

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 130.06.08-10
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Fecha: 25/08/2017 Página 1 de 4

1. OBJETIVO Garantizar el Soporte Técnico a la infraestructura tecnológica existente en la Unidad, asociada a recursos y/o servicios tecnológicos dispuesto por la Unidad a través de la Oficina de Tecnologías de la Información.

2. ALCANCE Inicia desde la recepción de solicitud de soporte, clasificación y escalamiento del servicio, ejecución si aplica, hasta el seguimiento y cierre de la solicitud.

3. DEFINICIONES

- **ESCALAR SERVICIO:** Es definir el nivel requerido para dar solución a la solicitud de soporte técnico en un esquema de multinivel, donde en caso de ser necesario se deberá recurrir a un nivel superior que resuelva el servicio. Los niveles son 1, 2 y 3.
- **ESPECIALISTA:** Profesional de la Oficina de Tecnologías de la Información especialista en alguno de los servicios tecnológicos, quien brinda la solución a las solicitudes de soporte a las aplicaciones a su cargo según su experticia. Se encarga del soporte nivel 2. Puede escalar el caso a nivel 3 en caso de que así lo diagnostique.
- **SOPORTE EN SITIO OTI:** Personal técnico capacitado para diagnosticar y brindar una solución al soporte técnico solicitado, quien se desplaza hasta el sitio donde se requiere el servicio. Se encarga de brindar soporte de nivel 2, puede escalar el caso a nivel 3 en caso de que así lo diagnostique.
- **PROVEEDOR:** Es un tercero que brinda a la Unidad servicios o recursos en modalidad por demanda, el cual resuelve inconvenientes asociados con garantías y otros servicios tecnológicos escalados a nivel 3.
- **MESA DE SERVICIO:** Es el punto único de contacto a nivel nacional para atender y resolver las solicitudes de soporte asociadas al portafolio de servicios de tecnología de la Unidad, a la cual se accede marcando la tecla cinco (5) desde cualquier teléfono de la Unidad, por correo soporte.OTI@unidadvictimas.gov.co o a través de solicitudes web. La mesa de servicio resuelve servicios de nivel 1 que pueden ser resueltos remotamente y/o dando instrucciones al usuario que lo solicita.
- **Nivel 1:** El soporte es ejecutado por la Mesa de servicios tecnológicos.
- **Nivel 2:** El soporte es ejecutado por el soporte en sitio o el ingeniero especialista.
- **Nivel 3:** El soporte es ejecutado por el proveedor.
- **Herramienta de gestión:** Software que permite realizar una eficiente gestión de incidentes y requerimientos, a través de la Mesa de Servicios Tecnológicos donde se realiza el registro, control, consolidación y consulta de las solicitudes realizadas por el personal que labora en la UNIDAD.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 130.06.08-10
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Fecha: 25/08/2017
		Página 2 de 4

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

5. CRITERIOS DE OPERACIÓN

Se debe cumplir con las políticas y lineamientos del Sistema Integrado de Gestión.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI / C E
1.	Recibir solicitud de soporte técnico.	Solicitud registrada en la herramienta de gestión (ticket)	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro de la apertura del caso en la herramienta	CI
2. PC	<p>Analizar, diagnosticar, clasificar y registrar la solicitud identificando el nivel del servicio que debe ser prestado para responder a la solicitud.</p> <p>¿La solicitud es de NIVEL 1?</p> <p>Si: Continúa actividad 3. No: Continúa actividad 5. (Escalamiento a Nivel 2)</p>	Registro herramienta de gestión (ticket)	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro del escalamiento del caso en la herramienta	CI
3.	Ejecutar el soporte técnico (NIVEL 1).	Registro herramienta de gestión (ticket)	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro de la ejecución del caso en la herramienta.	CI
4.	<p>Verificar que el caso fue resuelto.</p> <p>¿Se resuelve el caso?</p> <p>Si: Continúa actividad 9. No: Continúa actividad 5.</p>	Registro herramienta de gestión (ticket)	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro de la ejecución o escalamiento del caso en la herramienta.	CI



Nº PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI / C E
5.	<p>Evaluar si el caso es de NIVEL 2.</p> <p>¿El caso se escala a NIVEL 2?</p> <p>Si: Continúa actividad 6. No: Continúa actividad 8 (Escalamiento a Nivel 3).</p>	Registro herramienta de gestión (ticket)	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro de escalamiento del caso en la herramienta.	CI
6.	<p>Atender y ejecutar el soporte técnico el NIVEL 2.</p>	Registro herramienta de gestión (ticket)	Especialista OTI o Soporte en sitio OTI o proveedor	Registro de la ejecución del caso en la herramienta.	CI
7.	<p>Verificar que el caso fue resuelto.</p> <p>¿Se resuelve el caso?</p> <p>Si: Continúa actividad 9. No: Continúa actividad 8.</p>	Registro herramienta de gestión (ticket)	Especialista OTI o Soporte en sitio OTI o proveedor	Registro de la ejecución del caso en la herramienta.	CI
8.	<p>Atender y ejecutar soporte técnico el NIVEL 3.</p>	Registro herramienta de gestión (ticket)	Especialista OTI o Soporte en sitio OTI o proveedor	Registro de la ejecución del caso en la herramienta.	CI
9.	<p>Solucionar caso y notificar al usuario de manera automática a través de correo electrónico el caso resuelto, adjuntar encuesta de satisfacción con un tiempo de espera de contestación de 3 días.</p>	Registro herramienta de gestión (ticket)	Especialista OTI o Soporte en sitio OTI o proveedor Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro de la solución del caso en la herramienta. Correo electrónico	CI
10.	<p>Verificar si el usuario respondió encuesta.</p> <p>¿Se obtiene respuesta de la encuesta por parte del usuario?</p> <p>Si: continúa con la actividad 11. No: continúa con la actividad 13</p>	Respuesta de la encuesta	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro de reporte del resultado de encuesta en la herramienta.	CI



Unidad para
las **Víctimas**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: 130.06.08-10

PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Versión: 01

**PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

Fecha: 25/08/2017

Página **4** de **4**

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI / C E
11. PC	Verificar la respuesta del usuario. ¿El resultado de la encuesta es satisfactorio? Si: continúa con la actividad 13. No: continúa con la actividad 12.	Respuesta de la encuesta	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro de reporte del resultado de encuesta en la herramienta.	CI
12.	Se realiza la reapertura del caso. Continúa con la actividad 2.	Registro herramienta de gestión (ticket)	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro de la reapertura del caso en la herramienta.	CI
13.	Se cierra definitivamente el servicio	Registro herramienta de gestión (ticket)	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro del cierre del caso en herramienta	CI
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

7. ANEXOS

No aplica

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	25/08/2017	Creación del documento