

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  <p>Unidad para las Víctimas</p> | INSTRUCTIVO PARA SOPORTE DE HARDWARE Y SOFTWARE | Código: 140,06,05-8 |
| | 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 gestionar y solucionar las solicitudes de soporte, mediante el análisis, diagnóstico y/o escalamiento o solución del caso, con el fin de mantener la normal operación tecnológica de la Unidad en términos de hardware y software y lograr la satisfacción del usuario.

2. ALCANCE: Inicia con la asignación del caso de soporte hardware y software, continua con el análisis, diagnóstico y finaliza con solución a la solicitud y/o escalamiento o reasignación a otros niveles de atención.

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.
- **ESPECIALISTA 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.
- **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

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  <p>Unidad para las Víctimas</p> | INSTRUCTIVO PARA SOPORTE DE HARDWARE Y SOFTWARE | Código: 140,06,05-8 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 2 de 4 |

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 de gestión de solicitudes que hace referencia a los equipos definidos en los diferentes niveles de atención.
- **HARDWARE:** El hardware se refiere a las partes físicas de los elementos tecnológicos tangibles a dotar, por ejemplo: equipos de escritorio, portátil, tabletas, impresoras, escáneres, equipos para centros de cableado, otros periféricos, etc.
- **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 de solicitudes 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.
- **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.
- **SOFTWARE:** Se refiere a los programas, licenciamiento específico y sistemas operativos que permiten realizar tareas específicas.
- **USUARIO:** Cliente interno que corresponde a partes interesadas de la entidad según aplique.

4. ACTIVIDADES:

Una vez asignado el caso al especialista responsable del nivel 2 soporte hardware y software en la herramienta de gestión, se procede a ejecutar las siguientes actividades:

- A.** El especialista de soporte hardware y software analiza la información registrada en la solicitud y valida si ésta es suficiente para ser atendida; en caso contrario se solicita a la mesa de servicios y/o al usuario ampliar la información.
- B.** El especialista de soporte hardware y software realiza todas las acciones tendientes a solucionar el caso registrado.
- C.** Cuando se requiera información adicional para atender la solicitud de servicio registrada o se presenta ausencia del usuario al momento de atender el caso o no se cuenta con hardware disponible, se cambia el estado del caso a "suspendido" en la herramienta de gestión. (Ver "Manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión").
- D.** Cuando se considere que un caso requiere ser atendido en conjunto con otro especialista o grupo, el especialista de soporte hardware y software deberá remitir vía correo electrónico una solicitud a los agentes de mesa de servicios para la creación de un nuevo caso y la asignación correspondiente a otro grupo de soporte o realizará la creación directa del nuevo caso, para que las solicitudes sean relacionadas en la herramienta de gestión. (Ver caso padre y caso hijo descrito en "Manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión").
- E.** Los especialistas de soporte hardware y software realizan acciones inmediatas de soporte atendiendo la solicitud de los usuarios de la Unidad y una vez culminadas, remiten vía correo electrónico la solicitud de creación de caso a los agentes de mesa de servicios para que les sea asignado, con información de la gestión realizada, usuario o equipos intervenidos y otra información adicional conveniente para documentar el caso en la

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | INSTRUCTIVO PARA SOPORTE DE HARDWARE Y SOFTWARE | Código: 140,06,05-8 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 4 de 4 |

herramienta de gestión de solicitudes, esta actividad aplica cuando el especialista identifica una prioridad de atención en el servicio.

F. Para aquellos casos que previa atención del grupo de soporte hardware y software se valide que se requiera escalar para una gestión del proveedor, por ejemplo, falla de parte, insumos para equipos de impresión, entre otras; se suspende el caso con las razones correspondientes y la mesa de servicios procederá a la reapertura de un nuevo caso al nivel de atención indicado. (Ver "Manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión").

5. RECOMENDACIONES:

- Dentro de las actividades del equipo de soporte hardware y software se realizará validación de inventario tecnológico en caso de que se requiera.
- Cuando se reciba un caso relacionado con seguridad de la información las acciones correctivas las realizará el grupo de soporte hardware y software, siempre y cuando esté dentro de su alcance; caso contrario se escalará al equipo de seguridad de la información.
- Para los casos de instalación de software libre se remite correo de consulta al grupo de seguridad de la información para su aval correspondiente, de ser avalado, se crea un caso al grupo de soporte hardware y software para su instalación.
- Todos los integrantes del equipo de especialistas soporte hardware y software contarán con privilegios sobre los equipos de cómputo, de acuerdo con los lineamientos de acceso y confidencialidad vigentes.
- 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.

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. Instructivo soporte mesa de servicios.

7. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Descripción de la modificación |
|---------|------------|--|
| 1 | 27/09/2024 | Creación del instructivo para soporte de hardware y software |