



| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | MANUAL PARA EL SOPORTE Y ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN | Código: 140,06,06-4 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 1 de 20 |

Proceso gestión de la información
Manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión



| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | MANUAL PARA EL SOPORTE Y ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN | Código: 140,06,06-4 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 2 de 20 |

1. TABLA DE CONTENIDO

2. INTRODUCCION 3

3. OBJETIVO 3

4. DEFINICIONES 3

5. ACTIVIDADES 6

 A. CREACIÓN DE CASOS 6

 B. GESTIÓN DEL ESPECIALISTA ASIGNADO 9

 C. RELACIÓN DE CASOS PADRES E HIJOS (OPCIONAL)..... 12


 D. SOLUCIÓN Y CIERRE DEL CASO 16

 E. RECOMENDACIONES 18

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 18

7. ANEXOS 19

8. CONTROL DE CAMBIOS 20

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | MANUAL PARA EL SOPORTE Y ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN | Código: 140,06,06-4 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 3 de 20 |

2. INTRODUCCION

El presente manual describe las acciones que pueden ser ejecutadas en la herramienta de gestión por parte de los especialistas de cualquiera de los proyectos definidos en la misma.

Incluye el paso a paso asociado a la creación de casos, gestión frente a los diferentes estados (registrado, en proceso, escalado a especialista o soporte en sitio, suspendido, solucionado, cerrado, reabierto y activo a proveedor), relación de casos padre e hijo, solución y cierre de casos a cargo de los especialistas.


A su vez, define los lineamientos para permitir un seguimiento efectivo tanto por parte de los especialistas como de los usuarios durante la solución del caso.

3. OBJETIVO


Suministrar un documento que describa como realizar el registro de la información por parte de los especialistas en la herramienta de gestión, frente a las acciones que se desarrollan en los diferentes instructivos que hacen parte del procedimiento de gestión de servicios e infraestructura tecnológica, mediante la definición del paso a paso para su ejecución, con el fin de atender y solucionar los casos de servicios registrados en esta, desde la recepción de la solicitud hasta el cierre del caso.

4. DEFINICIONES


- **ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS):** Tiempo estimado de atención y solución a los tipos de solicitudes de servicios con los que cuenta los casos registrados en la herramienta de gestión. También hace referencia al acuerdo entre un proveedor de servicio de TI y un cliente.
- **AÑADIR ADJUNTO:** En la herramienta de gestión es el campo a través del cual se puede adjuntar archivos ilimitadamente. El tamaño máximo por archivo es de 30MB.
- **ASUNTO:** En la herramienta de gestión es el tema o argumento de la solicitud cuyo campo es obligatorio.
- **CASO:** Solicitud codificada realizada por un usuario y es registrada en la herramienta de gestión.
- **CASOS PADRES E HIJOS:** Son aquellos que se gestionan cuando se requiera relacionar casos para los cuales la solución definitiva a una solicitud se realiza en conjunto con varios grupos de soporte.
- **CATEGORÍA:** Hace referencia a los tipos de solicitudes identificadas y configuradas en la herramienta de gestión.

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | MANUAL PARA EL SOPORTE Y ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN | Código: 140,06,06-4 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 4 de 20 |

- **CONFIGURATION ÍTEM - CI:** Campo que almacena la información de los elementos tecnológicos asociados al usuario final. Son elementos de una infraestructura que están o estarán bajo manejo de configuración. Puede ser un simple módulo, un monitor o elementos más complejos, como un sistema completo.
- **DESCRIPCIÓN:** Campo con el detalle de la solicitud de soporte tecnológico.
- **ESCALAMIENTO:** Es la acción en la herramienta de gestión que consiste en asignar 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 o inferior que resuelva el servicio. Los niveles definidos son 1, 2 y 3.
- **ESPECIALISTA:** Personal de los niveles de atención que diagnostican, gestionan y/o dan solución a las solicitudes de soporte tecnológico.
- **ESTADOS:** Es la etapa o fase en la herramienta de gestión en la que se encuentra un caso a lo largo de su ciclo de vida; este ciclo inicia al momento de registrar el caso, y finaliza con su cierre. Los estados configurados son:
 - **Registrado:** Caso creado, codificado en la herramienta de gestión, estado inicial.
 - **En proceso:** Caso en gestión del especialista.
 - **Escalado Especialista:** Caso que ha sido asignado a un nivel diferente de atención o a un especialista responsable.
 - **Escalado a soporte en sitio:** Caso que ha sido escalado a especialistas del grupo soporte hardware y software.
 - **Suspendido:** Caso que ha sido pausado o detenido en su tiempo de progreso, que se puede dar por disponibilidad del usuario final o mientras que el especialista tenga una solución definitiva. Para suspender un caso se deberá crear una nota con la razón de suspensión.
 - **Solucionado:** Caso en que se ha resuelto la solicitud por parte del especialista responsable.
 - **Cerrado:** Caso que ha llegado al final de su ciclo, ya sea porque el usuario autorizó el cierre definitivo a través de la encuesta de satisfacción o han pasado tres (3) días hábiles y el usuario no la diligenció.
 - **Reabierto:** El usuario no autorizó el cierre definitivo del caso, por diligenciamiento de la encuesta de satisfacción al no estar de acuerdo con la solución brindada. El caso continuó con el tiempo de progreso y sigue siendo atendido por parte del especialista responsable.
 - **Activo proveedor:** El caso se encuentra asignado a un especialista proveedor de dotación tecnológica para su atención y gestión respectiva.
 - **No gestionado:** Es cuando el usuario no brinda toda la información necesaria o no es del alcance del grupo responsable asignado y se debe cerrar el caso en la herramienta de gestión.
- **GRUPO:** Campo dentro de la herramienta que hace referencia a los equipos definidos en los diferentes niveles de atención.

