**Proceso gestión de la información**

Manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión

****

**Logotipo, nombre de la empresa

Descripción generada automáticamente**

1. **TABLA DE CONTENIDO**

[2. INTRODUCCION 3](#_Toc178088907)

[3. OBJETIVO 3](#_Toc178088908)

[4. DEFINICIONES 3](#_Toc178088909)

[5. ACTIVIDADES 6](#_Toc178088910)

[A. CREACIÓN DE CASOS 6](#_Toc178088911)

[B. GESTIÓN DEL ESPECIALISTA ASIGNADO 9](#_Toc178088912)

[C. RELACIÓN DE CASOS PADRES E HIJOS (OPCIONAL) 12](#_Toc178088913)

[D. SOLUCIÓN Y CIERRE DEL CASO 16](#_Toc178088914)

[E. RECOMENDACIONES 18](#_Toc178088915)

[6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 18](#_Toc178088916)

[7. ANEXOS 19](#_Toc178088917)

[8. CONTROL DE CAMBIOS 20](#_Toc178088918)

1. **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.

1. **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.

1. **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.
* **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.
* **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 serviciodesoporte 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.
* **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 dedescripción 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.

1. **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.

## **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.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

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 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”.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

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.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

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.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Ilustración 4.Caso creado

## **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).

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

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).

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

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

* 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).

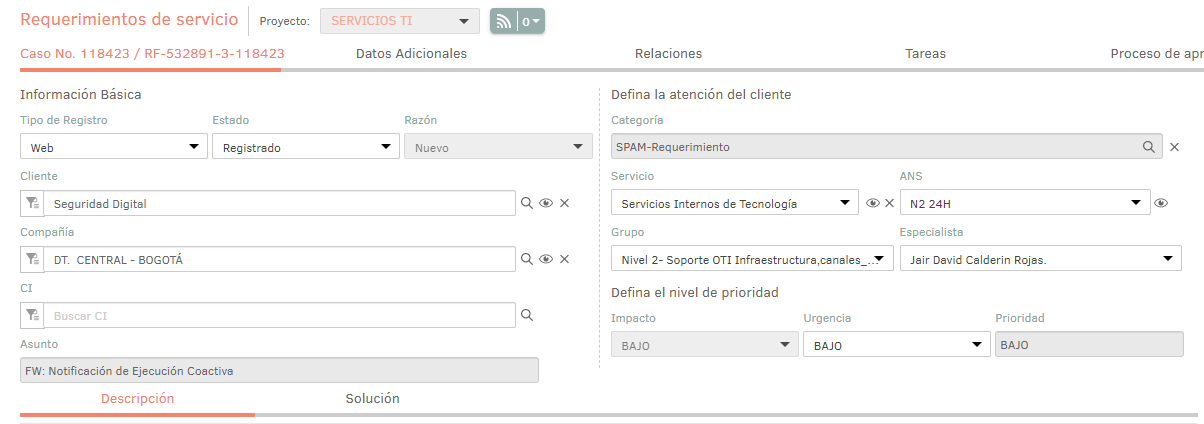


Ilustración 7. Estado inicial del Caso

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

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”.

Una captura de pantalla de una red social

Descripción generada automáticamente

**4.**

**3.**

**2.**

**1.**

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

**3.**

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).

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Ilustración 10.Estado escalado a Especialista

* 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).



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

## **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.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 12.Edición relación entre casos

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

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

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).

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

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.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

**1.**

**2.**

**3.**

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.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 16.Selección del caso hijo

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

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Sitio web

Descripción generada automáticamente

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

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

## **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).

**4.**

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

**2.**

**1.**

**3.**

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.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 20.Estado Cerrado-Inactivo

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Chat o mensaje de texto

Descripción generada automáticamente 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 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.

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 22. Pregunta de la encuesta de autorización de cierre

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 23.Caso reabierto por diligenciamiento de encuesta de satisfacción

## **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.

# **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.
* 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

# **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)

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.

# **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 |