La equidad es de todos

Prosperidad Social

GUÍA DE MANEJO DE LA MESA DE SERVICIOS INSTITUCIONAL

Departamento Administrativo Para la Prosperidad Social
Bogotá D. C., 2019

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN **3**
1. OBJETIVO **4**
2. ALCANCE **4**
3. DEFINICIONES Y SIGLAS **4**
4. MESA DE SERVICIOS INSTITUCIONAL **5**
4.1 POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS GENERALES DE LA MESA DE SERVICIOS **5**
4.2 DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS **5**
4.2.1 Infraestructura y Soporte TI 5
4.2.1.1 Gestión de Incidentes y Requerimientos – Mesa de Servicios. 6
4.2.1.2 Soporte de Aplicaciones Colaborativas 6
4.2.1.3 Respaldo de Información de los Usuarios – ONE DRIVE 7
4.2.1.4 Asignación y Entrega de Recursos Tecnológicos 8
4.2.1.5 Desarrollo e Innovación de Aplicaciones Misionales y de Apoyo - Sistemas de Información 8
4.2.1.6 Soporte de Aplicaciones Misionales y de Apoyo 9
4.2.1.7 Administración de Usuarios de Tecnología 9
4.2.1.8 Creación y Gestión de Recursos Compartidos 10
4.2.1.9 Acceso Remoto 11
4.2.1.10 Conectividad Inalámbrica 11
4.2.1.11 Almacenamiento, Respaldo y Restauración de la Información a Nivel de Infraestructura 12
4.2.1.12 Administración de Redes 13
4.2.1.13 Comunicaciones Unificadas 13
4.2.1.14 Administración de Bases de Datos 14
4.2.1.15 Administración de Servidores 15
4.2.1.16 Administración de Sitios 16
4.2.1.17 Administración de Firewall Perimetral 17
4.3 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS **17**
4.3.1 Categorías Principales y Secundarias 17
4.4 BÚSQUEDA DE INCIDENTES. **23**
4.5 CANALES DE COMUNICACIÓN, DISPONIBILIDAD Y HORARIO DE LA MESA DE SERVICIOS. **23**
4.6 CICLO DE VIDA DEL INCIDENTE O REQUERIMIENTO **24**
4.7 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS **24**
4.8 CRITICIDAD **25**
4.9 4.9 ROLES EN LA MESA DE SERVICIOS **25**
4.9.1 Dueño del proceso 25
4.9.2 Gestor del proceso 26
4.9.3 Soporte primer nivel 26
4.9.4 Soporte segundo nivel 26
4.9.5 Solicitante – usuario 26
5. SEGUIMIENTO **27**

INTRODUCCIÓN

El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, con el objeto de cumplir la misión de la Entidad bajo los parámetros de la eficiencia, eficacia, y efectividad, requiere de un soporte administrativo que facilite el desarrollo normal de las actividades misionales y que garantice el adecuado funcionamiento de las sedes, bienes y servicios necesarios para la ejecución de las labores institucionales.

En consecuencia, el Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Servicios de Tecnologías de Información y la Subdirección de Operaciones de la Secretaría General, han dispuesto una herramienta que permita el registro, gestión y seguimiento de las necesidades que se generan a nivel administrativo y tecnológico en cada una de las sedes de la entidad, con el fin de unificar los canales de información y fomentar el registro de la información de tal manera que se permita realizar evaluaciones que redunden en el eventual ajuste a los modelos de atención y prestación de los servicios propios de los procesos de soporte involucrados.

Para esto, se hace necesario que cada uno de los clientes internos conozcan y se apropien de las herramientas institucionales que permiten la interacción entre el proceso y las sedes de la entidad y hagan uso eficiente de ellas al momento de requerir de los servicios que se prestan, para lo cual se establece esta guía que servirá de referencia para el uso de la Mesa de Servicios en lo relacionado con la prestación de los servicios tecnológicos y administrativos.

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el uso de la herramienta de Mesa de Servicios, para el registro de incidentes y requerimientos relacionados con los servicios de tecnología que presta el GIT Infraestructura y Servicios de Tecnologías de Información y servicios administrativos desde la Subdirección de Operaciones.

2. ALCANCE

Esta guía debe ser aplicada por todos los funcionarios, contratistas y pasantes de PROSPERIDAD SOCIAL, así como por los responsables de la gestión y solución de los requerimientos registrados en la Mesa de Servicios.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

Categoría: Clasificación que se establece en la Mesa de Servicios que permite plasmar los tipos de solicitudes que se realizan, facilitando la asignación de los responsables de dar solución a las mismas y el seguimiento a los niveles de respuesta y de supervisión de los contratos que se suscriben para la prestación de los servicios administrativos.

Solicitud: Hace referencia a la necesidad del usuario, referente al tipo de servicio administrativo que requiere.

Mesa de Servicios: Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las TIC.

TI: Tecnologías de la Información.

Incidente: Interrupción no planificada, reducción en la calidad del Servicio o falla en Elemento de Configuración, que todavía no ha impactado un Servicio de TI.

Requerimiento: Una solicitud por parte del usuario en el cual no se ve afectado el servicio.

VPN o Red Privada Virtual: (de las siglas en inglés de Virtual Prívate Network) es una tecnología de red que permite una extensión segura de la red local (LAN) sobre una red pública o no controlada como Internet.

Usuario: Se le llama usuario a toda persona o entidad con credenciales y privilegios que hace uso de los servicios de TI ofrecidos por el GIT de infraestructura y Servicios TI.

Catálogo de Servicios: Es una base de datos o documento estructurado con información sobre todos los servicios de TI en el ambiente de producción, incluso los que están disponibles para su entrega.

Wireless – Wifi: Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica. Los dispositivos habilitados con Wi-Fi, tales como: un Computador personal, un teléfono inteligente o un reproductor de audio digital, pueden conectarse a Internet a través de un punto de acceso de red inalámbrica.

Intranet: es una red informática que utiliza la tecnología del protocolo de Internet para compartir información, sistemas operativos o servicios de computación dentro de una organización. Suele ser interna, en vez de pública como internet, por lo que solo los miembros de esa organización tienen acceso a ella.

Directorio Activo: Son los términos que utiliza Microsoft para referirse a su implementación de servicio de directorio en una red distribuida de computadores.

Office 365: Hace referencia a los planes de suscripción de Microsoft que incluyen el acceso a aplicaciones de Office y a otros servicios de productividad habilitados por Internet (servicios en la nube como correo electrónico y servicios de mensajería instantánea).

Backup: Por su nombre en inglés, es una copia de seguridad o de respaldo de los datos originales, que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.

4. MESA DE SERVICIOS INSTITUCIONAL

La mesa de Servicios institucional, es una herramienta que permite al Grupo Infraestructura y Servicios de Tecnologías de Información y a la Subdirección de Operaciones, gestionar los requerimientos que desde las sedes en Bogotá D.C y Direcciones Regionales, se realizan en relación con el soporte tecnológico y los servicios administrativos, de manera que permita llevar un registro de las solicitudes y darles solución de manera ordenada y de acuerdo con la disponibilidad de los recursos humanos y/o financieros para tal fin; así mismo, evaluar la prestación de los servicios que desde estas dependencias se suministran a toda la entidad con la finalidad de realizar mejoras en los procesos administrativos y fortalecer la herramienta en función de las necesidades de la entidad y los servicios que se encuentran dentro del alcance de los procesos de apoyo de PROSPERIDAD SOCIAL.

4.1 POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS GENERALES DE LA MESA DE SERVICIOS

1. La mesa de servicios es el único punto de contacto autorizado entre los usuarios y el GIT Infraestructura y Servicios de Tecnologías de Información y la Subdirección de Operaciones para realizar la gestión de incidentes y requerimientos de servicios tecnológicos y administrativos.
2. El canal de contacto a la mesa de servicios corresponde al siguiente enlace: http://mesadeayuda.prosperidadsocial.gov.co/ y como punto alterno la extensión **1000** para soporte tecnológico.
3. El horario de la mesa de servicios es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
4. Todos los incidentes y requerimientos deben ser registrados en la herramienta dispuesta, contar con un número de identificador único, con el fin de controlar, manejar, escalar, gestionar y relacionar el ciclo de vida del mismo.
5. Todos los incidentes y requerimientos deben suscribirse a un esquema de categorización, con ANS y prioridades definidos.
6. Toda comunicación con los usuarios debe manejar un lenguaje claro, de respeto, con parámetros de calidad y buen servicio al cliente.
7. Las actividades realizadas para dar gestión y solución al caso deben ser registradas en la herramienta para cada uno de los incidentes o requerimientos reportados.
8. Los incidentes y requerimientos pueden ser cerrados cuando se brinde una solución al usuario o cuando lo reportado esta fuera del alcance del GIT Infraestructura y Servicios de Tecnologías de Información y/o Subdirección de Operaciones, previo a una orientación de donde debe dirigirse.

