir el nivel de satisfacción de la solución brindada.
- Las peticiones serán cerradas únicamente con la aprobación (visto bueno) del solicitante. Al no lograr contacto con el solicitante después de 3 intentos, la Mesa de Servicios podrá llevarlo a estado solucionado y el sistema automáticamente pasará el caso ha estado cerrado 3 días después, entendiéndose como satisfactorio. Los intentos de contacto con el usuario podrán realizarse por chat, teléfono, correo electrónico o presencial.
- Toda petición solucionada se detallará completamente en la herramienta de gestión, con el fin de que el usuario tenga claridad al momento del cierre del caso.
- Todo usuario que requiera información de seguimiento debe referirse al número de solicitud generado. La información podrá ser brindada verbalmente por la línea 7777 o documentando la solicitud en la herramienta de gestión de servicios de TI.

- Las peticiones de servicio correspondientes a:
  - ✓ File server.Req. Generación de Backups de Carpetas
  - ✓ Correo electrónico.Req. Generación de Backup de Correo Electrónico
  - ✓ Administración Pcs.Req. Copiar Información a CD
  - ✓ Administración Pcs.Req. Solicitud backup información equipo o correo
  - ✓ Administración Pcs.Req. Acceder a información de USB o CD
  - ✓ Microsoft Office.Req. Activación de Licencias
  - ✓ Administración Pcs.Req. Solicitud Instalación Aplicativo
- Deberán tener el correo de aprobación del jefe inmediato adjunto en la herramienta de gestión de servicios y posteriormente se activará un flujo de aprobación que requiere el visto bueno de la oficina de riesgos como de la coordinación de infraestructura tecnológica para de esta forma poder proceder.
- Si dentro del flujo normal de atención y solución de peticiones, se evidencia que la petición para su solución implica esfuerzos en análisis de costos por adquisición de hardware o software, esta solicitud pasará por el procedimiento [A4-1-01 "Plan Anual de Adquisiciones"](#) establecido por el ICETEX, presentado por el Coordinación de Infraestructura o la Coordinación de Sistemas de Información. En temas de hardware específicamente por adquisición de servidores, UPS o cualquier otro elemento que no sea para uso personal sino para beneficio común de la entidad.

## ACTIVIDADES DEL PROCESO

### 5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

### 5.2. ACTIVIDADES

#### Usuario Funcional (funcionarios y/o contratistas) – ICETEX

#### 5.2.1. El usuario identifica una necesidad tecnológica.

La solicitud requiere aprobación del jefe inmediato:

- Si requiere aprobación de jefe inmediato, continúa con la actividad **5.2.2.**
- Si no requiere aprobación del jefe inmediato, vaya a la actividad **5.2.5.**

#### 5.2.2. Solicita mediante correo electrónica la autorización del jefe inmediato en los siguientes casos: "asignación o cambios de equipos de cómputo, generación de reportes, instalación de software licenciado o que requiera ser autorizado por la oficina de riesgos, cambios de ubicación física de estaciones de cómputo, backups sobre estaciones de cómputo, backups a cuentas de correo electrónico, cambio en datos sobre los sistemas de información entre otros.

#### Jefe / Coordinador del proceso / ICETEX

#### 5.2.3. Revisa la solicitud y autoriza mediante correo electrónico

- Si aprueba la solicitud continúa con 5.2.5
- Si no aprueba la solicitud, fin del procedimiento

#### 5.2.4. Aprueba a través del correo inicial y envía al usuario solicitante.

#### Usuario Funcional (funcionarios y/o contratistas) – ICETEX

#### 5.2.5. Crea la solicitud en la herramienta de gestión de servicios ingresando al link <http://mesadeservicios.icetex.gov.co/usdkv8> y seleccionando el proyecto Soporte a Servicios TI.

#### Mesa de Servicios / Agentes y Técnicos de Soporte

#### 5.2.6. Recibe la solicitud y verifica que la información del caso y soportes se encuentren completos

¿La información de la solicitud está completa?:

Si, continúa con la actividad **5.2.9**  
 No, continúa con la actividad **5.2.7**

#### 5.2.7. Contacta al usuario en caso de requerirse completar la información de la solicitud.

#### Usuario Funcional (funcionarios y/o contratistas) – ICETEX

#### 5.2.8. Completa la información en la herramienta de gestión de servicios TI, en caso de no ser lo suficientemente clara, de requerirse algún dato adicional, c

correo de aprobación del jefe inmediato. Continúa con la actividad 5.2.6

### Mesa de Servicios / Agentes y Técnicos de Soporte

5.2.9. Revisa categorización asignada y prioriza la petición de servicio.

¿Puede brindar solución a la petición de servicio?

- Si, continúa con la actividad **5.2.10**.
- No, con el siguiente condicional "¿Requiere ser escalado a nivel 2?" **5.2.19**.

5.2.10. Brinda la solución y valida con el usuario la solución brindada.

5.2.11. Documenta la solución en la herramienta de gestión de servicios TI y pasa caso ha estado "Solucionado".

### Usuario Funcional (funcionarios y/o contratistas) – ICETEX

Ingresar a "A"

5.2.12. Recibe notificación por correo electrónico para evaluación de la encuesta de satisfacción una vez el caso pasa a estado solucionado.

