

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-01
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS	Versión: 03 Página: 1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer las pautas para gestionar los requerimientos o incidentes solicitados mediante la Herramienta Mesa de Servicios a través de los diferentes canales de atención disponibles.

2. ALCANCE

Aplica a los responsables de la atención de solicitudes a través de la Mesa de Servicios de la Subdirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Inicia con el reporte de la solicitud a través de los diferentes canales de atención en la Herramienta “Mesa de Servicios” por parte de un usuario y finaliza con la atención, gestión y solución de la solicitud.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

ANS para mesa de servicio de la FGN: Acuerdos de Niveles de Servicio: Acuerdo que permite al cliente y al proveedor del servicio a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.

Caso: Hace referencia a los incidentes y requerimientos que se registran por parte de la mesa de servicio en el software o herramienta de gestión.

Catálogo de servicios: Listado de la estructura jerárquica de los tipos de incidentes y requerimientos, los cuales podrán ser seleccionados para categorizar la problemática reportada por el usuario.

Estado del caso: Cambiar el estado en la plataforma de mesa de servicio, de un estado activo, en trámite, solucionado y cerrado.

Diagnóstico: Reporte que emite el agente de mesa de servicio o el técnico en sitio mediante el cual se hace un reconocimiento, análisis y evaluación del caso, para determinar su tendencia, resolver un problema o emitir un concepto.

Escalar un incidente: Cuando no se tiene la capacidad de solucionar un incidente en el primer nivel se debe asignar el caso a otra persona, agente de servicio o especialista del siguiente nivel de atención.

Falla reportada: Reporte que se presenta por parte de un usuario cuando se evidencia una falla en el funcionamiento de algún sistema o elemento tecnológico.

Hardware: materiales, tangibles, que forman al sistema informático de una computadora u ordenador. Esto se refiere a sus componentes de tipo mecánico, electrónico, eléctrico y periférico¹.

Herramienta mesa de servicio aplicativo utilizado para la atención de las solicitudes tecnológicas de los servidores de la FGN y que mediante un caso se atiende con la gestión de personal especializado.

Incidente: Una interrupción no planificada de un servicio de TI o una reducción de la calidad de un servicio de TI.

Mesa de servicio: Centro de soporte que provee un único punto de contacto con los usuarios para atender los requerimientos e incidentes de acuerdo con los niveles de escalamiento.

¹ <https://concepto.de/hardware/>

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-01
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS	Versión: 03 Página: 2 de 5

Primer nivel: Se denomina al grupo de agentes de la mesa de servicio que reciben por primera vez el caso, en este nivel se orienta al usuario con el fin de identificar el fallo, resolver o atender la solicitud de manera inmediata a través de comunicación telefónica, correo electrónico.

Requerimiento: Toda solicitud relacionada con un problema, consulta o soporte técnico, funcional y operativo de software, hardware y servicios, reportado por los usuarios.

Segundo nivel: Se denomina al grupo de técnicos que brindan el soporte en sitio, quienes reciben los casos de atención y no pueden ser resueltos por el primer nivel, para ser validado se identifica el requerimiento, resolver o atender la solicitud de acuerdo con los tiempos de atención pactados.

Soporte técnico: El soporte técnico se define como todas las actividades humanas que se deben realizar para corregir una o más fallas técnicas que los equipos puedan presentar con relación al hardware, software y sistemas de información cuando son operados por los usuarios.

Software: Designa al equipo lógico de una computadora, opuesto a los aspectos físicos de la misma. está compuesto por un conjunto de programas que son diseñados para cumplir una determinada función dentro de un sistema, ya sean estos realizados por parte de los usuarios o por las mismas corporaciones dedicadas a la informática ².

Tercer nivel: Se denomina al grupo de especialistas de cada servicio, quienes reciben los casos que solucionan temas específicos y puntuales escalados por el primer y segundo nivel y requieren del conocimiento específico, soporte o garantía para los bienes o servicios tecnológicos (Software, hardware o comunicaciones, entre otros) por parte de los proveedores, contratistas o fabricantes.

Usuario: Servidor que utiliza un computador, sistema operativo, servicio o cualquier sistema informático, al cual se le asocia una única cuenta de usuario, que puede estar asociada a múltiples cuentas de servicios o sistemas dentro de la organización.

4. MARCO LEGAL O NORMATIVO / DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Norma ITIL mejores prácticas
- Norma ISO/IEC 20000:2018. Mejores prácticas para garantizar el alto impacto y mejora continua en el servicio.

5. DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Crear caso en la Mesa de Servicios.</p> <p>Para realizar una solicitud en la mesa de servicios se cuenta con las siguientes opciones:</p> <p>Aplicativo Mesa de Servicios que se encuentra ubicado en la intranet /SUSI / Mesa de Ayuda TIC.</p> <p>Línea telefónica a nivel nacional y línea atención Bogotá.</p> <p>Línea interna (marcación corta)</p> <p>Correo electrónico</p>	Usuario	Herramienta de Gestión de la Mesa de servicios

² <https://concepto.de/software/#ixzz63Bq9X9kk>

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-01
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS	Versión: 03 Página: 3 de 5

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	Línea celular Nota: estos medios de contacto se encuentran actualizados en el link de acceso SUSI, Mesa de Servicios		
2	Análisis de la solicitud y creación del caso en la herramienta de gestión. Se analiza la solicitud, se revisa que contenga los datos necesarios para la ubicación del usuario y se determina cual es el tipo de atención que requiere. Si la solicitud cumple con los requisitos, se genera un número de caso el cual es notificado al usuario mediante correo electrónico. En caso de que exista información faltante en la solicitud, se solicita al usuario completar los datos necesarios para continuar con la atención del caso.	Agente primer nivel	Mesa de Servicios Correo electrónico
3	Solución o escalamiento primer nivel El agente técnico de la mesa de servicios da soporte inicial; Si el caso fue resuelto cambia al estado solucionado y permanece en la herramienta en este estado por un término de 48 horas, finalizado el tiempo se genera una notificación automática desde la herramienta de gestión hacia el usuario final mediante correo electrónico, informándole que su solicitud fue atendida a satisfacción. Pasado este tiempo, la herramienta de gestión automáticamente cambia el caso al estado cerrado. Si el caso no fue solucionado en el primer nivel será escalado al 2 o 3 nivel según corresponda.	Agente primer nivel	Herramienta de la Mesa de servicios
4	Solución o escalamiento segundo nivel El técnico de soporte en sitio realiza el diagnóstico del caso que le fue escalado, brindando el soporte necesario y la solución al mismo. Si el caso fue resuelto cambia al estado solucionado y permanece en la herramienta en este estado por un término de 48 horas, finalizado el tiempo se genera una notificación automática desde la herramienta de gestión hacia el usuario final mediante correo electrónico, informándole que su solicitud fue atendida a satisfacción. Pasado este tiempo, la herramienta de gestión automáticamente cambia el caso al estado cerrado. En caso de que la solución no esté a su alcance o dependa de un especialista (tercer nivel) interno o externo a la entidad, el caso será escalado al primer nivel con el diagnóstico y evidencias correspondientes.	Técnico de soporte en Sitio	Herramienta de la Mesa de servicios
5	Solución o escalamiento tercer nivel (interno o externo) El especialista realiza el diagnóstico del caso que le fue escalado, brindando la atención y solución al mismo. Si el caso fue resuelto cambia al estado solucionado y permanece en la herramienta de gestión en este estado por un término de 48 horas, finalizado el tiempo se genera una notificación automática desde la herramienta de gestión hacia el usuario final mediante correo electrónico, informándole que su solicitud fue atendida a satisfacción. Pasado este tiempo, la herramienta de gestión automáticamente cambia el caso al estado cerrado. En el evento que el caso no sea competencia del especialista, este se trasladará a otro especialista con la facultad para dar solución o será devuelto al primer nivel con el diagnóstico correspondiente.	Especialista funcional o Técnico Proveedor externo	Mesa de Servicios
6	Encuesta de Satisfacción del Servicio Solucionado el caso en cualquiera de los niveles de atención, la herramienta de gestión automáticamente envía una encuesta de		Encuesta y

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-01
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS	Versión: 03 Página: 4 de 5

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>satisfacción para que sea diligenciada por el usuario con el fin de obtener el grado de atención del servicio prestado.</p> <p>Nota: de estas encuestas se toma una muestra del 0.5% de manera mensual y se reporta trimestralmente al jefe del departamento de infraestructura o quien este designe, para medir el grado de satisfacción y tomar las acciones a que haya lugar.</p>	<p>Usuario</p> <p>Responsable Mesa de Servicios</p>	<p>reporte</p> <p>Herramienta de la Mesa de servicio</p>

6. PUNTOS DE CONTROL

No. DE LA ACTIVIDAD	¿QUÉ EVENTO CONTROLA?	RESPONSABLE	REGISTRO
2. Análisis de la solicitud y escalamiento o creación del caso en la herramienta de gestión.	Garantizar que el servicio solicitado cuente con la información necesaria para la atención y evitar que se pueda presentar un mal escalamiento.	Responsables Mesa de Servicios	Herramienta de mesa de servicios
6. Encuesta de Satisfacción del Servicio	Garantizar la calidad del servicio prestado al usuario	Responsables Mesa de Servicios	Herramienta de la mesa de servicios

7. ASPECTOS GENERALES

- En las solicitudes que se realicen en la mesa de servicios que requieran adjuntar los formatos necesarios, deberán ser descargados directamente del aplicativo BIT, además adjuntar otros documentos o evidencias necesarias para garantizar un servicio ágil y oportuno.
- La mesa de servicios es el punto único de contacto para la prestación de servicios tecnológicos a los usuarios de la entidad, a través de los siguientes medios de comunicación: vía telefónica, línea fija, línea nacional, web y correo.

8. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisó: Equipo SGI del proceso Gestión TIC - Jefe del Departamento de Gestión de Infraestructura y Redes - Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Aprobó: Líder del proceso Gestión TIC, Luis Fernando Lozano Mier, Subdirector Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

9. ANEXOS

Flujograma No. 1 Mesa de Servicios