4.2 DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

4.2.1 Infraestructura y Soporte TI

Con el fin de dar a conocer más detalladamente los servicios que presta el GIT de Infraestructura y servicios TI, se describen a continuación.

Cualquier funcionario o colaborador podrá consultar la matriz consolidada de los servicios en formato Excel publicado en Kawak.

4.2.1.1 Gestión de Incidentes y Requerimientos – Mesa de Servicios.

Objetivo del servicio	Prestar la atención de incidentes y requerimientos de los usuarios, que se relacionen con soporte tecnológico, cuando exista una interrupción del normal funcionamiento en la operación, cuando se requiera soporte sobre los equipos de cómputo y los programas instalados en ellos y cuando se generen consultas o solicitudes de asesoría en el manejo o utilización de los recursos de TI.
Características del Servicio	El servicio de Gestión de Incidentes y Requerimientos con lleva la ejecución de actividades correctivas y preventivas que permitan el correcto funcionamiento de los equipos tecnológicos asignados a los usuarios y/o colaboradores para el desarrollo de las actividades diarias tanto en las sedes Nacionales y sedes Regionales.
Alcance del Servicio	El alcance de este servicio se encuentra determinado por las siguientes actividades: • Instalación, configuración, reparación y actualización de equipos de escritorio, impresoras, video beam, portátiles, video conferencias. • Atención y solución de incidentes técnicos que le impidan al funcionario continuar con sus labores. • Soporte de configuraciones de ofimática. • Resolver solicitudes de instalación y actualización de software y aplicaciones.
Canales de Atención /Cómo Solicitarlo	Para la gestión de incidentes y requerimientos los usuarios deben radicar la solicitud mediante el registro del caso en la herramienta de Mesa de Servicios (http://mesadeayuda.prosperidadsocial.gov.co/).
Beneficiarios/usuarios del servicio	Funcionarios y Colaboradores de la Entidad.
Responsable del servicio	Git de Infraestructura y Servicios TI
Disponibilidad	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Tiempo de solución	2 horas y media
Estado del Servicio	Activo

4.2.1.2 Soporte de Aplicaciones Colaborativas

Objetivo del servicio	Permitir a los funcionarios de la Entidad facilitar el desarrollo de sus actividades mediante la utilización de herramientas de trabajo colaborativo como Outlook, Teams, Onedrive, Planner, Yammer, herramientas ofimáticas en línea, etc.
Características del Servicio	Permitir a los funcionarios de la Entidad tener herramientas de trabajo colaborativo que le permite integrar servicios de voz, texto y video, enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicos, a través de una cuenta institucional correo, realizar llamadas por medio de la aplicación teams, video llamadas, compartir pantalla o presentaciones y un espacio de

	almacenamiento en la nube de Microsoft, para que allí puedan subir la información de relevancia para sus actividades laborales y así poder tenerla disponible y segura.
Alcance del Servicio	El alcance de este servicio se encuentra determinado por las siguientes actividades: • Asignación de cuenta de correo electrónico institucional, con una capacidad de almacenamiento de 50 Giga Bytes, 35 Megabytes para adjuntar archivos a correos internos y 25 Megabytes para correos externos. • Soporte en actividades de Administración de su base de datos de contactos, Programación de reuniones y citas, y Control de tareas. • Capacitar en el uso de las herramientas colaborativas de Office 365.
Canales de Atención /Cómo Solicitarlo	Para la gestión de requerimientos los usuarios deben radicar la solicitud mediante el registro del caso en la herramienta de Mesa de Servicios (http://mesadeayuda.prosperidadsocial.gov.co/).
Beneficiarios/usuarios del servicio	Funcionarios y Colaboradores de la Entidad.
Responsable del servicio	Git de Infraestructura y Servicios TI
Disponibilidad	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Tiempo de solución	2 horas y media

4.2.1.3 Respaldo de Información de los Usuarios – ONE DRIVE

Objetivo del servicio	Proteger la información y documentación crítica para la Entidad con el fin que se conserven respaldados, así como la restauración de esta en el momento que se necesite.
Características del Servicio	El servicio consiste en respaldar la información crítica para Prosperidad Social, que se encuentra en los computadores de los usuarios, para así evitar una pérdida total o parcial de la información, adicionalmente capacitación sobre el uso de estas herramientas tecnológicas.
Alcance del Servicio	El alcance de este servicio se encuentra determinado por las siguientes actividades: • Realizar respaldo de la información en los equipos asignados a funcionarios y colaboradores de la Entidad mediante la capacitación del uso de One Drive. • Conservar los Backups generados con el fin de que éstos se encuentren disponibles en el momento en el que se requieran.
Canales de Atención /Cómo Solicitarlo	Para la gestión de requerimientos los usuarios deben radicar la solicitud mediante el registro del caso en la herramienta de Mesa de Servicios (http://mesadeayuda.prosperidadsocial.gov.co/).
Beneficiarios/usuarios del servicio	Funcionarios y Colaboradores de la Entidad.
Responsable del servicio	Git de Infraestructura y Servicios TI
Disponibilidad	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Tiempo de solución	2 horas y media

4.2.1.4 Asignación y Entrega de Recursos Tecnológicos

Objetivo del servicio	Realizar entrega de los equipos tecnológicos de cómputo que requiera el funcionario o colaborador para la realización de sus actividades.
Características del Servicio	Este servicio se encarga de dejar operativo un equipo de cómputo instalando y configurando lo necesario para que el usuario pueda hacer uso de él.
Alcance del Servicio	El alcance de este servicio se encuentra determinado por las siguientes actividades: • Alistamiento y Entrega de equipos de cómputo. • Dejar operativos los periféricos (mouse, teclado, diadema, impresora, video beam, videoconferencia etc.) requeridos.
Canales de Atención /Cómo Solicitarlo	Para la gestión de requerimientos los usuarios deben radicar la solicitud mediante el registro del caso en la herramienta de Mesa de Servicios (http://mesadeayuda.prosperidadsocial.gov.co/).
Beneficiarios/usuarios del servicio	Funcionarios y Colaboradores de la Entidad.
Responsable del servicio	Git de Infraestructura y Servicios TI
Disponibilidad	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Tiempo de solución	2 horas y media

4.2.1.5 Desarrollo e Innovación de Aplicaciones Misionales y de Apoyo - Sistemas de Información

Objetivo del servicio	Desarrollo, mejoramiento, y/o adquisición de aplicaciones que soportan las operaciones internas y externas de la entidad.
Características del Servicio	Por medio de este servicio se recopilan los requerimientos funcionales, se investiga y se plantea una alternativa TI para atender la solicitud, ya sea adquisición de una nueva tecnología, desarrollo de un nuevo sistema de información o mantenimiento de uno existente con el fin de mantener correcto funcionamiento y disponibilidad de las aplicaciones implementadas en las diferentes áreas de la entidad.
Alcance del Servicio	El alcance de este servicio se encuentra determinado por las siguientes actividades: • Administrar, establecer acciones de seguimiento y control al correcto funcionamiento, disponibilidad, desempeño y capacidad de los sistemas de información de la entidad. • Administrar y configurar los sistemas de información y generar la integración con los diferentes componentes tecnológicos de la infraestructura de TI (Servidores, Bases de Datos, Redes, Seguridad). • Análisis y Desarrollo de requerimientos. • Acompañamiento en el ciclo de pruebas funcionales de los desarrollos implementados. Los sistemas de información gestionados a través de este servicio se encuentran clasificados de la manera: • Misionales • Apoyo

Canales de Atención /Cómo Solicitarlo	Para la gestión de requerimientos los usuarios deben radicar la solicitud mediante el registro del caso en la herramienta de Mesa de Servicios (http://mesadeayuda.prosperidadsocial.gov.co/).
Beneficiarios/usuarios del servicio	Usuarios o colaboradores de la entidad.
Responsable del servicio	Grupo de Desarrollo / Ingenieros de Desarrollo del GIT Infraestructura y Servicios TI.
Disponibilidad	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Tiempo de solución	Depende de la fase y viabilidad del proyecto, Cronograma, disponibilidad de los recursos.