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | MANUAL PARA EL SOPORTE Y ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN | Código: 140,06,06-4 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 5 de 20 |

- **GUARDAR:** Acción que permite actualizar y almacenar los cambios realizados en el caso dentro de la herramienta de gestión. En cada cambio de estado, creación de nota, reasignación, entre otras acciones se deben guardar los cambios.
- **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, seguimiento, consolidación y consulta de las solicitudes realizadas por los colaboradores de la Unidad.
- **INCIDENTE:** Solicitud catalogada en la herramienta de gestión que corresponde a una interrupción no planificada de un servicio, o la reducción de la calidad de este, que puede afectar la normal operación.
- **NIVELES DE ATENCIÓN:** Hace referencia a la distribución del servicio de soporte tecnológico que suministra la Oficina de Tecnologías de la información, y se detallan a continuación:
 - Nivel 1: Es ejecutado por el equipo de la mesa de servicios conformado por los agentes de mesa, quienes son el primer punto de contacto de los colaboradores de la Unidad para las Víctimas y dan solución a la necesidad de soporte tecnológico del usuario, mediante apoyo telefónico, correo electrónico o acceso al equipo del usuario en forma remota y realizan escalamiento a otros niveles de atención cuando corresponda.
 - Nivel 2: Soporte y asistencia técnica presencial y/o remota, conformado por los equipos de infraestructura tecnológica, servicios TI, sistemas de información, encargados de dar solución a las solicitudes relacionadas con herramientas de colaboración, conectividad, telefonía, bases de datos, hardware y software.
 - Nivel 3: Soporte y asistencia técnica conformada por los equipos de sistemas de información, seguridad y privacidad de la información y proveedores de dotación tecnológica, orientados a la atención de las solicitudes de servicios correspondiente según el dominio o escaladas al proveedor.
- **NOTAS:** Información relevante que puede suministrar un usuario o un especialista del nivel de atención. Las notas se utilizan para mantener informado al usuario en aquellos casos que deben ser suspendidos, de manera que le llega la notificación al usuario.
- **PRECASO:** Solicitud codificada realizada por un usuario a través del correo electrónico condicionado a las palabras claves que se encuentran en el asunto del mismo, que es registrada en la herramienta de gestión de servicios de manera automática.
- **PROYECTO:** Un proyecto en la herramienta de gestión está asociado a un catálogo para gestionar y resolver problemas técnicos o dificultades asociadas con los procesos. Este permite categorizar y abordar fallas, definiendo servicios y estableciendo tiempos de respuesta (ANS) para ofrecer una atención y solución efectiva a los inconvenientes y necesidades específicas de cada proceso.

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | MANUAL PARA EL SOPORTE Y ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN | Código: 140,06,06-4 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 6 de 20 |

- **REQUERIMIENTO:** Surgen de las necesidades y expectativas de los usuarios y puede ser programada. Usualmente es una solicitud de algo nuevo, puede tomarse como una solicitud de un usuario asociada a información, asesoramiento o acceso a un servicio TI, no corresponde a una interrupción de un servicio.
- **SERVICIO:** Es el conjunto de categorías identificadas y organizadas en la herramienta de gestión que atienden los servicios tecnológicos ofrecidos por la Oficina de Tecnologías de la Información o definidos por otras dependencias de la Unidad.
- **SOLUCIÓN:** Campo de descripción de las acciones de gestión y solución suministrada por el especialista responsable en la herramienta de gestión.
- **SOPORTE DE HARDWARE Y SOFTWARE:** Personal técnico definido en la herramienta de gestión de solicitudes para diagnosticar y brindar una solución, quien se desplaza hasta el sitio donde se requiere el servicio o realiza atención virtual. Se encarga de brindar soporte de nivel 2, y puede escalar el caso a nivel 3 en caso de que así lo diagnostique.
- **URGENCIA:** Regla de asignación teniendo en cuenta el impacto y la prioridad de una solicitud de servicio. Se configura inicialmente en un proyecto de servicios en la herramienta de gestión.

5. ACTIVIDADES

A continuación, se presentan las acciones que realiza un especialista desde su interfaz en la herramienta de gestión para la creación, gestión, relación de solicitudes (si aplica), la solución y el cierre definitivo del caso, según el perfil y/o privilegios asignados.

A. CREACIÓN DE CASOS

Los pasos para la creación de solicitudes en la herramienta de gestión en su interfaz de especialista se describen a continuación, sin embargo, no todos los especialistas asociados en la herramienta cuentan con privilegios para esta acción, ya que depende de las reglas de negocios y las necesidades del proyecto:

- Se accede al enlace de “+Nuevo” en la parte superior derecha de la interfaz de especialistas tanto en el módulo de incidentes como de requerimientos.

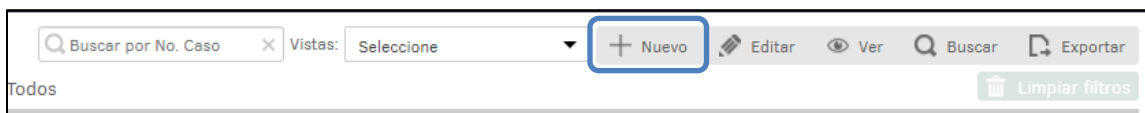



Ilustración 1. Opción de crear nuevo caso

Una vez allí, se diligencian y/o seleccionan los campos obligatorios que se observan en la ilustración 2, tales como: estado, cliente (Una vez se seleccione el cliente, los datos de

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | MANUAL PARA EL SOPORTE Y ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN | Código: 140,06,06-4 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 7 de 20 |

compañía, el CI - configuration ítem se asocian por defecto debido que tiene conexión con el directorio activo), asunto, descripción, categoría, urgencia, grupo, especialista, añadir adjunto y datos adicionales en los servicios en donde se tenga parametrizados solicitar dicha información. En la pestaña de los “Datos adicionales” (cuando aplique), estos pueden ser obligatorios y el sistema no permite guardar el caso.

En el campo “Descripción”, se deben incluir los siguientes datos del usuario: serial del equipo, sede, área, número de piso y puesto, evidencia fotográfica, según el caso a crear.

Finalmente se guardan los cambios, a través de la opción “Guardar”.

