

 <p>Unidad para las Víctimas</p>	INSTRUCTIVO SOPORTE MESA DE SERVICIOS	Código: 140,06,05-7
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Fecha: 27/09/2024 Página 1 de 4

- 1. OBJETIVO:** Establecer las actividades para para gestionar y solucionar las solicitudes de soporte de primer nivel mediante el análisis, diagnóstico y/o escalamiento o solución del caso, con el fin de mantener la normal operación tecnológica de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas - UARIV y lograr la satisfacción de los usuarios.
- 2. ALCANCE:** Inicia con el análisis, diagnóstico, escalamiento en los casos que aplique, y finaliza con solución de la solicitud de soporte mesa de servicios.

3. DEFINICIONES:

- **CASO:** Solicitud codificada realizada por un usuario y es registrada en la herramienta de gestión de solicitudes.
- **DOTACIÓN TECNOLÓGICA:** Solución integral que permita dotar en cada sede puesto de trabajo, equipos de cómputo, equipos de impresión, escáner, periféricos, cableado estructurado, servidores y/o almacenamiento, según aplique a la necesidad y los recursos asignados, los cuales incluyen garantías y mantenimientos tanto correctivos como preventivos.
- **ESCALAMIENTO:** Es la acción en la herramienta de gestión de solicitudes 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.
- **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.
- **MESA DE SERVICIOS:** La Oficina de Tecnologías de la Información dispone de la mesa de servicios como punto de contacto de todos los colaboradores de la Unidad para las Víctimas, la cual suministra soporte tecnológico de primer nivel, a través de los diferentes canales de contacto establecidos. Está integrada por agentes de mesa, quienes son el primer contacto para dar solución a la necesidad del usuario mediante apoyo telefónico, correo electrónico o acceso al equipo del usuario en forma remota o escalar a otro nivel en caso de requerirse una atención más especializada.
- **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:

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO SOPORTE MESA DE SERVICIOS	Código: 140,06,05-7
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Fecha: 27/09/2024 Página 2 de 4

- 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.
- **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.
- **REQUERIMIENTO:** Es una necesidad o expectativa de los usuarios que debe ser cumplida por un especialista, que no limita la labor o trabajos del usuario solicitante, por lo tanto se puede programar según disponibilidad del mismo.
- **USUARIO:** Cliente interno que corresponde a partes interesadas de la entidad según aplique.

4. ACTIVIDADES:

El ingreso de solicitudes a la Mesa de Servicios (Incidentes o Requerimientos) puede darse por los diferentes canales dispuestos por la OTI, descritos en el procedimiento de gestión de servicios e infraestructura TI, para su posterior registro en la herramienta de gestión. Las actividades según el canal de ingreso son:

A. SI EL CANAL DE INGRESO ES CORREO ELECTRÓNICO, WEB, PRECASO O TEAMS:

- El especialista valida la completitud de la información remitida por el usuario a través de estos canales, en el evento de requerir información adicional se contacta con el usuario mediante cualquiera de los canales de comunicación definidos por el usuario en la solicitud.
- En caso de no lograr el contacto con el usuario o que no se cuente con todos los datos de contacto requeridos, se procede a responder el correo electrónico solicitando completar la información necesaria, si no se logra completar los datos en un lapso de 24 horas se omitirá la solicitud pasando a estado no gestionado. Si se logra la comunicación, se procede con la creación del caso en la herramienta de gestión (Ver manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión vigente)

 <p>Unidad para las Víctimas</p>	INSTRUCTIVO SOPORTE MESA DE SERVICIOS	Código: 140,06,05-7
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Fecha: 27/09/2024 Página 3 de 4

- Se procede a gestionar la solución del caso por parte del especialista nivel 1 o en caso de requerirse escalamiento a otro nivel ver manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión vigente.
- En el caso de solicitudes vía Web, el especialista puede ser de los diferentes niveles de atención incluida la mesa de servicio, los restantes canales del ítem A (correo electrónico, precasto o Teams), son atendidos inicialmente por la mesa de servicios tecnológicos.

B. SI EL CANAL DE INGRESO ES TELEFÓNICO O CELULAR:

- Ingresa comunicación a la línea telefónica o a la línea celular establecida, el agente mesa de servicios atiende y analiza la información suministrada por el usuario.
- Si la solución puede ser brindada por la Mesa de Servicios se solicita la información necesaria para crear el caso y se procede a gestionar la solución del caso con los soportes requeridos, se adjuntan los archivos o imágenes pertinentes en la herramienta de gestión si aplica (Ver manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión vigente) ; se atiende el caso de soporte técnico de primer nivel y posteriormente se cambia a estado "Solucionado".
- En caso de requerirse escalamiento a otro nivel ver manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión vigente.

5. RECOMENDACIONES:

- En la Gestión de solicitudes recibidas por correo se pueden presentar correos que no requieren creación de casos, como lo son los informativos, consultas u otros según aplique.
- En los casos solucionados por proveedor, se realiza una gestión adicional por parte de la mesa de servicios, contactando a los usuarios para confirmar dicha solución. Si el usuario informa novedades en la solución, se procede a realizar cambio de estado a "Activo Proveedor" y se notifica por correo electrónico.
- Para los eventos en donde los usuarios se comuniquen tiempo después del cierre o inactivación del caso (caso en estado "Cerrado"), indicando novedades sobre las soluciones brindadas, la mesa de servicios procede a informar que se deberá crear un nuevo caso.
- Los especialistas nivel 1 podrán documentar en la pestaña notas de la herramienta de gestión, la información complementaria y relevante para brindar mayor información.
- Los casos en estado "No gestionado" no se tendrán en cuenta para efectos de informes dado que en realidad no se brindó un soporte tecnológico.

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO SOPORTE MESA DE SERVICIOS	Código: 140,06,05-7
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Fecha: 27/09/2024 Página 4 de 4

- Los especialistas nivel 1 podrán solicitar crear caso y asignárselo a otro grupo de soporte y especialista, si en el análisis, diagnóstico y consideración de las acciones que adelanten proactivamente o a consecuencia de un caso que estén atendiendo, se requiera asociar las solicitudes para brindar en conjunto una atención y solución definitiva. Los agentes de mesa de servicios recibirán las solicitudes vía correo electrónico, crearán los casos según lo indicado y los asociarán en la herramienta de gestión, en la pestaña, relaciones. Algunas de las solicitudes en donde se realiza asociación de casos, se presentan entre los grupos de seguridad de la información y soporte hardware y software, y entre este último y proveedores. Para mayor claridad ver "Manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión" vigente.
- Los especialistas nivel 1 podrán recibir correos electrónicos configurados automáticamente y crear casos en la herramienta de gestión con la información suministradas como consecuencia de ellos, previa información de las actividades y parametrizaciones a seguir suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información.
- Los especialistas nivel 1 y la coordinación de esta pueden remitir correos informativos y de consulta para obtener indicaciones a seguir con las solicitudes que lleguen de usuarios, a través de los diferentes medios de atención establecidos para tal fin – ver procedimiento -.

6. ANEXOS

Anexo 1. Procedimiento gestión de servicios e infraestructura tecnológica.

Anexo 2. Manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión.

Anexo 3. Ficha técnica instrumento medición de la satisfacción de las partes interesadas - Encuesta medición de la satisfacción frente al servicio de soporte tecnológico

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	27/09/2024	Creación del instructivo soporte mesa de servicios