4.2.1.6 Soporte de Aplicaciones Misionales y de Apoyo

Objetivo del servicio	Brindar soporte técnico a aplicaciones que soportan las operaciones Misionales y de Apoyo de la entidad.
Características del Servicio	A través de este servicio se realizan las actividades pertinentes para mantener el correcto funcionamiento de las aplicaciones que soportan y apoyan las funciones laborales propias de los colaboradores de la entidad e igualmente la atención a los usuarios de los diferentes programas de la entidad.
Alcance del Servicio	El alcance de este servicio se encuentra determinado por las siguientes actividades: • Verificar y realizar acciones de seguimiento y control a los sistemas de información e identificar y atender irregularidades en la prestación del servicio. Los sistemas de información gestionados a través de este servicio se encuentran clasificados de la manera: • Misionales • Apoyo
Canales de Atención /Cómo Solicitarlo	Para la gestión de requerimientos los usuarios deben radicar la solicitud mediante el registro del caso en la herramienta Mesa de Servicios (http://mesadeayuda.prosperidadsocial.gov.co/).
Beneficiarios/usuarios del servicio	Usuarios o colaboradores de la entidad.
Responsable del servicio	Grupo de Desarrollo / GIT Infraestructura y Servicios TI.
Disponibilidad	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Tiempo de solución	8 horas.

4.2.1.7 Administración de Usuarios de Tecnología

Objetivo del servicio	Realizar la creación, modificación y cancelación de cuentas de usuarios con el fin de permitir o denegar el acceso a la red interna de la entidad de manera segura y controlada.

Características del Servicio	La gestión de este servicio permite a los funcionarios y colaboradores de la entidad obtener acceso y permisos a la red interna de la entidad por medio del Directorio Activo.
Alcance del Servicio	El alcance de este servicio se encuentra determinado por las siguientes actividades: Administrar los elementos de la red, computadores, grupos, usuarios, dominios y políticas de seguridad de los usuarios asociados a funcionarios y/o colaboradores. • Gestionar el directorio activo de la Entidad. • Gestionar las cuentas y acceso a la red corporativa de los usuarios y/o colaboradores de la Entidad. • Asignación y modificación de contraseñas de usuarios.
Canales de Atención /Cómo Solicitarlo	Funcionarios de las áreas de Subdirección de Contratación y Subdirección de Talento Humano autorizados por las coordinaciones de cada una de las respectivas áreas deben realizar la solicitud según las indicaciones dadas en el procedimiento P-GT-6 Procedimiento de Creación, Modificación y Cancelación de Cuentas de Usuario mediante registro del caso en la herramienta de Mesa de Servicios http://mesadeayuda.prosperidadsocial.gov.co/. Para la modificación de contraseña los Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo o Supervisores de Contrato deben realizar el registro del caso en la herramienta de Mesa de Servicios http://mesadeayuda.prosperidadsocial.gov.co/.
Beneficiarios/usuarios del servicio	Funcionarios y Colaboradores de la Entidad.
Responsable del servicio	Git de Infraestructura y Servicios TI
Disponibilidad	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Tiempo de solución	8 horas.

4.2.1.8 Creación y Gestión de Recursos Compartidos

Objetivo del servicio	Realizar la creación, control de acceso, privilegios y copias de respaldo a los recursos compartidos de la entidad.
Características del Servicio	Este servicio permite la gestión de información institucional mediante la gestión de recursos compartidos y el acceso del mismo.
Alcance del Servicio	El alcance de este servicio se encuentra determinado por las siguientes actividades: • Creación de recursos compartidos. • Control de acceso al recurso compartido. • Establecer los privilegios de uso sobre el contenido del recurso compartido. • Realizar conforme a la definición del backup establecida junto con el oficial de seguridad de la información el respaldo de la información de los recursos compartidos. • Delimitar y establecer políticas para el uso del recurso compartido.

Canales de Atención /Cómo Solicitarlo	Los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficinas y Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo dueños de recursos compartidos deben radicar la solicitud mediante el registro del caso en la herramienta de Mesa de Servicios (http://mesadeayuda.prosperidadsocial.gov.co/) en la cual se debe indicar los siguiente: • Nombre sugerido de la carpeta. • Nombres completos de los usuarios que accederán al recurso. • Privilegios de Uso (Lectura, Escritura)
Beneficiarios/usuarios del servicio	Funcionarios y Colaboradores de la Entidad.
Responsable del servicio	Git de Infraestructura y Servicios TI
Disponibilidad	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Tiempo de solución	8 horas.

4.2.1.9 Acceso Remoto

Objetivo del servicio	Brindar acceso seguro hacia la red LAN por medio de una conexión VPN, a los funcionarios de Prosperidad Social que la requieran y solución remota.
Características del Servicio	Este servicio garantiza la conectividad con la red de la Entidad desde una ubicación geográficamente distante e internamente.
Alcance del Servicio	El alcance de este servicio se encuentra determinado por las siguientes actividades: • Realizar las gestiones pertinentes para la habilitación de la conexión VPN hacia la red LAN de la entidad. • Toma de equipo remotamente a través de la aplicación para tal fin.
Canales de Atención /Cómo Solicitarlo	Los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficinas y Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo deben radicar la solicitud mediante el registro del caso en la herramienta de Mesa de Servicios (http://mesadeayuda.prosperidadsocial.gov.co/) adjuntado el Formato de Solicitud de Conexión Remota F-DE-10 VPN diligenciado.
Beneficiarios/usuarios del servicio	Funcionarios y Colaboradores de la Entidad que requieran acceso remoto a las redes internas de la Entidad.
Responsable del servicio	Git de Infraestructura y Servicios TI
Disponibilidad	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Tiempo de solución	8 horas.

4.2.1.10 Conectividad Inalámbrica

Objetivo del servicio	Brindar movilidad y ampliar la cobertura de la red cableada dentro de las instalaciones físicas de la Entidad a nivel central.
Características del Servicio	Permite a los funcionarios de la Entidad que cuenten con los dispositivos móviles como portátiles, tabletas y teléfonos inteligentes o similares conectarse a la red de datos inalámbrica.
Alcance del Servicio	El alcance de este servicio se encuentra determinado por las siguientes actividades: • Realizar la configuración del equipo necesario para la implementación de redes inalámbricas en la entidad.

	• Establecer políticas y lineamientos que propenden el uso efectivo del recurso. • Monitorear el correcto funcionamiento de la infraestructura del servicio Wi-Fi y conectividad de los usuarios. • Administrar y gestionar accesos al servicio Wi-Fi
Canales de Atención /Cómo Solicitarlo	Los usuarios deben radicar la solicitud mediante el registro del caso en la herramienta de Mesa de Servicios (http://mesadeayuda.prosperidadsocial.gov.co/).
Beneficiarios/usuarios del servicio	Funcionarios y Colaboradores de la Entidad que requieran acceso con dispositivos móviles a la red de la entidad.
Responsable del servicio	Ingenieros de Redes del GIT Infraestructura y Servicios TI.
Disponibilidad	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Tiempo de solución	8 horas.

4.2.1.11 Almacenamiento, Respaldo y Restauración de la Información a Nivel de Infraestructura

Objetivo del servicio	Administrar y operar los procesos técnicos, operativos y administrativos para una correcta ejecución del respaldo de información (copias de seguridad) de los componentes tecnológicos e infraestructura de la Entidad (bases de datos, documentos, archivos con información institucional, aplicaciones y correo electrónico), así mismo realizar proceso de restauración de la misma en caso de que sea requerida o ante contingencias.
Características del Servicio	El servicio de Almacenamiento y Respaldo de la Información incluye actividades para implementar y configurar soluciones de almacenamiento y respaldo de la información de las diferentes soluciones informáticas, así como la administración las políticas de respaldo para la Infraestructura de la Entidad.
Alcance del Servicio	El alcance de este servicio se encuentra determinado por las siguientes actividades: • Realizar copias de seguridad o respaldos de información de los diferentes sistemas de información de la Entidad. • Realizar actividades de verificación y completitud sobre las copias de respaldo o copias de seguridad de la información. • Definir protocolos de respaldo y recuperación del sistema operativo, del software y de la información que reside en cada servidor. • Realizar copias de seguridad o respaldos a los componentes tecnológicos del Centro de Datos. • Manejar y controlar las entregas y solicitudes de medios (copias de seguridad) en un sitio seguro. • Realizar actividades de recuperación de información sobre las bases de datos, cuando se presenten incidentes y se requiera este tipo de actividades. • Gestionar el uso de las cintas magnéticas de las copias de seguridad.
Canales de Atención /Cómo Solicitarlo	Para requerimientos de restauración de información los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficinas y Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo deben radicar la solicitud mediante el registro del caso en la

	herramienta de Mesa de Servicios (http://mesadeayuda.prosperidadsocial.gov.co/).
Beneficiarios/usuarios del servicio	Funcionarios y Colaboradores de la Entidad.
Responsable del servicio	GIT de Infraestructura y Servicios TI
Disponibilidad	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Tiempo de solución	3 días.