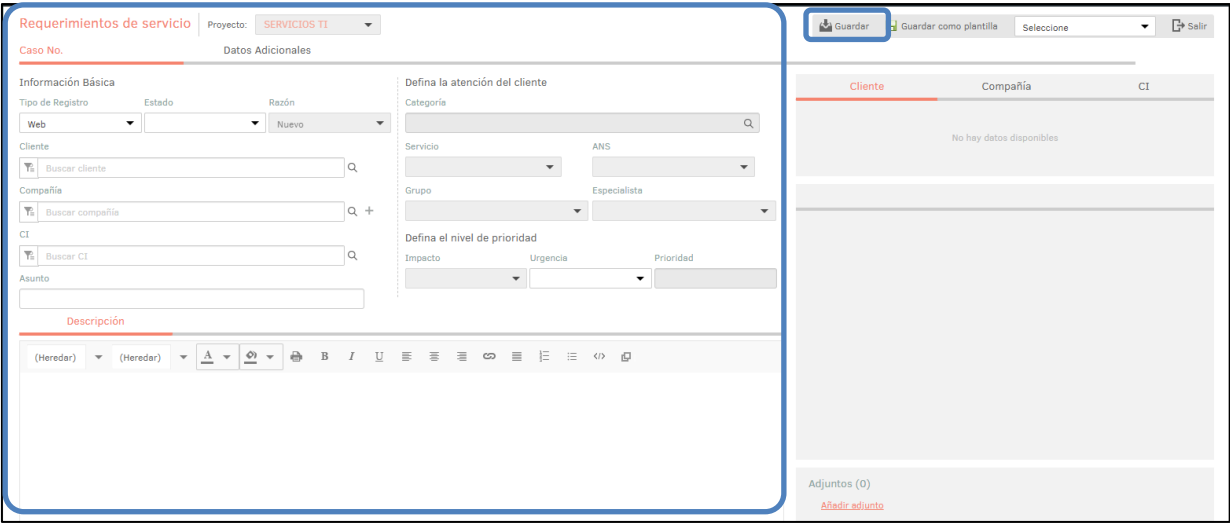



Ilustración 2. Edición de solicitudes en la herramienta de gestión

En el campo categoría se debe desplegar hasta llegar al último nivel disponible correspondiente al tipo de solicitud según la necesidad requerida, de lo contrario la herramienta no permitirá su selección.

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | MANUAL PARA EL SOPORTE Y ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN | Código: 140,06,06-4 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 8 de 20 |

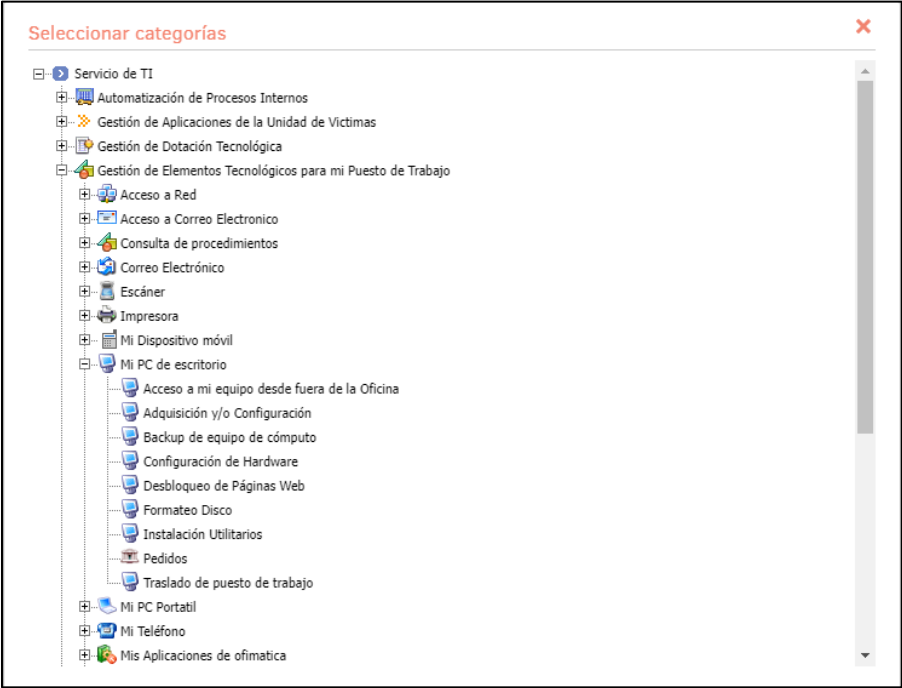



Ilustración 3. Árbol de categorías

- Cuando se guardan los cambios, la solicitud se codifica, dando lugar a un caso y se ejecutan las reglas de asignación y notificación que se hayan configurado de acuerdo con el servicio seleccionado.

Ilustración 4.Caso creado

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | MANUAL PARA EL SOPORTE Y ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN | Código: 140,06,06-4 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 9 de 20 |

B. GESTIÓN DEL ESPECIALISTA ASIGNADO

- Cuando un caso es registrado en la herramienta de gestión por cualquiera de los medios de ingreso establecidos, se le notifica vía correo electrónico al especialista la asignación de este con el número de caso y el detalle de la solicitud correspondiente (Ver ilustración 5).




Ilustración 5. Notificación asignación de caso a especialista vía correo electrónico

Adicionalmente en la herramienta de gestión se pueden visualizar los casos asignados, tanto particularmente como del grupo y proyecto en general, al cual pertenece el especialista (Ver ilustración 6).

| Requerimientos de servicio | | Proyecto: SERVICIOS TI | Buscar por No. Caso | | | | | |
|----------------------------|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|---------------------|-------------------------|------------------------------|--|--|
| Mis casos | Mis grupos | Del proyecto | Por aprobar | Cerrados | Próximos a vencer | Todos | | |
| Acciones | No. Caso | Id compuesto | Asunto | Fecha de registro | Estado | Cliente | | |
| | 118364 | RF-532550-3-118364 | SOLICITUD PAZ Y SALVO RETIRO ... | 08/05/2023 13:33:52 | Escalado a Especialista | Jose Felipe Avila Silva | | |
| | 118360 | RF-532526-3-118360 | portátil 71G7663 | 08/05/2023 12:34:45 | Suspendido | Luis Carlos Corredor Esteban | | |
| | 118356 | RF-532513-3-118356 | Solicitud paz y salvo contrato FR... | 08/05/2023 12:21:55 | Escalado a Especialista | Hernando Heverto Botia Go... | | |
| | 118217 | RF-531583-3-118217 | Actualización inventario | 04/05/2023 12:32:56 | Suspendido | Cesar Ernesto Pena Velasquez | | |

Ilustración 6. Registros de casos en la herramienta de gestión por tipo de asignación.

