

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 deben ser proveídas por departamento la Dirección de Tecnología.

DEFINICIONES

- **ANS:** Sigla para Acuerdo de nivel de servicio. También corresponde con la sigla SLA en inglés: Service Level Agreement.
- **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.
- **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.
- **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.
- **Mesa de Servicios:** Grupo de personas que se encarga de recibir todas las solicitudes de soporte tecnológico de los usuarios.
- **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.
- **Servicio:** Un medio de entregar valor a los clientes facilitando resultados que los clientes quieren lograr.
- **TI:** Tecnologías de la información.
- **UPS:** Sistema de Alimentación Ininterrumpida usado como respaldo de acondicionamiento de energía y protege los equipos de infraestructura tecnológica de problemas de potencia.

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, celular dispuesto por contingencia o en última instancia al correo 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 ANS, 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. Para más detalle ver Hoja de Matriz de Priorización y Usuarios VIP. Este documento está disponible 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 días hábiles (luego de realizar 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. En los canales de atención disponibles de la mesa de servicio.
- Las peticiones de servicio que deberán tener el correo de aprobación del jefe inmediato adjunto en la herramienta de gestión de servicios, seguirán un flujo de aprobación que requiere del visto bueno de la oficina de riesgos y de la coordinación de infraestructura tecnológica son:
 - 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
- Las peticiones de servicio de cara a los sistemas de información que requieran modificaciones en la base de datos productiva en data sensible de los créditos de los beneficiarios deberán contar con correo de autorización de la coordinación o jefe inmediato, así como el formato "[Plan de pruebas](#)" (F80) adjunto en la herramienta de gestión de servicios. La autorización del jefe inmediato o coordinador deberá adjuntarse en formato .msg. A continuación, se listan las categorías identificadas y requeridas con el visto bueno del jefe inmediato. La Dirección de Tecnología, podrá adicionar otras categorías que se consideren sensibles al proceso cuando lo considere necesario.

TIPOLOGÍA DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Anulación de solicitudes de crédito	Inserción de estado ANULADO en la tabla ICETEX_NUEVO.solicitudestado
Ajuste Fechas de Legalización Fondos	Actualización fecha de vigencia en la plataforma de cargue archivos.
Modificación de periodo a los estados de las solicitudes	Se debe ajustar el periodo ejemplo el 2021-1 al 2021-2 de los estados registrados de las solicitudes.
Cambiar el estado de las resoluciones de giro	Es necesario realizar el ajuste del estado de las resoluciones.
Actualización de Datos Giradores Para la Generación de Garantías	Actualización de Datos Personales para solicitudes susceptibles de generación de garantías
Parametrización de Documentos para legalizar	Registrar en el aplicativo de Cargue Archivo los documentos correspondientes a la Sublínea de crédito
Actualización de Datos.	Actualización de datos, estados
Actualización de Datos.	Actualización de datos, cambios de estado.
Actualización de Datos.	Actualización de datos, eliminación de estado.
Actualización de Datos.	Actualización de datos, novedades de cartera, eliminaciones, actualizaciones.
Modificación valores de giro en gestión crédito	Actualizar valores de giros.
Modificación documento de identidad	Actualizar documento de identidad de beneficiarios, codeudor y apoderado
Modificación información de colegios	Actualizar datos bancarios de colegios e instituciones
Solicitud de Reportes	Las áreas piden datos sensibles en reportes tales como nombres, cc, saldos de cartera, últimos estados del crédito, dirección

- 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

Colaboradores – ICETEX

5.2.1. 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 electrónico 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. Deberá validar que su petición sea clara y coincida con lo solicitado en la herramienta de gestión, deberá adjuntar el correo electrónico en formato .msg).

Jefe / Coordinador del proceso / ICETEX

5.2.3. Revisa la solicitud y autoriza mediante correo electrónico

- Si aprueba la solicitud continúa con 5.2.4
- Si no prueba 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, o 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

Documenta el caso a través de una nota indicando estar de acuerdo con la solución brindada Y continúe con la siguiente actividad 5.2.15 si la solución fue brindada por la mesa de servicios o vaya a la actividad 5.2.20. si la solución fue brindada por el nivel 2.

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

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

Mesa de Servicios TI

5.2.15. Petición pasa a estado reabierto

5.2.16. Investiga y diagnostica reapertura de petición de servicio de la mesa 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 especialista de nivel 2 a través de la herramienta de gestión de servicios TI.

/ Especialistas Nivel 2/ 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 requiere esfuerzos en análisis de costo, continúe con la siguiente pregunta:

¿Pero puede solucionarlo?,

- o Si, vaya a la actividad 5.2.27.
- o No, vaya a la actividad 5.2.30.

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 y/o Coordinador de Sistemas de Información 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, continúa con la actividad 5.2.25.
- No, continúa con 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.

/Especialistas Nivel 2/ Profesional Especializado/ Dirección de Tecnología ICETEX

5.2.27. Documenta y suspende la petición de servicio para contactar al usuario a través de notificación o llamada y poder confirmar la solución brindada.

5.2.28. Documenta y deja en estado "solucionado" la petición de servicio. Devuelve a la actividad 5.2.12.

5.2.29. Petición de servicio pasa a estado reabierto. Devuelve a la actividad 5.2.20.

Proveedor de Servicio – Fabricante - Nivel 3

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

- Si realiza validaciones y resuelve la petición de servicio, pasa a la actividad 5.2.31.
- Si realiza validaciones y no resuelve la petición de servicio, se documenta la petición de servicio en la herramienta de gestión con el análisis correspondiente realizado y que imposibilita la solución.

5.2.31. Notifica mediante correo electrónico al especialista de nivel 2 que realizó el escalamiento la solución de la petición de servicio. Devuelve a la actividad 5.2.27.

SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLES
Solución de peticiones de servicio nivel 1 y nivel 2	Seguimiento a peticiones de servicio abiertas	Peticiones reportadas y gestionadas en la herramienta de gestión de servicios de TI.	Coordinador de Mesa de Servicios (Gestor del Proceso)
Solución de peticiones de servicio nivel 3	Seguimiento a peticiones de servicio abiertas	Reuniones de seguimiento con el proveedor	Supervisores de contrato de los proveedores de soporte de los aplicativos
Tiempos de atención y solución de peticiones de servicio	Respuesta en la atención y solución de peticiones de servicio a través de la herramienta de gestión de servicios TI.	Cumplimiento de tiempos de atención y solución de las peticiones de servicio registrados en la herramienta de gestión de servicios de TI.	Coordinador de Mesa de Servicios / Líder de soporte aplicaciones y Líder de Operación TI

DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Procedimiento Catálogo de Servicios TI	A7-1-02
Matriz de Escalamiento	N/A
Matriz de Priorización y usuarios VIP	N/A
Diagrama de Flujo Peticiones de Servicio	N/A
Plan Anual de Adquisiciones	A4-1-01
Plan de pruebas	F80

Modificaciones

Descripción de cambios

- Se incluye una condición general para la autorización en modificación de BD y listan las categorías identificadas y requeridas con el visto bueno del jefe inmediato.
- Se ajusta la actividad 5.2.20.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2022-06-30	7	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluye una condición general para la autorización en modificación de BD y listan las categorías identificadas y requeridas con el visto bueno del jefe inmediato. • Se ajusta la actividad 5.2.20.
2022-05-16	6	Se ajustan las actividades 5.2.1, 5.2.13, 5.2.20, 5.2.27, 5.28 a la 5.2.31 Se actualiza el documento de acuerdo al nuevo modelo de atención mediante la mesa de servicio.
2019-12-30	5	Se cambia el nombre del documento y las actividades desarrolladas de acuerdo a la atención realizada por la Mesa de servicio <ul style="list-style-type: none"> • Se estructuran y organizan las actividades.
2017-07-21	4	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • En el punto 7 se ingresa G172 Guía Instalación / Desinstalación de Software
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	-