4.2.1.12 Administración de Redes

Objetivo del servicio	Administrar y configurar la plataforma de la Red LAN y WAN, así como la administración y operación de la seguridad de acuerdo a las políticas definidas y establecidas para este fin.
Características del Servicio	El servicio de Administración de Redes consiste en el conjunto de elementos que permite conexión de la totalidad de los equipos de la Entidad en cada una de sus sedes con los servicios tecnológicos e Internet, teniendo en cuenta las políticas y esquemas de seguridad establecidos para proteger la información que se transfiere a través de los canales de comunicación
Alcance del Servicio	El alcance de este servicio se encuentra determinado por las siguientes actividades: • Administrar, establecer acciones de seguimiento y control al correcto funcionamiento de la infraestructura de redes. • Monitorear el correcto funcionamiento de la infraestructura de la Red LAN, WAN y conectividad de los usuarios. • Tomar las medidas técnicas y administrativas para evitar ataques informáticos a las redes. • Permitir la navegación de la totalidad de usuarios y/o colaboradores a portales Web internos y páginas Web externas específicas para el cumplimiento de sus labores. • Permitir que los usuarios y colaboradores ubicados en diferentes sedes tengan acceso a los servicios TI de la Entidad.
Canales de Atención /Cómo Solicitarlo	Para solicitudes de soporte y mantenimiento correctivo los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficinas y Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo deben radicar la solicitud mediante el registro del caso en la herramienta de Mesa de Servicios (http://mesadeayuda.prosperidadsocial.gov.co/).
Beneficiarios/usuarios del servicio	Funcionarios y Colaboradores de la Entidad.
Responsable del servicio	Ingenieros de Redes del Git de Infraestructura y Servicios TI
Disponibilidad	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Tiempo de solución	8 horas.

4.2.1.13 Comunicaciones Unificadas

Objetivo del servicio	Brindar acceso a un medio de comunicación integral a los funcionarios autorizados de la entidad, mediante una mensajería unificada, movilidad, telefonía interna, local y larga distancia, video conferencias web y audio, para

	que sean utilizadas como herramienta apoyo en las actividades diarias que realizan los funcionarios y colaboradores de la Entidad.
Características del Servicio	El servicio de Comunicaciones Unificadas incluye actividades para administrar, operar, dar mantenimiento e integrar las herramientas de colaboración, telefonía, movilidad y mensajería para los funcionarios y/o colaboradores para los cuales este formal y expresamente autorizado mejorando la productividad en la Entidad.
Alcance del Servicio	El alcance de este servicio se encuentra determinado por las siguientes actividades: • Evaluar y garantizar el entorno de comunicaciones. • Hacer buen uso de los activos de hardware y software que intervienen en el servicio. • Identificar oportunidades de mejora en las herramientas y dispositivos del entorno de comunicaciones. • Garantizar que el modelo de comunicaciones unificadas cumpla con las necesidades de los funcionarios o colaboradores de la Entidad. • Trabajar de manera conjunta con los responsables de los servicios de Correo Electrónico, Audiovisuales, Redes y Seguridad para minimizar los riesgos en la prestación y oportunidad del servicio. • Realizar actividades de mantenimiento y soporte en el entorno de comunicaciones. • Administrar, establecer acciones de seguimiento y control al correcto funcionamiento de la infraestructura de comunicaciones.
Canales de Atención /Cómo Solicitarlo	Los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficinas y Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo deben radicar la solicitud mediante el registro del caso en la herramienta de Mesa de Servicios (http://mesadeayuda.prosperidadsocial.gov.co/) adjuntado según el caso en que se requiera el formatos: F-AL-21 Formato Solicitud de Llamadas debidamente diligenciado.
Beneficiarios/usuarios del servicio	Funcionarios y Colaboradores de la Entidad con equipos de comunicaciones asignados.
Responsable del servicio	Git de Infraestructura y Servicios TI
Disponibilidad	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Tiempo de solución	8 horas.

4.2.1.14 Administración de Bases de Datos

Objetivo del servicio	Instalar, administrar, configurar, operar y soportar las bases de datos de los Servicios TI y de los diferentes sistemas de información de la Entidad.
Características del Servicio	La información almacenada en las bases de datos es el pilar de los sistemas de información misionales y de apoyo de la entidad y dada su importancia se utilizan herramientas de administración, optimización, configuradas en alta disponibilidad, de manera que se pueda garantizar una continua y eficiente operación de las bases de datos donde se almacena información de la entidad, garantizando su operación, soporte, escalabilidad y alta disponibilidad de igual manera controlar eficientemente el acceso a los usuarios y de los especialistas de TI del área de la OTI (Oficina de Tecnologías de la Información).

Alcance del Servicio	El alcance de este servicio se encuentra determinado por las siguientes actividades: • Gestionar y administrar el acceso a las bases de datos, teniendo en cuenta el perfil y privilegios asignados. • Realizar las actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo que se deriven de la operación y carga de trabajo de los sistemas de información sobre las bases de datos. • Realizar actividades de recuperación de información sobre las bases de datos, cuando se presenten incidentes y se requiera este tipo de actividades. • Asegurar la disponibilidad y actualización de la información del inventario de las bases de datos. • Hacer seguimiento y control al correcto funcionamiento de la plataforma que soporta las bases de datos. • Apoyar al grupo de Desarrollo mediante la ejecución de scripts y modificación de la estructura de base de datos necesarias para el mejoramiento o puesta en marcha de las aplicaciones de la Entidad en ambientes de pruebas y producción.
Canales de Atención /Cómo Solicitarlo	Los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficinas y Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo deben radicar la solicitud mediante el registro del caso en la herramienta de Mesa de Servicios (http://mesadeayuda.prosperidadsocial.gov.co/) indicando específicamente la base de datos a gestionar, el servidor y la instrucción o acción a ejecutar.
Beneficiarios/usuarios del servicio	Funcionarios y Colaboradores de la Entidad y especialistas de TI del área de la OTI (Oficina de Tecnologías de la Información).
Responsable del servicio	Grupo de Infraestructura / Ingeniero Administrador de Bases de Datos.
Disponibilidad	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Tiempo de solución	Depende de la complejidad de la solicitud.

4.2.1.15 Administración de Servidores

Objetivo del servicio	Administrar, configurar y mantener la infraestructura de servidores, así como asegurar el control de acceso al mismo, a fin de garantizar la continuidad operativa de todos los servicios de TI de la Entidad.
Características del Servicio	El servicio de Administración de Servidores permite gestionar y administrar los servidores (Físicos y Virtuales) que soportan los procesos, actividades y sistemas de información dentro de la infraestructura de TI de la Entidad.
Alcance del Servicio	El alcance de este servicio se encuentra determinado por las siguientes actividades: • Los siguientes tipos de servidores son los gestionados a través de este servicio: Servidor de Base de Datos, Servidor de Correo, Servidor de Impresión, Servidor Proxy. • Gestionar el acceso a los usuarios o colaboradores. • Verificar los Logs o registros de actividad asociados a los servidores. • Monitoreo de los recursos (uso y carga de la CPU, el uso de la memoria, el espacio en disco duro disponible). • Monitoreo de procesos y servicios en los servidores. • Actualizaciones de seguridad.

	• Administrar la capacidad instalada. • Administrar los grupos, usuarios y contraseñas, privilegios de acceso y políticas de grupo. • Administrar espacio en disco, estructurar y administrar arreglos de discos. • Administrar los servicios propios de cada sistema operativo. • Realizar el monitoreo de logs, análisis de alarmas y mensajes de error. • Generar recomendaciones de actualización de la plataforma de infraestructura de servidores y sus respectivos servicios.
Canales de Atención /Cómo Solicitarlo	Para la gestión de requerimientos los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficinas y Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo deben radicar la solicitud mediante el registro del caso en la herramienta de Mesa de Servicios (http://mesadeayuda.prosperidadsocial.gov.co/).
Beneficiarios/usuarios del servicio	Funcionarios y Colaboradores de la Entidad.
Responsable del servicio	Grupo de Infraestructura / Ingeniero de Infraestructura
Disponibilidad	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Tiempo de solución	Depende de la complejidad de la solicitud.