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | MANUAL PARA EL SOPORTE Y ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN | Código: 140,06,06-4 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 10 de 20 |

- Una vez asignado el caso al especialista responsable de cualquier nivel de atención en la herramienta de gestión, el caso puede encontrarse creado con el estado “registrado” (Ver ilustración 7), o “escalado especialista” si proviene de un escalamiento de un nivel de soporte. Para la gestión y atención correspondiente el especialista deberá cambiar el estado seleccionando en el campo estado “en proceso”, y seguidamente en el campo razón se selecciona el ítem correspondiente y se guarda el cambio realizado (Ver ilustración 8).

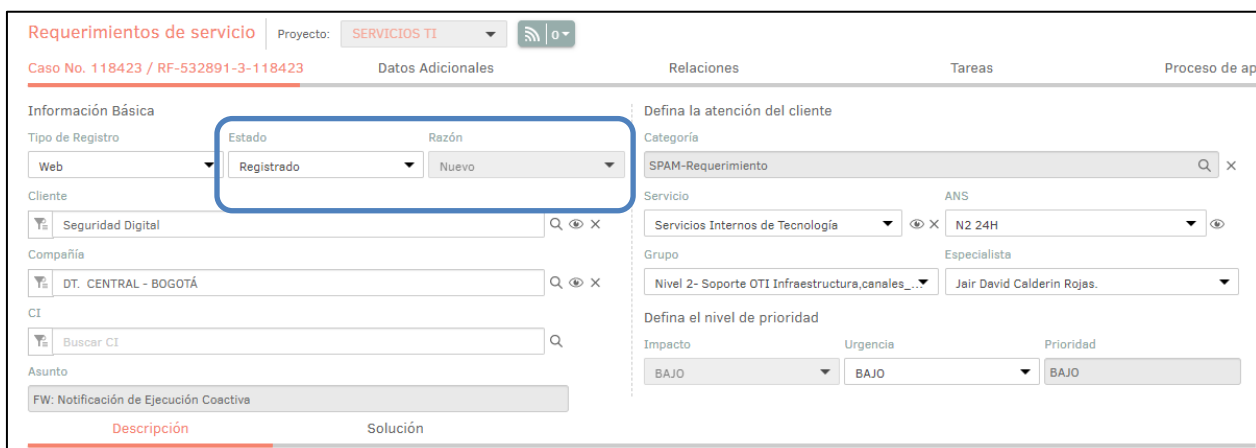


Ilustración 7. Estado inicial del Caso

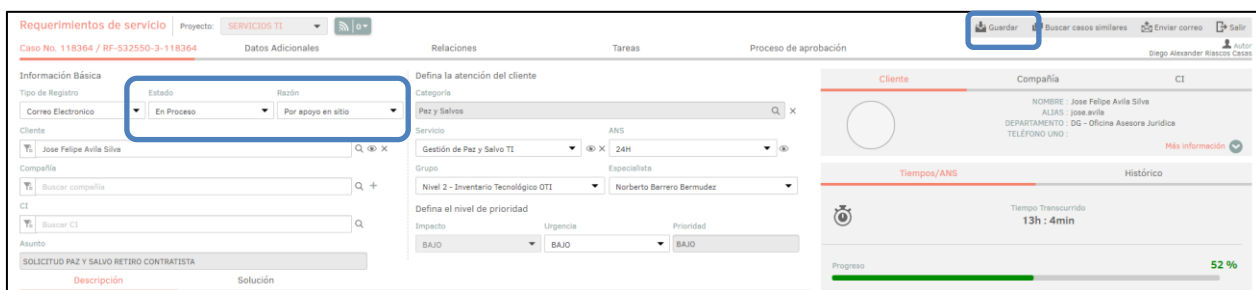

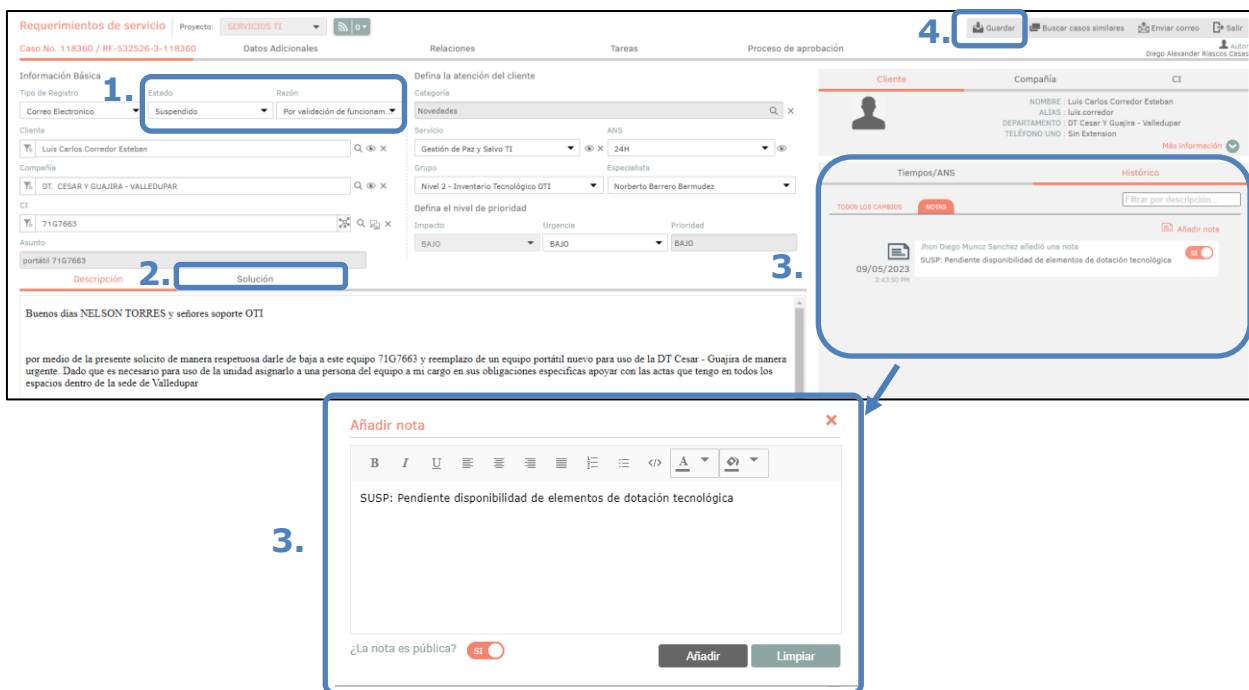


Ilustración 8. Estado en proceso del caso

- El especialista validará si requiere información adicional por parte del usuario para atender la solicitud de servicio registrada o para los casos cuya gestión demande más tiempo del estimado. Para ello cambiará en el campo estado del caso a “suspendido” y la “razón” (Ver ilustración 9 – ítem 1.), indicando tanto en la sección de “Solución” (Ver ilustración 9 – ítem 2.) como en la pestaña de notas que se encuentra ubicada en la sección de histórico, la justificación de la suspensión correspondiente (Ver ilustración 9 – ítem 3) y guardará los cambios realizados (Ver ilustración 9 – ítem 4). Esta acción genera una notificación al usuario final vía correo electrónico.

Como ejemplo se cita el siguiente guion de nota a incluir como justificación en el campo “NOTAS”: “SUSP: usuario no se encuentra disponible en el momento, se contacta nuevamente el día dd/mm/aa”.

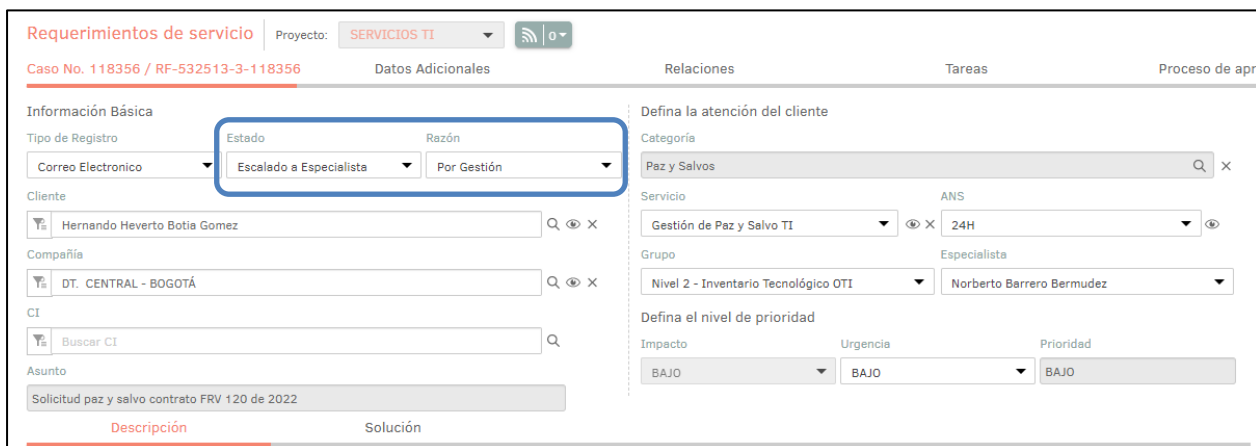
| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | MANUAL PARA EL SOPORTE Y ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN | Código: 140,06,06-4 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 11 de 20 |