¿Evaluó encuesta en los siguientes 3 días hábiles de pasar la petición a estado solucionado?

- No, continúe con la actividad 5.2.13.
- Si evaluó la encuesta, continúe con el siguiente condicional:

¿Usuario satisfecho?

- Sí, continúe con la actividad 5.2.14.
- No, continúe con la actividad 5.2.15

5.2.13. Petición pasa a estado Cerrado automáticamente con la razón "Por tiempo excedido de los 3 días para que el usuario evalúe la encuesta de servicio". FIN

5.2.14. Petición pasa a estado cerrado automáticamente con la razón "Se ha validado con el usuario" FIN.

### Mesa de Servicios TI (Outsourcing Icetex)

5.2.15. Petición pasa a estado reabierto, si la solución la brindó "Mesa de Servicios / Agentes y Técnicos de Soporte" continúa con la actividad 5.2.25, si la solución la brindó "Coordinador Mesa de Servicios o Profesional Especializado - Dirección de Tecnología ICETEX"

5.2.16. Investiga y diagnostica reapertura de petición de servicio. Devuelve a condicional "¿Puede brindar solución?" posterior de la actividad 5.2.7.

- Si, devuelve a la actividad 5.2.10
- No, evalúa el siguiente condicional:

¿Requiere escalar a nivel 2?

- Si, continúa con actividad 5.2.18.
- No, continúa con actividad 5.2.17.

5.2.17. Documenta por qué no se puede brindar solución y pasa a estado "Sin Solución". "Continúa con A".

5.2.18. Realiza diagnóstico y documenta la petición en la herramienta de gestión de servicios TI. Continúa con actividad 5.2.19.

5.2.19. Realiza el escalamiento a nivel 2 a través de la herramienta de gestión de servicios TI.

### Coordinador Mesa de Servicios / Profesional Especializado/ Dirección de Tecnología ICETEX

5.2.20. Analiza y busca solución a la petición de servicio.

¿La solución implica esfuerzos en análisis de costos?

- Si, vaya a la actividad **5.2.21**.
- No, vaya a la actividad **5.2.25**.

5.2.21. Suspende la petición en la herramienta de gestión de servicios TI con la razón "Escalado a coordinador".

5.2.22. Notifica vía correo electrónico a coordinador(es) del área de TI la implicación de costos.

5.2.23. Solicita a través de correo electrónico al Coordinador de Infraestructura el caso para la instrucción a seguir.

**Coordinador Infraestructura y Sistemas de Información TI (funcionarios ICETEX)**

5.2.24. Analiza el caso y los costos asociados para la solución

¿El esfuerzo en costos es necesario para la solución de la petición de servicio?

- Si, vaya a la actividad 5.2.25.
- No, vaya a la actividad 5.2.26.

5.2.25. Continúa con el proceso vigente de "A4-1-01 " Plan Anual de Adquisiciones" . FIN

5.2.26. Indica las actividades a seguir.

**Coordinador Mesa de Servicios y Profesional Especializado Dirección de Tecnología ICETEX**

5.2.27. Valida con el usuario la solución brindada.

5.2.28. Petición pasa a estado reabierto. Devuelve a la actividad 5.2.20.

5.2.29. Documenta la solución en la herramienta de gestión de servicios TI y pasa el caso ha estado "Solucionado". Continúa con "A".

**SEGUIMIENTO Y CONTROL**

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLES
Cierre de peticiones de servicio	Seguimiento a peticiones de servicio	Peticiones reportadas y gestionadas en la herramienta de gestión de servicios de TI.	Coordinador de Mesa de Servicios (Gestor del Proceso) 1 Nivel, 2 Nivel

**DOCUMENTOS RELACIONADOS**

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
<a href="#">Procedimiento Catálogo de Servicios TI</a>	<a href="#">A7-1-02</a>
Matriz de Escalamiento	N/A
Matriz de Priorización	N/A
Diagrama de Flujo_Peticiones de Servicio	N/A

**Anexos:**

[A7-1-07Procedimiento Gestión de Peticiones TI V5.pdf](#)

**Modificaciones**
**Descripción de cambios**

Se actualiza el documento de acuerdo al nuevo modelo de atención mediante la mesa de servicio.

Se cambia el nombre del documento y las actividades desarrolladas de acuerdo a la atención realizada por la Mesa de servicio

**Historial de Versiones**

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2019-12-30	5	<p>Se actualiza el documento de acuerdo al nuevo modelo de atención mediante la mesa de servicio.</p> <p>Se cambia el nombre del documento y las actividades desarrolladas de acuerdo a la atención realizada por la Mesa de servicio</p>

2017-07-21	4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se estructuran y organizan las actividades.</li><li>• En el punto 5.2.9 se ingresa los casos de instalación y desinstalación del grupo de infraestructura, relacionando la Guía G172 Guía instalación/desinstalación de software.</li><li>• En el punto 7 se ingresa G172 Guía Instalación / Desinstalación de Software</li></ul>
2013-06-14	3	Se hacen correcciones actualizando el procedimiento.
7/7/2011	2	Se rediseña el procedimiento por el ingreso del aplicativo Altiris y la Mesa de ayuda.
24/6/2010	1.0	-

Copia NO Controlada