4.2.1.16 Administración de Sitios

Objetivo del servicio	El servicio de Administración de Sitios WEB, permite gestionar y administrar de una manera adecuada los componentes tecnológicos requeridos para el correcto funcionamiento de las diferentes aplicaciones WEB con las que cuenta la Entidad.
Características del Servicio	El servicio de Administración de Sitios WEB, permite administrar las diferentes aplicaciones vigentes en la Entidad para lo cual administra la actualización de los sitios, el contenido y/o publicaciones específicas, gestiona la asignación y privilegios sobre las diferentes aplicaciones.
Alcance del Servicio	El alcance de este servicio se encuentra determinado por las siguientes actividades: • Actualización de aplicaciones. • Revisión y validación del estado de los servicios. • Actualización a nivel de sistema operativo de los servidores de aplicaciones. • Respaldo de los sitios que requieran ser modificados. • Asignación de permisos a las aplicaciones.
Canales de Atención /Cómo Solicitarlo	Para la gestión de requerimientos los desarrolladores deben radicar la solicitud mediante el registro del caso en la herramienta de Mesa de Servicios (http://mesadeayuda.prosperidadsocial.gov.co/).
Beneficiarios/usuarios del servicio	Grupo de Desarrollo.
Responsable del servicio	Grupo de Infraestructura / Ingeniero Administrador de Bases de Datos.
Disponibilidad	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Tiempo de solución	8 horas.

4.2.1.17 Administración de Firewall Perimetral

Objetivo del servicio	Controlar el acceso externo e interno de la red de la Entidad.
Características del Servicio	El servicio de Administración de Firewall Perimetral permite el establecimiento de políticas de control de acceso a la red basado en IP, contenidos, etc., salvaguardando la red de la Entidad de malware y software malicioso, así como el control de acceso de manera segura mediante VPN.
Alcance del Servicio	El alcance de este servicio se encuentra determinado por las siguientes actividades: • Proteger contra ataques conocidos, programas y sitios web maliciosos. • Proporcionar mitigación automática para detener ataques conocidos. • Establecer enrutamiento, conmutación, controlador inalámbrico y capacidades de VPN consolidando funciones de red y seguridad.
Canales de Atención /Cómo Solicitarlo	Para la gestión de requerimientos los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficinas y Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo deben radicar la solicitud mediante el registro del caso en la herramienta de Mesa de Servicios (http://mesadeayuda.prosperidadsocial.gov.co/).
Beneficiarios/usuarios del servicio	Funcionarios y Colaboradores de la Entidad.
Responsable del servicio	Garantiza la integridad y calidad de los servicios tecnológicos a través de todo su ciclo de vida.
Disponibilidad	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Tiempo de solución	8 horas.

4.3 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Una vez el usuario ingresa a la mesa de servicios debe seleccionar Servicios Administrativos

4.3.1 Categorías Principales y Secundarias

Con el fin de dar a conocer más detalladamente los servicios administrativos que presta la Subdirección de Operaciones, a continuación, se describen brevemente cada una de las categorías principales y secundarias que encontrará como usuario de la herramienta de Mesa de Servicios.

BIENES: Esta categoría permite a los usuarios de la entidad encontrar los servicios que presta la Subdirección de Operaciones en relación con la competencia del Grupo Interno de Trabajo de Administración de Bienes que son descritas con más detalle en las categorías secundarias y que se refieren principalmente al suministro de elementos devolutivos o de consumo:

- **Inventarios:** esta opción permite solicitar los paz y salvos de retiro, solicitud de inventarios y solicitud de actualización de inventarios.

- **Solicitud:** La categoría de bienes también permite registrar requerimientos relacionados con las necesidades de elementos devolutivos o de consumo.

GESTIÓN DOCUMENTAL: Esta categoría permite a los funcionarios y contratistas de la entidad encontrar los servicios que presta la Subdirección de Operaciones en relación con la competencia del Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental.

- **Consultas:** permite consultar los documentos que reposan en el archivo central de la entidad.

MANTENIMIENTO INMUEBLES: A través de esta categoría principal, podrán encontrar los servicios relacionados con el mantenimiento a la infraestructura física de las diferentes sedes cuya responsabilidad es de la Subdirección de Operaciones, a continuación, se presentan las categorías secundarias que apoyan el correcto registro del requerimiento:

- **Baños**
- **Cielo Raso**
- **Cubierta**
- **Eléctrico**
- **Hidráulico**
- **Iluminación**
- **Pared**
- **Piso**
- **Puerta**
- **Tanque de agua**
- **Ventana**

MANTENIMIENTO MUEBLES: A través de esta categoría principal, se podrán encontrar los servicios relacionados con el mantenimiento de algunos elementos devolutivos cuya administración es responsabilidad de la Subdirección de Operaciones, las categorías secundarias que apoyan el correcto registro del requerimiento son:

- **Aire acondicionado**
- **Archivador**
- **Biblioteca**
- **Puesto de trabajo**
- **Silla**

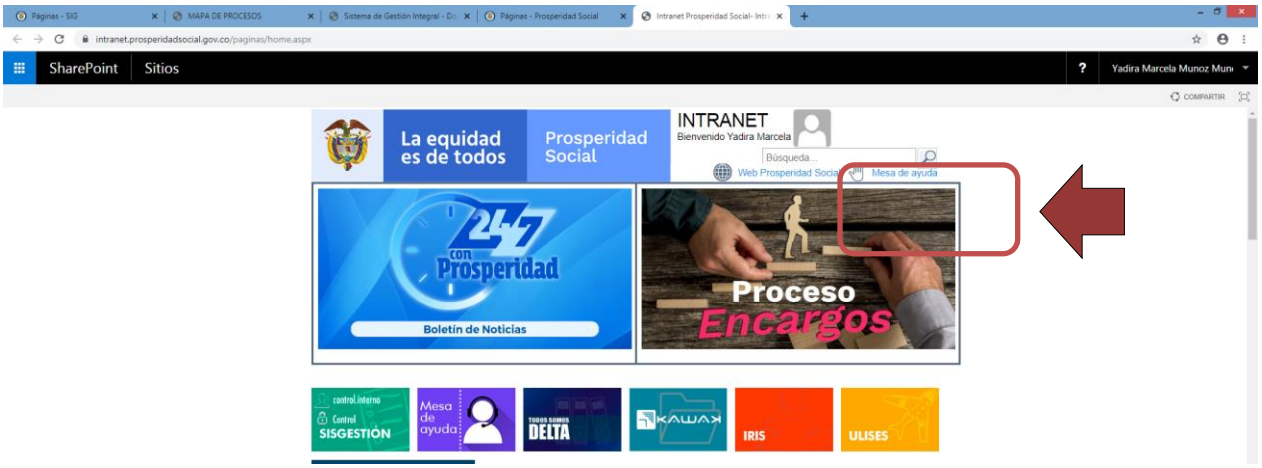
SERVICIOS: En relación con esta categoría, los usuarios de la Mesa de Servicios, podrán encontrar categorías secundarias que tienen relación directa con los servicios que se prestan a través de los contratistas de aseo y cafetería, vigilancia, transporte y telefonía móvil, en cada una de las sedes:

- **Aseo**
- **Cafetería**
- **Fumigación**
- **Jardinería**
- **Parqueadero**
- **Soporte de celular**
- **Transporte**
- **Vigilancia**

4.3 ACCESO A LA MESA DE SERVICIOS INSTITUCIONAL

El registro de solicitudes de servicios tecnológicos y administrativos en la Mesa de Servicios puede ser realizado por cualquier colaborador de la entidad y el mecanismo de acceso a la herramienta se describe en la siguiente imagen, a través de la Intranet en la esquina superior derecha, como se muestra.

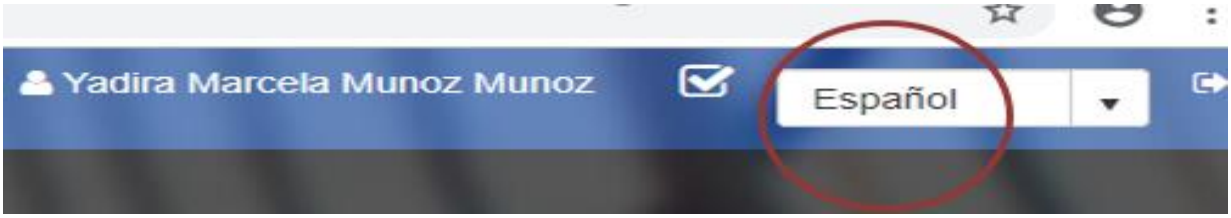
Nota: El usuario y la contraseña de ingreso está definido por el directorio activo de la entidad.