The screenshot shows the 'Requerimientos de servicio' interface. Callout 1 points to the 'Estado' dropdown menu. Callout 2 points to the 'Razón' dropdown menu. Callout 3 points to the 'Añadir nota' modal window. Callout 4 points to the 'Guardar' button in the top right corner.


Ilustración 9. Nota y caso en estado Suspendido

- En el evento en que el especialista requiera escalar el caso a otro nivel de atención y/o especialista responsable, este debe seleccionar en el campo "Estado" la opción "Escalado especialista" o "Escalado a soporte en sitio" y la "Razón" y guardar los cambios en la herramienta de gestión, conforme a la Actividad 6 del procedimiento de gestión de servicios e infraestructura tecnológica (Ver ilustración 10).



The screenshot shows the 'Requerimientos de servicio' interface. The 'Estado' dropdown menu is highlighted with a blue box, showing the option 'Escalado a Especialista'.

Ilustración 10. Estado escalado a Especialista

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | MANUAL PARA EL SOPORTE Y ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN | Código: 140,06,06-4 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 12 de 20 |

- Para el evento en que se escale una solicitud al proveedor de servicios de dotación tecnológica, el caso se actualiza en el campo “Estado” como “Activo Proveedor” (Ver Ilustración 11).



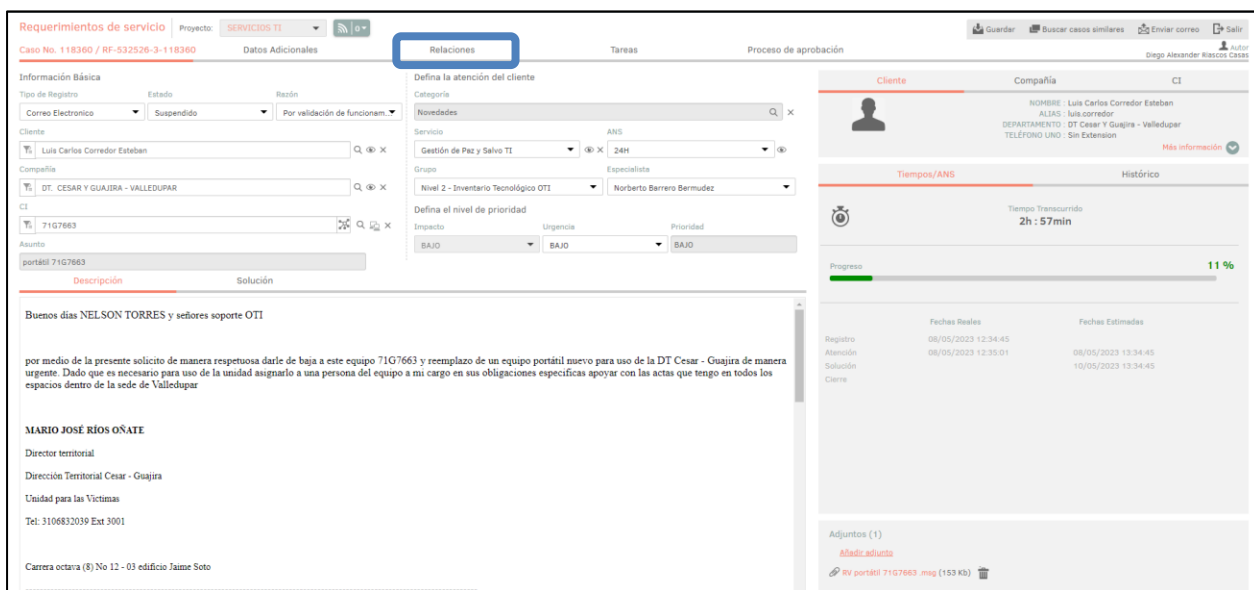
The screenshot shows the 'Requerimientos de servicio' interface. At the top, there's a search bar and a dropdown for 'Proyecto' set to 'SERVICIOS TI'. Below this are tabs for 'Mis casos', 'Mis grupos', 'Del proyecto', 'Por aprobar', 'Cerrados', 'Próximos a vencer', and 'Todos'. The 'Del proyecto' tab is active. A table lists cases with columns: Acciones, No. Caso, Id compuesto, Asunto, Fecha de registro, Estado, Cliente, and Categoría. One case is visible: No. Caso 118421, Id compuesto RF-532885-3-118421, Asunto PEDIDO 25, Fecha de registro 09/05/2023 11:57:33, Estado Activo Proveedor, Cliente Nelson Enrique Torres Daza, and Categoría Pedidos.

