

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO:	GTI-PR-03
		VERSIÓN:	01
	PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA	PÁGINA:	1 de 6

Documento de Carácter

Público ☒

Reservado ☐

Clasificado ☐

1. OBJETIVO

Gestionar los requerimientos e incidentes tecnológicos a nivel de hardware, software y servicios de TI ofrecidos a la entidad.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de la solicitud y finaliza con la evaluación de la gestión y cumplimiento del servicio de mesa de ayuda.

3. ENTRADAS

A continuación, se definen las entradas necesarias para la atención de solicitudes de soporte:

- Solicitud de servicio de soporte mediante mesa de ayuda.
- ✓ Formato de registro y control de restauración de copias de seguridad.
- ✓ Formato solicitud de software.
- ✓ Formato permisos en unidades.
- ✓ Formato creación o modificación de usuarios.
- ✓ Formato acta entrega equipos cómputo.

4. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

- El medio de contacto autorizado para realizar la solicitud de soporte (incidentes y/o requerimientos tecnológicos) es a través de la mesa de ayuda.
- El horario de atención de soporte a la mesa de ayuda será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., cuando se reciben solicitudes fuera del horario laboral se atenderán a partir del siguiente día hábil.
- Todo requerimiento o incidente que no haya sido reportado a través de la mesa de ayuda, debe ser registrado en la herramienta por el especialista de soporte para su debida gestión.
- Los incidentes o requerimientos reportados a través de la mesa de ayuda deben contar con la información mínima necesaria para su gestión:
 - Servicio que se encuentra afectado.
 - Descripción detallada de la falla de los servicios de TI ofrecidos a los usuarios.
 - De ser necesario adjuntar imágenes de la falla.

Dependiendo del servicio solicitado se deben adjuntar los formatos estipulados por el proceso según lo indicado en la siguiente tabla:

NOMBRE DEL FORMATO	USO
Formato acta de entrega de equipos de cómputo.	Traslado o préstamo de equipos.
Formato creación o modificación de usuarios.	Crear o solicitar ajuste a usuarios de red, correo electrónico y/o demás aplicaciones.
Formato de solicitud de instalación de software, acceso a servicios de TI.	Software con licencias, accesos a páginas específicas, VPN entre otras.
Formato permisos en unidades.	Permisos de acceso a ciertas unidades de drive (lectura, edición y control total).
Formato de registro y control de restauración de copias de seguridad.	Solicitud de restauración de información (correos, drive).

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO:	GTI-PR-03
		VERSIÓN:	01
	PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA	PÁGINA:	2 de 6

Documento de Carácter

Público ☒

Reservado ☐

Clasificado ☐

- El seguimiento de los casos tecnológicos reportados cuenta con unos estados que facilita la trazabilidad del ciclo de vida de la solicitud del servicio, los cuales se clasifican de la siguiente manera:

Estado	Descripción
Escalado	El caso es registrado por el usuario con la información necesaria para la atención de la solicitud, clasificado y asignado el nivel de criticidad.
En Proceso	El caso ya se encuentra escalado a especialista encargado de soporte TI, quien será el responsable de realizar el soporte primer nivel y dará la solución o valida si es necesario escalar el caso a especialista.
Solucionado	El caso pasa a estado solucionado cuando el especialista a cargo da respuesta y es confirmado por el usuario final la solución a la solicitud. El caso pasa a estado solucionado cuando el usuario realiza solicitudes que no corresponden al área de TIC.

- Se establecen niveles de criticidad para las solicitudes de soporte según el impacto del servicio y se clasifican de la siguiente manera:

Nivel de criticidad	Descripción
Alto	Afecta a la toda la entidad o a un grupo de un área específico.
Medio	Afecta la operación del usuario o servicio.
Bajo	No afecta la operación del usuario o servicio.

- Los tiempos (ANS) de atención definido según el nivel de criticidad con base al diagnóstico inicial realizado del incidente o requerimiento, se define bajo el siguiente cuadro y también los ANS por prioridad grupos de usuarios

ANS (tiempo en horas)						
Nivel de Criticidad	Primer Nivel		Segundo Nivel		Tercer Nivel	
	Atención	Solución	Atención	Solución	Atención	Solución
Alto	0.35	3	1	5	1	3
Medio	1	4	1	6	1	6
Bajo	1	5	1	8	1	8

ANS por prioridad de usuario (tiempo en horas)			
Usuario	Prioridad	Atención	Solución
Director(a) y Sub-directores(as)	Alta	0.3	3
Secretarías	Alta	0.3	3
Jefes y líderes de área	Media	1	4
Funcionario y Contratistas	Baja	1	6/8

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO:	GTI-PR-03
		VERSIÓN:	01
	PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA	PÁGINA:	3 de 6

Documento de Carácter

Público ☒Reservado ☐Clasificado ☐

- En la operación de la mesa de ayuda y con la finalidad de apoyar el préstamo externo de equipos y las políticas (correo electrónico y uso de unidades compartidas) dispuestas en el manual de políticas de seguridad, se disponen formatos para el respectivo diligenciamiento y firma de quien corresponda.
- Se establecen indicadores para evaluar la gestión y el cumplimiento del servicio de mesa de ayuda ofrecido a los usuarios

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VARIABLE	FORMULA	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
Nivel de efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos	Mide el nivel de efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos, en función de las incidencias reportadas vs. las incidencias resueltas en entornos productivos	CS: Efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos. IR: Incidencias reportadas IS: Incidencias solucionadas.	$CS = (IS/IR) * 100$	Mensual	Porcentaje
Porcentaje de casos resueltos dentro de los tiempos de atención	Mide el tiempo promedio que tarda TI en la atención y solución a los casos según los ANS establecidos	TPP: Tiempo promedio que se tarda TI entre el registro de un problema y la identificación o solución TSI: Sumatoria tiempos que tarda TI entre el registro de un problema y la identificación de la causa raíz IS: Número de registros de problemas en el periodo del informe	$TPP = (TSI / IS) * 100$	Mensual	Porcentaje
Satisfacción	Encuesta que permite conocer la satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio y desean evaluarlo.	TCM: Total de casos registrados en la mesa de ayuda. CU: Calificación de satisfacción de los usuarios. CS: Efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos	$CU = (TCM/CS) * 100$	Mensual	Cualitativo - Porcentaje

5. DEFINICIONES

- **ANS:** Acuerdos de niveles de servicio establecidos donde se definen los tiempos de respuesta a las solicitudes realizadas por los usuarios.
- **Incidente:** Es una interrupción no planificada que afecta el funcionamiento normal de los servicios e impide a los usuarios continuar con su labor.
- **Mesa de ayuda:** Es el punto de contacto por el cual se gestionan las solicitudes (incidentes o requerimientos) que realizan los usuarios, con el fin de priorizar su atención y solución respecto a la operatividad de los diferentes servicios de plataforma tecnológica ofrecidos a los usuarios.
- **Nivel de criticidad:** Valor cualitativo asignado a una solicitud realizada con el fin de determinar el tiempo de respuesta para su atención y solución.
- **Requerimiento:** Es una solicitud realizada por un usuario con respecto a una petición específica que puede corresponder a una solicitud de información, apoyo en la instalación de algún software o asignación de cualquier recurso tecnológico y que no corresponde precisamente a una falla o error.

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO:	GTI-PR-03
		VERSIÓN:	01
	PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA	PÁGINA:	4 de 6

Documento de Carácter

Público ☒Reservado ☐Clasificado ☐

- **Soporte Primer nivel:** Es el primer contacto de atención y recepción de solicitudes, está a cargo de resolver los casos que sean pertinentes y estén dentro de sus saberes, escala cuando es necesario a segundo nivel.
- **Soporte Segundo nivel:** Soporte brindado por personas encargadas de resolver solicitudes con mayor grado de conocimiento y que no son posibles ser resueltas en soporte primer nivel.
- **Soporte Tercer nivel:** Es el soporte especializado que brinda el fabricante a un producto contratado para apoyar la resolución de las solicitudes de soporte y trabaja de la mano con soporte nivel dos
- **Tiquete:** Es el número de caso asignado cuando es registrada una solicitud en la mesa de ayuda.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro resultado (Documento Evidencia)	Punto de Control
1.	Registrar la solicitud en la herramienta de la mesa de ayuda	El usuario debe registrar la solicitud en la herramienta mesa de ayuda ingresando directamente desde el navegador a la dirección URL: http://mesadeayuda.icanh.gov.co/ con usuario y contraseña asignadas desde el área de tecnología, posteriormente debe diligenciar la información mínima necesaria para su gestión: a) Servicio que se encuentra afectado. b) Descripción detallada de la falla de los servicios de TI ofrecidos a los usuarios. c) Adjuntar imágenes de la falla en caso de ser necesario. d) Formato diligenciado (dependiendo del servicio solicitado). En caso de que la solicitud sea recibida por un medio diferente, el agente de servicio de soporte debe realizar el registro de la solicitud en mesa de ayuda.	Usuarios del instituto	Tiquete, formato de registro y control de restauración de copias de seguridad, formato solicitud de software, formato permisos en unidades, formato creación o modificación de usuarios, formato acta entrega equipos cómputo.	
2.	Evaluar la solicitud	Se debe revisar si la solicitud cumple con la información mínima requerida, en caso de no cumplir se solicita por correo la información que debe completar el solicitante. Si la solicitud cumple con los mínimos requeridos se debe continuar en la siguiente actividad.	Agente Mesa de Ayuda.	Mesa de ayuda	Verificar calidad de la información (completa y que se anexe el formato requerido).
3.	Asignar una prioridad	De acuerdo con la criticidad del caso se asigna la prioridad al caso y se define un tiempo de respuesta acorde con los ANS establecidos.	Agente Mesa de Ayuda.	Mesa de ayuda	Asignar de acuerdo con el nivel de criticidad y los ANS establecidos.
4.	Identificar la causa del problema.	Se verifica si la solicitud reportada se había presentado con anterioridad y pueda estar ya documentada o si es un error nuevo.	Agente Mesa de Ayuda	Mesa de ayuda	Verificar la causa raíz del problema para

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO:	GTI-PR-03
		VERSIÓN:	01
	PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA	PÁGINA:	5 de 6

Documento de Carácter

Público ☒

Reservado ☐

Clasificado ☐

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro resultado (Documento Evidencia)	Punto de Control
					poder dar una solución definitiva.
5.	Escalar el caso	De acuerdo con el servicio solicitado, se verifica si es posible dar solución a la solicitud en soporte de primer nivel o si es necesario escalar el caso a segundo o tercer nivel.	Agente Mesa de Ayuda	Mesa de ayuda	Se escala al nivel de servicio según corresponda.
6.	Coordinar y programar con el solicitante el servicio técnico.	El agente de soporte debe coordinar mediante correo con el usuario final si el soporte requiere ser presencial, remoto o citar al proveedor para gestionar lo pertinente a garantías.	Agente Mesa de Ayuda	Mesa de ayuda	
7.	Gestionar la solicitud.	Desde la herramienta se documenta el trámite realizado para el caso reportado.	Agente Mesa de Ayuda	Mesa de ayuda	
8.	Verificar la solución del caso.	Si el caso fue solucionado en su totalidad continuar en la actividad No. 10, de lo contrario pasar a la actividad No.9.	Usuarios del instituto	Mesa de ayuda	
9.	Abrir nuevamente el caso.	Si no está conforme con la solución del caso o persiste la falla debe abrir nuevamente el caso e iniciar todo el proceso en la actividad No. 1.	Usuarios del instituto	Tiquete mesa de ayuda	
10.	Cerrar el caso.	El agente de soporte cambia el estado del caso a "solucionado".	Agente Mesa de Ayuda	Mesa de ayuda, Correo Electrónico	
11.	Realizar encuesta de satisfacción.	Una vez el caso cambia a solucionado se activa la encuesta, por medio del aplicativo Mesa de Ayuda donde el usuario debe calificar el servicio recibido.	Usuarios del instituto	Mesa de ayuda	
12.	Evaluar la gestión y cumplimiento del servicio de mesa de ayuda.	Consolidar información de los niveles de efectividad en la solución de incidentes de servicios tecnológicos, el porcentaje de casos resueltos dentro de los tiempos de atención y la satisfacción de los usuarios de la herramienta mesa de ayuda.	Agente Mesa de Ayuda	Medición de indicadores	

7. DIAGRAMA DE FLUJO

N.A.

 ICANH	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO:	GTI-PR-03
		VERSIÓN:	01
	PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA	PÁGINA:	6 de 6

Documento de Carácter

Público ☒

Reservado ☐

Clasificado ☐

8. REGISTROS (Documentos que generan evidencia de la ejecución del procedimiento)

Nombre	Almacenamiento
Tiquete.	Mesa de ayuda/consecutivo del tiquete
Registro y control de restauración de copias de seguridad.	Mesa de ayuda/consecutivo del tiquete
Solicitud de software.	Mesa de ayuda/consecutivo del tiquete
Permisos en unidades.	Mesa de ayuda/consecutivo del tiquete
Creación o modificación de usuarios.	Mesa de ayuda/consecutivo del tiquete
Acta entrega equipos cómputo.	Mesa de ayuda/consecutivo del tiquete

9. ANEXOS

- Formato de registro y control de restauración de copias de seguridad.
- Formato solicitud de software, formato permisos en unidades.
- Formato creación o modificación de usuarios.
- Formato acta entrega equipos cómputo.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción general del cambio
01	2022-12-09	Se actualiza el documento de acuerdo con el nuevo formato, en el cual se incluyen los lineamientos de operación, las entradas y registros que se generan como evidencia de la ejecución del procedimiento. Se actualiza los tiempos de respuestas y el medio a través del cual los usuarios realizan solicitudes de soporte.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Profesional Área Funcional de Tecnología y Sistemas de Información.	Cargo: Líder del Área Funcional de Tecnología y Sistemas de Información. Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Líder del Área Funcional de Tecnología y Sistemas de Información.
Fecha: 2022-11-11	Fecha: 2022-11-22	Fecha: 2022-12-09