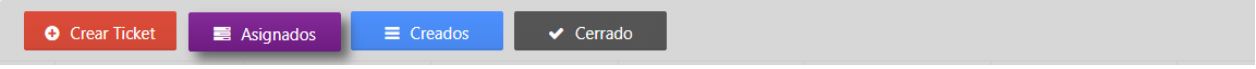
Ingresar con usuario y contraseña del dominio con el que ingresa al equipo:

Una vez el usuario ingresa a la mesa de servicios debe seleccionar Infraestructura y servicios TI.

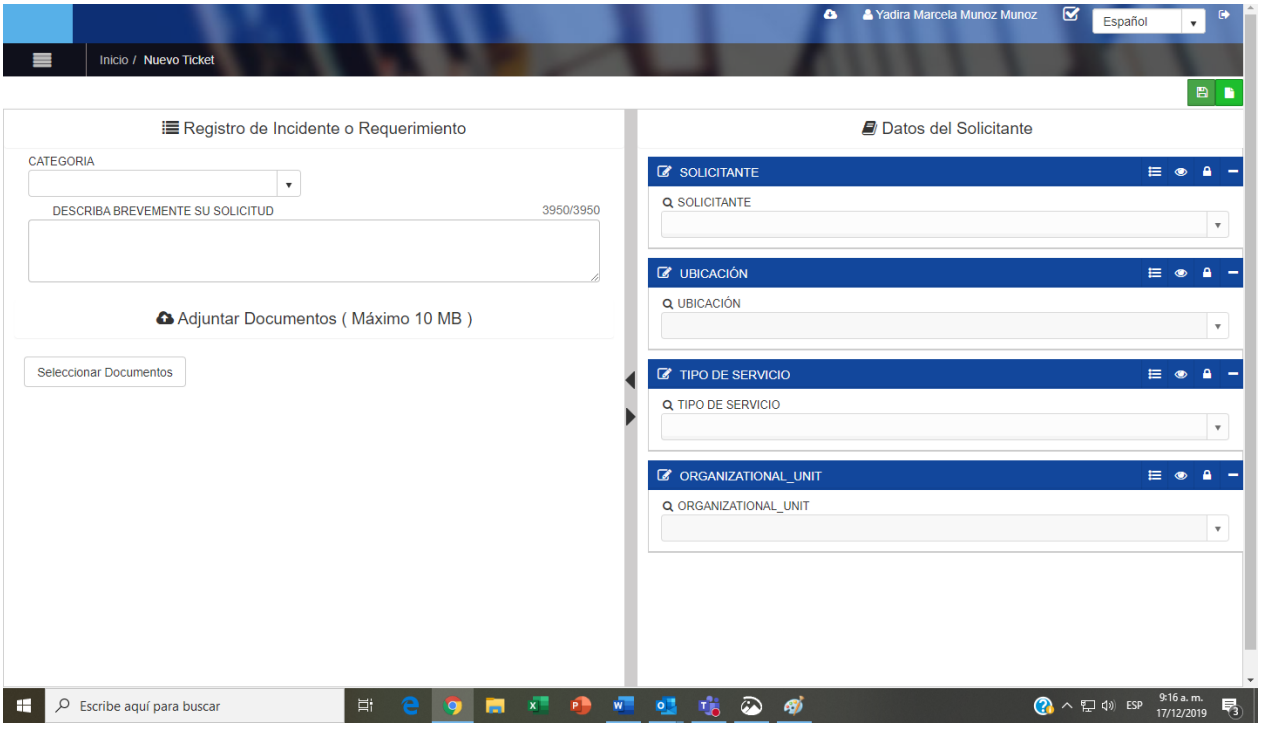
En caso de que, al ingresar a la Mesa de Servicios, la información aparezca en idioma inglés, debe dirigirse a la parte superior derecha y escoger la opción español para que se actualice la información en la plataforma.



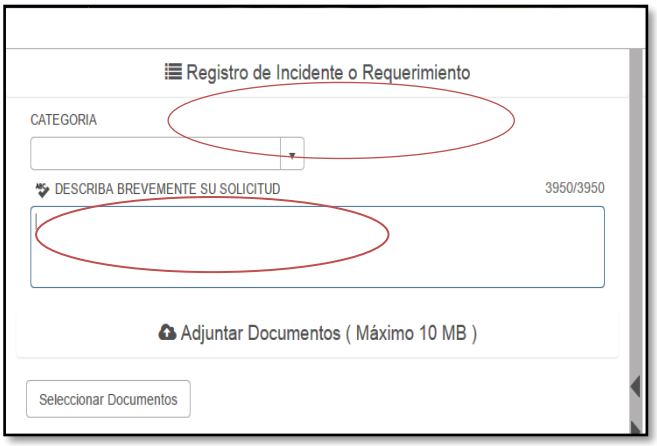
Para crear un incidente, debe dirigirse al icono de color rojo de la parte superior izquierda de la pantalla de color rojo el cual se denomina crear ticket



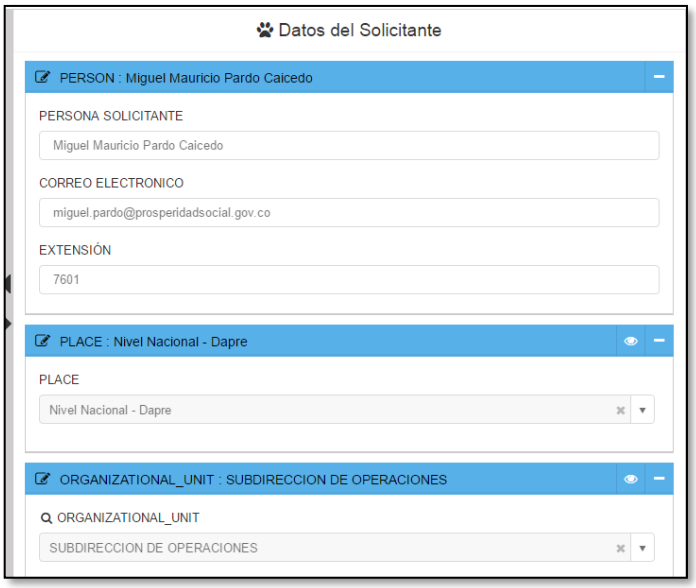
Al dar clic en este botón, se despliega la siguiente información, la cual debe diligenciarse para crear el ticket, categoría y descripción de su solicitud:



Seleccionar la categoría de acuerdo con la necesidad, se realiza una breve descripción de lo que se desea en la casilla (**DESCRIBA BREVEMENTE SU SOLICITUD**) con el objeto de tener mayor claridad frente al requerimiento registrando los detalles, puesto que es mediante este campo que se puede asignar de manera efectiva a la persona que se encargará de dar solución, de acuerdo con las competencias específicas.



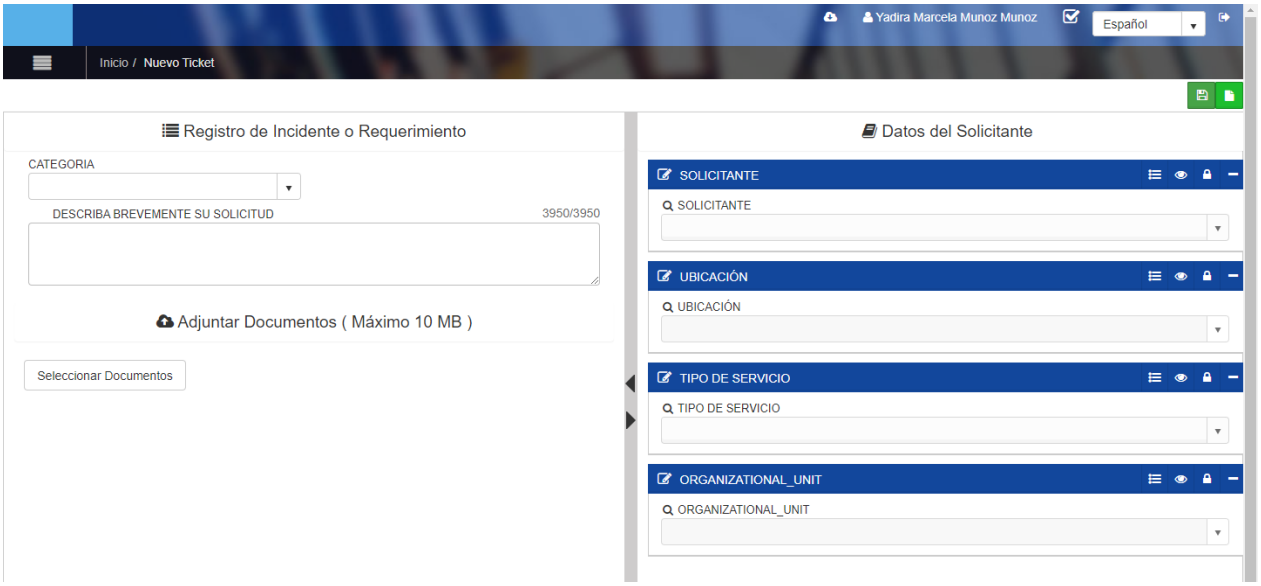
Así mismo, en los en los casos que se requiera anexar documento de carácter obligatorio, deberán ser adjuntados.