Ilustración 11.Caso en estado Activo Proveedor

Cualquiera de los casos anteriores citados en la actividad B puede presentarse y atenderse por parte de cualquier especialista según el perfil y/o privilegios asignados


C. RELACIÓN DE CASOS PADRES E HIJOS (OPCIONAL)

- Cuando se requiera relacionar casos para los cuales la solución definitiva a una solicitud se realiza en conjunto con varios grupos de soporte, esto se realizará en la herramienta de gestión en la pestaña “Relaciones” (ver ilustración 12), a través de la cual se pueden asociar casos, es decir, asociar un caso hijo a un caso ya creado.



The screenshot shows the 'Relaciones' tab in the case management system. The left sidebar contains 'Información Básica' with fields for Tipo de Registro, Estado, Razón, Cliente, Compañía, CI, and Asunto. The main area is divided into 'Defina la atención del cliente' (with fields for Categoría, Servicio, Grupo, Especialista, and Define el nivel de prioridad) and 'Defina el nivel de prioridad' (with fields for Impacto, Urgencia, and Prioridad). The right sidebar shows 'Cliente' information (Nombre, Apellido, Departamento, Teléfono), 'Tiempo/ANS' (Tiempo Transcurrido: 2h : 57min), 'Historico' (Progress bar at 11%), and 'Adjuntos (1)' (Adjunto: RV portatil 71G7663 .msg (153 Kb)).

Ilustración 12.Edición relación entre casos

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | MANUAL PARA EL SOPORTE Y ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN | Código: 140,06,06-4 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 13 de 20 |

Al acceder a “Relaciones” (ver ilustración 13), se debe seleccionar el tipo de solicitud como “Incidente” o “Requerimiento”.




Ilustración 13. Búsqueda del caso hijo

Una vez allí se selecciona “Crear Relación” para realizar la búsqueda del caso hijo. Las relaciones se pueden realizar entre uno o varios casos (ver ilustración 14).



Ilustración 14. Creación de la relación de casos

En la ventana emergente de la acción de crear relación, se realiza la búsqueda del caso a relacionar a través de atributos como el código del caso, cliente, compañía, entre otras, y se procede según el orden indicado en la ilustración 15 numerado del 1 al 3.

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | MANUAL PARA EL SOPORTE Y ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN | Código: 140,06,06-4 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 14 de 20 |

Búsqueda de casos relacionados

A continuación, puede añadir distintos criterios para su búsqueda. Recuerde que puede asociarlos con operadores para que la consulta sea más efectiva:

Causa:

Caused By

Caso

Cliente

Compañía

CI

Datos Adicionales

1.

CODIGO

=

118364

2.

+

☒

¿Incluir casos cerrados?

Resumen de búsqueda

Limpiar

Campo

Operador

Valor

Y/O

×

CODIGO

=

118364

3.

Limpiar

Q


Buscar

×

Cancelar

Ilustración 15. Identificación del caso hijo

Una vez identificado el caso, se deberá seleccionar y dar clic en el botón “seleccionar” como se indica en la ilustración 16.

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | MANUAL PARA EL SOPORTE Y ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN | Código: 140,06,06-4 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 15 de 20 |

Búsqueda de casos relacionados

Resultados

| Identificador | Estado | Categoría | Prioridad |
|------------------------|------------|--|-----------|
| 118364 | En Proceso | Servicio de TI.Gestión de Dotación Tecn... | BAJO |

Registros por página

50

Cambiar

< 1 >

Página 1 de 1 - Total registros 1.

Seleccionar

× Cancelar

Limpiar

Q Buscar

× Cancelar

Ilustración 16.Selección del caso hijo

Finalmente se visualizará la relación recientemente creada (ver ilustración 17).

Requerimientos de servicio

Proyecto: SERVICIOS TI

Caso No. 118360 / RF-532526-3-118360

Datos Adicionales

Relaciones

Tareas

Proceso de apr

Crear Relación

Incidentes

Problemas

Cambios

CI

Requerimientos de servicio


Errores Conocidos

Solicitudes

Artículos

| Id | Tipo | Causa | Responsable | Fecha de Creación | Categoría | Estado | Proyecto |
|------------------------|-----------|-------|---------------------------|------------------------|--------------|------------|--------------|
| 118364 | Caused By | | Norberto Barrero Bermudez | 9/5/2023 2:58:11 p. m. | Paz y Salvos | En Proceso | SERVICIOS TI |

Ilustración 17.Relación entre casos, caso padre y caso hijo

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | MANUAL PARA EL SOPORTE Y ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN | Código: 140,06,06-4 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 16 de 20 |

En conclusión, el caso que se edita para hacer la relación, se considera el caso padre y el caso asociado, el caso hijo. Esta relación se puede identificar una vez creada, ya que en el campo Tipo, se sombrea el flujo ya sea si es un caso padre o caso hijo, tal que:



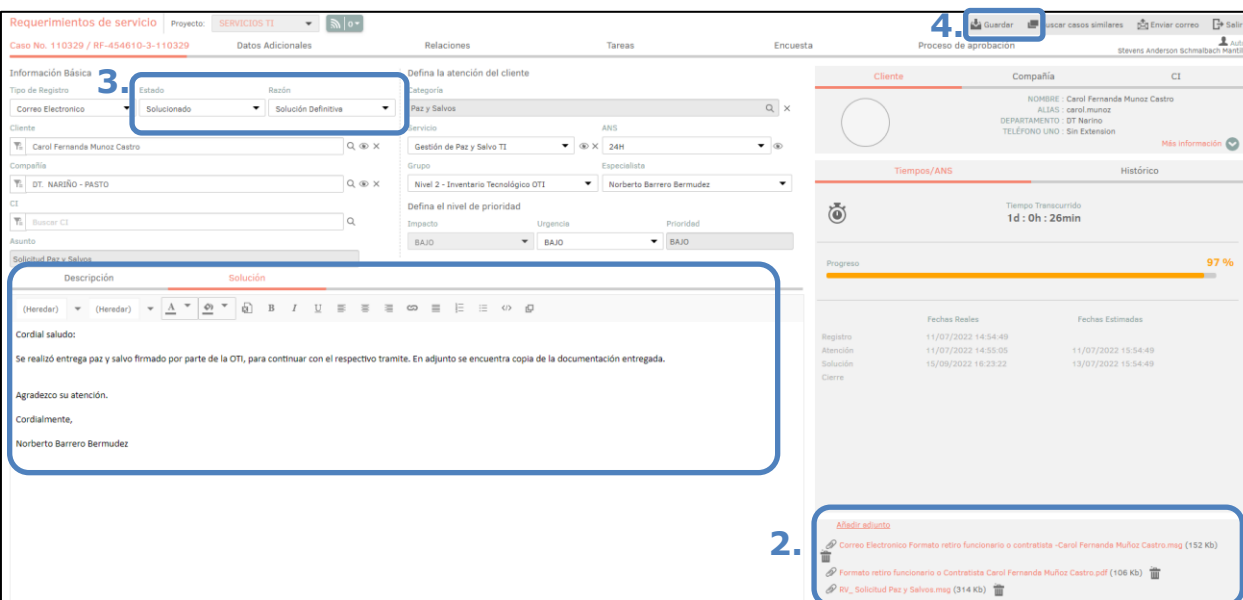
| Caso Padre | Caso Hijo |
|---|--|
|  |  |

Ilustración 18. Imagen de identificación relación caso padre y caso hijo

D. SOLUCIÓN Y CIERRE DEL CASO


- Cuando el especialista suministre una solución al caso, resolverá la solicitud describiendo el soporte suministrado y documentándolo en la herramienta de gestión, esta descripción debe ser clara, concisa y entendible para el usuario quien recibirá esta información. La descripción se registra en el campo "Solución" (Ver ilustración 19 – ítem 1), y en caso de requerirlo se pueden añadir archivos adjuntos (Ver ilustración 19 – ítem 2). Posteriormente se actualiza el caso al estado "Solucionado" con la razón correspondiente (Ver ilustración 19 – ítem 3), y se guardan los cambios realizados (Ver ilustración 19 – ítem 4).




The screenshot displays the 'Requerimientos de servicio' (Service Requirements) interface. The top navigation bar includes 'Proyecto: SERVICIOS TI' and a '4. Guardar' (Save) button. The main form is divided into several sections: 'Información Básica' (Basic Information), 'Defina la atención del cliente' (Define customer service), 'Defina el nivel de prioridad' (Define priority level), and 'Solución' (Solution). The 'Solución' section is highlighted with a blue box and labeled '1.'. The 'Defina la atención del cliente' section includes fields for 'Estado' (Status) and 'Razón' (Reason), with 'Solucionado' and 'Solución Definitiva' selected. The 'Defina el nivel de prioridad' section includes fields for 'Impacto' (Impact), 'Urgencia' (Urgency), and 'Prioridad' (Priority), with 'BAJO' (Low) selected. The 'Agregar adjunto' (Add attachment) button is highlighted with a blue box and labeled '2.'. The 'Información Básica' section includes fields for 'Tipo de Registro' (Record Type), 'Cliente' (Client), 'Compañía' (Company), 'CI' (Identification Card), and 'Asunto' (Subject). The 'Defina la atención del cliente' section includes fields for 'Servicio' (Service), 'Categoría' (Category), 'Grupo' (Group), and 'Especialista' (Specialist). The 'Defina el nivel de prioridad' section includes fields for 'Impacto' (Impact), 'Urgencia' (Urgency), and 'Prioridad' (Priority). The 'Solución' section includes a large text area for the solution description, which is highlighted with a blue box and labeled '1.'. The 'Agregar adjunto' button is highlighted with a blue box and labeled '2.'. The 'Estado' dropdown menu is highlighted with a blue box and labeled '3.'. The 'Guardar' button is highlighted with a blue box and labeled '4.'. The interface also shows a 'Proceso de aprobación' (Approval Process) section with a progress bar and a 'Historio' (History) section with a table of events.

Ilustración 19. Solución del Caso

- Una vez que el caso ha sido solucionado y el usuario diligencie la encuesta de medición de la satisfacción frente al servicio de soporte tecnológico suministrado, o en su defecto no responda la encuesta dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, el caso se actualizará automáticamente al estado "Cerrado", y quedará finalizado definitivamente.

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | MANUAL PARA EL SOPORTE Y ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN | Código: 140,06,06-4 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 17 de 20 |

Incidente Proyecto: **SERVICIOS TI**  0+

Caso No. 42315 / IM-242026-3-42315 Datos Adicionales Relaciones Tareas

Información Básica

Tipo de Registro: Telefonico Estado: Cerrado Razón: Vencimiento del tiempo

Cliente: Laura Angelica Bejarano Diaz

Compañía: DT. CENTRAL - BOGOTÁ

CI: Buscar CI

Asunto: FALLA AUTENTICACIÓN EN RED

Defina la atención del cliente

Categoría: Falla al Ingresar


Servicio: Gestión de Elementos Tecnológicos ANS

Grupo: Nivel 2- Soporte OTI Infraestructura,ca... Especialista: Jair David Calderin Rojas.