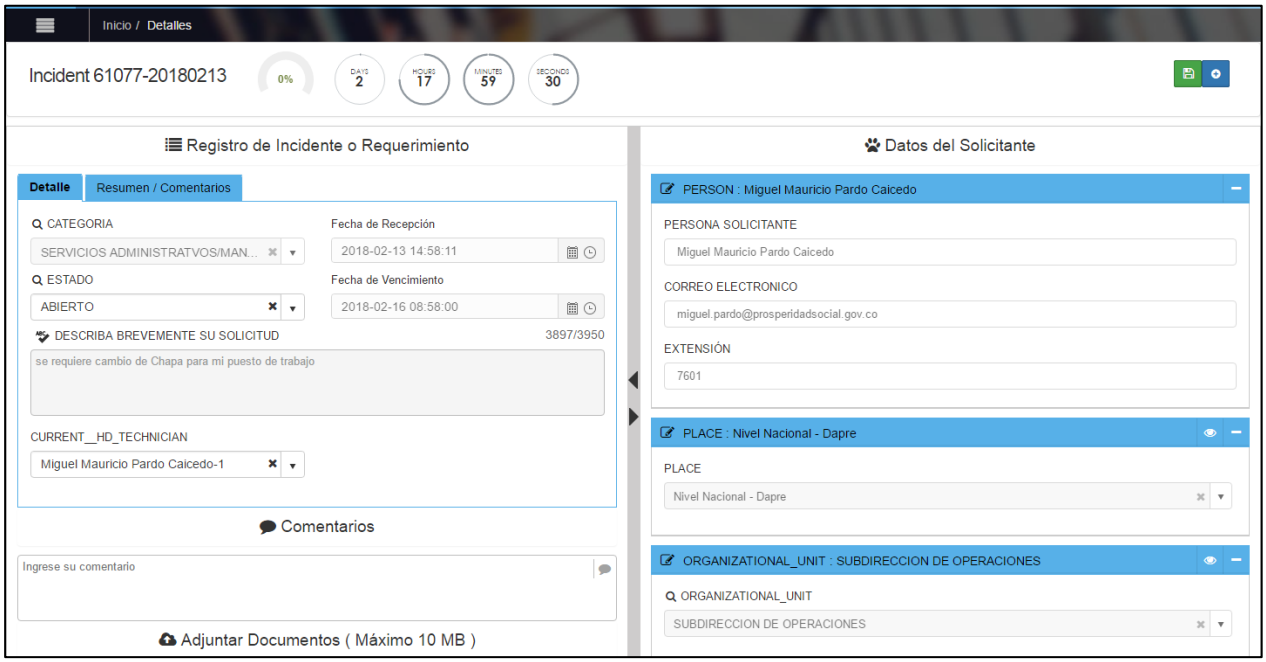
Los campos que se relacionan en la imagen, no se deben diligenciar, ya que están predeterminados por el sistema.

Sin embargo, en caso de identificar que la información no concuerda con la que tiene actualmente, deberá informar al GIT de Infraestructura y Servicios de Tecnologías de Información para que se actualice.

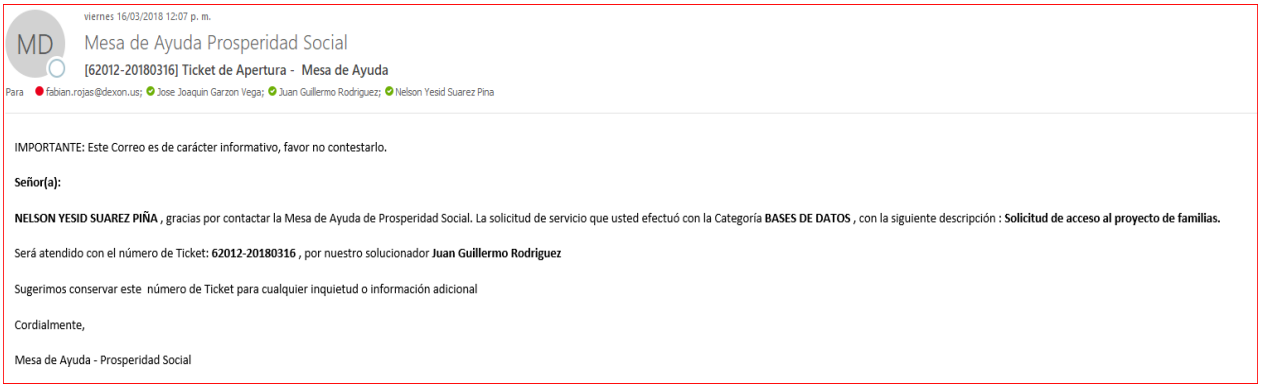
ara grabar el ticket, debe dar clic en guardar en el ícono verde ubicado en la esquina superior derecha:



Después de realizar la solicitud le aparecerá una información con las siguientes características:



Nota 1: Con el número de ticket el usuario podrá realizar el seguimiento a su solicitud.
Nota 2: En el momento de crear el ticket, se genera una notificación automática a su casillero de correo electrónico, notificando al usuario que el ticket fue creado, de igual manera se envía automáticamente una notificación al solucionador asignado por la herramienta Dexon. Este email es de carácter informativo, por lo tanto, no debe responderse.



viernes 16/03/2018 12:07 p. m.

Mesa de Ayuda Prosperidad Social

[62012-20180316] Ticket de Apertura - Mesa de Ayuda

Para fabian.rojas@dexon.us; Jose Joaquin Garzon Vega; Juan Guillermo Rodriguez; Nelson Yesid Suarez Pina

IMPORTANTE: Este Correo es de carácter informativo, favor no contestarlo.

Señor(a):

NELSON YESID SUAREZ PIÑA , gracias por contactar la Mesa de Ayuda de Prosperidad Social. La solicitud de servicio que usted efectuó con la Categoría **BASES DE DATOS** , con la siguiente descripción : **Solicitud de acceso al proyecto de familias.**

Será atendido con el número de Ticket: **62012-20180316** , por nuestro solucionador **Juan Guillermo Rodriguez**

Sugerimos conservar este número de Ticket para cualquier inquietud o información adicional

Cordialmente,

Mesa de Ayuda - Prosperidad Social

Una vez que se haya realizado completamente el registro del requerimiento de acuerdo con las indicaciones suministradas en los puntos anteriores, la herramienta ofrece al usuario la posibilidad de consultar las solicitudes registradas para realizar seguimiento y conocer el estado de trámite en qué están cada uno de ellos, para ello, deberá acceder a la opción **Creados** como se muestra a continuación:

4.4 BÚSQUEDA DE INCIDENTES.

Una vez que se haya realizado completamente el registro del requerimiento de acuerdo con las indicaciones suministradas en los puntos anteriores, la herramienta ofrece al usuario la posibilidad de consultar las solicitudes registradas para realizar seguimiento y conocer el estado de trámite, para lo cual deberá acceder a la opción **Creados** como se muestra a continuación:

4.5 CANALES DE COMUNICACIÓN, DISPONIBILIDAD Y HORARIO DE LA MESA DE SERVICIOS.

La Mesa de Servicios tiene a disposición un portal Web exclusivo para reportar los incidentes y requerimientos de los servicios de TI y Administrativos, el cual le permite a los usuarios registrar, realizar el seguimiento y llevar el control de los casos creados.
El acceso al mismo se puede realizar por medio de la intranet de la entidad (http://intranet.prosperidadsocial.gov.co) o directamente en el enlace:
http://mesadeayuda.prosperidadsocial.gov.co/
Para autenticarse en el portal, lo usuarios deben usar los mismos datos de logueo al equipo, es decir:
Nombre de Usuario: Usuario del Dominio (ejemplo: nombre.apellido)
Contraseña: la misma del correo institucional o de inicio en los equipos asignados en la entidad.
Los usuarios que pueden acceder a este portal son aquellos funcionarios o contratistas activos en el directorio activo de la entidad.
El portal de la Mesa de Servicios (intranet) está disponible 7x24, es decir de lunes a domingo las veinticuatro (24) horas del día
Horario: El horario de atención para el servicio de la mesa brindado por los técnicos de primer nivel y especialistas de segundo nivel es de Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

4.6 CICLO DE VIDA DEL INCIDENTE O REQUERIMIENTO

La herramienta de gestión de Incidentes y Requerimientos cuenta con los siguientes estados que permiten realizar el seguimiento y la trazabilidad de los casos:

- **Abierto**: caso reportado por el usuario sin gestión por parte de los técnicos
- **En proceso:** caso clasificado, categorizado y en proceso de gestión por parte de los técnicos de primer nivel o especialistas de segundo nivel.
- **Cerrado:** caso al que se le ha brindado solución.
- **Retenido:** el caso entra en suspensión porque requiere información del usuario, intervención de especialistas diferentes a los de las Tic o situaciones que impiden brindar el soporte.
- **Abierto por Encuesta:** cuando el usuario se encuentra realizando la encuesta de satisfacción.

La transición de los estados se puede observar en el siguiente flujo:

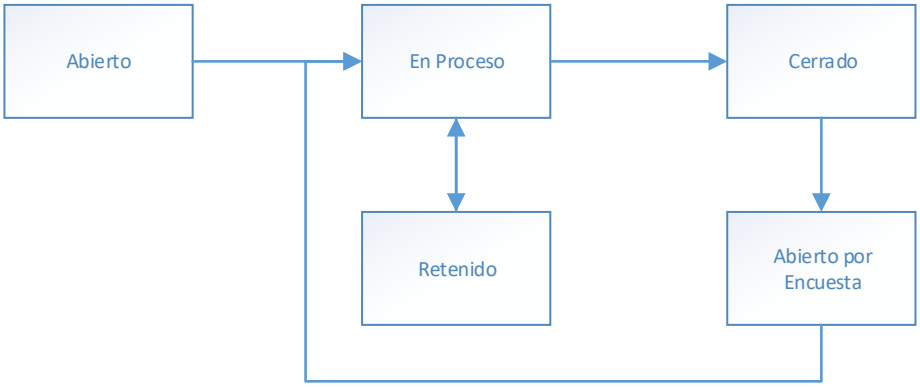


Imagen 1. Transición de estados

4.7 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS

El GIT Infraestructura y Servicios de Tecnologías de Información, definió e implemento en la herramienta Dexon, las categorías y tiempos de solución, para primer y segundo nivel.

Las categorías atienden a los siguientes temas, diferenciando el tipo de servicio si es un requerimiento o incidente:

SOLICITUDES DE SERVICIO (REQUERIMIENTOS)	
	ACCESOS
	ASIGNACIÓN /INSTALACIÓN
	CAPACITACIÓN
	CONFIGURACIÓN
	GESTIÓN DE USUARIOS
	GESTIÓN DEL DIRECTORIO ACTIVO
	RESPALDOS
	REUBICACIONES/TRASLADOS
INCIDENTES (INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO)	
	HARDWARE
	SOFTWARE
	TELECOMUNICACIONES
	SEGURIDAD

4.8 CRITICIDAD

La criticidad es definida por Alta, Media y Baja.

CRITICIDAD	DESCRIPCIÓN
ALTA	Interrupción de la operación
MEDIA	Incidentes y requerimientos solucionables en tiempo moderados
BAJA	Incidentes y Requerimiento que no tienen impacto en la operación

Las categorías, tiempos de ANS y criticidad se encuentran en el anexo 1. Categorías_ANS.exe

4.9 4.9 ROLES EN LA MESA DE SERVICIOS

4.9.1 Dueño del proceso

- Participa en la definición, diseño, implementación y cambios de la gestión de incidentes y requerimientos.
- Define políticas e indicadores de desempeño
- Asegura la documentación del proceso
- Asegura que quien ejerce los roles del proceso cuente con las habilidades, competencias, entrenamientos, recursos y herramientas para apoyar de manera efectiva.
- Identifica oportunidades de mejora, las prioriza y las registra en el proceso.

- Diseña flujos de trabajo, modelo de priorización, de escalamiento funcional y jerárquico, alineado con la gestión y cumplimiento de Niveles de Servicio.

4.9.2 Gestor del proceso

- Coordina las actividades y los recursos del proceso de acuerdo a la definición del mismo.
- Designa las personas a los roles.
- Monitorea el rendimiento del proceso.
- Hace seguimiento a la satisfacción del usuario.
- Planea y gestiona las necesidades de la herramienta de gestión de incidentes/requerimientos y define planes de contingencia en caso de su indisponibilidad.
- Gestiona las actividades de los roles.
- Define los procedimientos del proceso
- Define oportunidades de mejora y las entrega al dueño del proceso. Después que las entrega como aprobadas, el gestor procede a su implementación.
- Gestiona los incidentes/requerimientos mayores.

4.9.3 Soporte primer nivel

- Registra, categoriza y prioriza Incidentes/requerimientos
- Realiza el primer diagnóstico, soluciona o escala si es necesario.
- Realiza el seguimiento y comunicación en todo su ciclo de vida.
- Cierra los incidentes/requerimientos realizando el aseguramiento de la calidad.

4.9.4 Soporte segundo nivel

- Da atención, diagnóstico y solución a los incidentes/requerimientos que le han sido escalados.
- Documenta las acciones realizadas y la solución dada a los incidentes/ requerimientos.
- Postula incidentes/ requerimientos como problema o conocimiento cuando corresponda.
- Gestiona los controles de cambios necesarios para la solución de incidentes.
- Pueden ser proveedores o fábricas de software

4.9.5 Solicitante – usuario

- Reporta incidentes/ requerimientos, de acuerdo a los permisos asignados, dando los detalles del mismo.
- Utiliza los medios autorizados para reportar incidentes/requerimientos.

- Realiza las pruebas necesarias para asegurar la efectividad de la solución
- Es parte activa en el aseguramiento de la calidad de atención y solución del incidente/ requerimientos.

5. SEGUIMIENTO

Desde GIT Infraestructura y Servicios de Tecnologías de Información y la Subdirección de Operaciones realizaran el control y seguimiento a la respuesta a cada uno de los requerimientos que se registren en la Mesa de Servicios, relacionados con los servicios de soporte técnico y administrativos de su competencia y se hará uso de los resultados como insumo para la planeación del modelo de intervención que se establecerá para futuras vigencias, procurando mejorar los niveles de satisfacción de los clientes internos y la oportunidad en la respuesta a las solicitudes, así como el fortalecimiento de las obligaciones contractuales de los contratistas encargados del suministro de los bienes y la prestación de los servicios.

Una vez atendido y solucionado el ticket, el usuario deberá diligenciar la encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado, la cual se genera a través de correo electrónico.

CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES		
VERSIÓN	**FECHA DE APROBACIÓN**	**RAZÓN DE LA MODIFICACIÓN**
1	Mayo 2017	Creación de documento
2	Febrero 2018	Actualización del procedimiento de ingreso y creación de un TICKET debido al ajuste de la herramienta DEXON (Mesa de Ayuda) a una nueva versión. Lo anterior, como resultado del cambio total de la interfaz. Así mismo, se modifican las diferentes categorías de servicios establecidas por la Subdirección de operaciones. Cuando se habla de Sitios Web, se denomina interfaz al conjunto de elementos de la pantalla que permiten al usuario realizar acciones sobre el Sitio Web que está visitando. Por lo mismo, se considera parte de la interfaz a sus elementos de identificación, de navegación, de contenidos y de acción. Todos ellos deben
3	Diciembre 2019	Actualización y ajuste de la herramienta Mesa de Ayuda a Mesa de Servicios lo anterior, como resultado de las nuevas categorías de servicios establecidas por el GIT de Infraestructura y servicios TI dentro del catálogo de servicios relacionando incidentes y requerimiento. Esta Guía se cambió del Proceso Gestión de Administración Logística al Proceso Gestión de Tecnología, por lo que cambió su codificación.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Yadira Muñoz **Cargo**: Contratista GIT Infraestructura y Servicios de TI	**Nombre**: Andrea Eliana Salazar **Cargo**: Coordinadora GIT Infraestructura y Servicios de TI	**Nombre**: Tatiana Buelvas Ramos **Cargo**: Secretaria General