Defina el nivel de prioridad

Impacto: BAJO Urgencia: BAJO Prioridad: BAJO

Ilustración 20.Estado Cerrado-Inactivo

 Encuesta de Satisfacción al Cliente

Unidad para las Víctimas - OTI

Código del caso: RF-359277-3-104852
Asunto: Instalacion de impresora

VER DETALLE

01 ¿La atención brindada a su caso resolvió su solicitud? *

02 ¿En términos generales, como califica la solución dada a su solicitud?

03 ¿Considera usted que el tiempo de solución a su solicitud fue?

04 ¿Cómo califica la disposición y actitud del personal que lo atendió?


05 En cuanto a satisfacción, ¿cómo califica el servicio recibido?

06 ¿Autoriza cierre del caso? *

07 Tiene usted algún comentario adicional o algunas sugerencias sobre nuestro servicio.

Ilustración 21. Encuesta diligenciada

- Cuando el usuario considere que no está de acuerdo con la solución brindada, podrá realizar la reapertura del caso indicando en la pregunta seis (6) de la encuesta de satisfacción que no autoriza el cierre de este (Ver ilustración 22). Para estos eventos el caso automáticamente se actualizará con el estado “reabierto” y el tiempo de progreso

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | MANUAL PARA EL SOPORTE Y ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN | Código: 140,06,06-4 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 18 de 20 |

continuará desde la fecha y hora en que le fue escalado al especialista. En consecuencia, el especialista deberá continuar con la gestión de la solución, actualizando nuevamente el caso en el campo estado “en proceso” y dando atención al mismo.

06

¿Autoriza cierre del caso? *
☐ SI
☒ NO

Ilustración 22. Pregunta de la encuesta de autorización de cierre




Ilustración 23. Caso reabierto por diligenciamiento de encuesta de satisfacción

E. RECOMENDACIONES

- El especialista, como parte del seguimiento a los correos enviados donde solicita al usuario la información básica o información adicional en la cual no obtiene respuesta, envía un segundo correo informando que la mesa de servicios está a la espera de dicha información, y por último, envía un tercer correo, indicando el cierre por falta de respuesta y disponibilidad para futuros contactos o confirmación de información. Estos correos se envían durante un período de tres días hábiles. En este evento se realiza el cambio de estado del caso a “No gestionado” describiendo que se cierra por falta de respuesta.
- Se debe agregar evidencia del soporte tecnológico suministrado en el caso añadiendo archivos en la herramienta de gestión, en caso de que aplique.
- Para el consolidado de casos reportados en el informe de rendimiento y de capacidades de la Oficina de Tecnologías de la Información o su equivalente, los casos en estados “solucionado” y “cerrado”, cuentan como estados finales del soporte suministrado.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Circular 6 de 2022 - Unidad para las Víctimas - Lineamientos para la adopción y uso de los servicios en la nube y atención centralizada de solicitudes a través de la mesa de servicios.
- Circular 27 de 2022 – Unidad para las Víctimas – Medidas de seguridad y lineamientos respecto a la tenencia de computadores, equipos y otros elementos.

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | MANUAL PARA EL SOPORTE Y ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN | Código: 140,06,06-4 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 19 de 20 |

- Circular 36 de 2020 - Unidad para las Víctimas - Actualización de los lineamientos para la implementación y desarrollo de la política y Estrategia de Gobierno Digital y la Arquitectura y Gobierno Empresarial TI
- Decreto 1078 de 2015 – Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones - Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de tecnología de la información y las comunicaciones.
- Decreto 415 de 2016 – Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones - Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la función pública Decreto Número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos, para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones
- Decreto 1008 de 2018 – Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones - "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"
- Decreto 1974 de 2019 – Presidencia de la república - Por cual se adiciona la Sección 12 al Capítulo 1 del Título 2 de la Parte 2 del libro 2 del Decreto 1082 de 2015, Decreto Único Reglamentario del de Planeación Nacional, con el fin de reglamentar las particularidades para la implementación de Asociaciones Público-Privadas en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Decreto 767 de 2022 – Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones - "Decreto por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"
- CONPES 3292 DE 2004 - Consejo Nacional de Política Económica y Social - Proyecto de racionalización y automatización de trámites
- Ley 2108 de 2021 - Congreso de la república - Ley de Internet como servicio público esencia y universal o por medio de la cual se modifica la ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 3157 de 2021 - Unidad para las Víctimas - Por la cual se establecen los Objetivos, Política General y Políticas Específicas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la Unidad para las Víctimas y se deroga la Resolución No 740 del 11 de noviembre de 2014


7. ANEXOS

Anexo 1. Procedimiento gestión de servicios e infraestructura tecnológica

Anexo 2. Instructivo de dotación sede y/o validación de infraestructura e inventario tecnológico.

Anexo 3. Formato de solicitud de sede nueva, traslado de sede y/o adicionales.

Anexo 4. Formato acta de entrega proveedor (Listado maestro de documentos externo)

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | MANUAL PARA EL SOPORTE Y ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN | Código: 140,06,06-4 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 20 de 20 |

Anexo 5. Formato reporte dotación en sede

Anexo 6. Instructivo gestión de dotación tecnológica

Anexo 7. Formato acta de entrega y/o devolución de elementos tecnológicos

Anexo 8. Formato de confirmación de elementos tecnológicos

Anexo 9. Instructivo soporte mesa de servicios.

Anexo 10. Instructivo para soporte de hardware y software

Anexo 11. Instructivo para creación, modificación, activación o inactivación de cuentas de correo.

Anexo 12. Instructivo soporte de servicios de telefonía IP.

Anexo 13. Formato de solicitud de servicio de telefonía IP

Anexo 14. Formato acta de entrega equipos de telefonía

Anexo 15. Instructivo acceso remoto a servidores y bases de datos

Anexo 16. Encuesta Medición de la Satisfacción Frente al Servicio de Soporte Tecnológico.

8. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Descripción de la modificación |
|---------|------------|---|
| 1 | 27/09/2024 | Creación del manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión |