COPIA CONTROLADA

Objetivo

Establecer el punto único de contacto del proceso de Gestión de la Plataforma TIC con sus usuarios, mediante el procedimiento de Mesa de servicios TIC, para el registro, control y solución de las novedades y/o solicitudes sobre la Plataforma TIC de Indeportes Antioquia.

Alcance:

Inicia con la recepción de Tiquete en la mesa de servicios TIC y finaliza con la encuesta de satisfacción del servicio.

#	ACTIVIDADES (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	REGISTRO
1	Definir servicios y categorías	Se debe mantener actualizado el catálogo de servicios TIC para definir las categorías hasta el tercer nivel y definir los ANS por cada una de ellas.	Agentes Soporte TIC Jefe Oficina	Mesa de Servicios
2	Recepción del tiquete en la Mesa de Servicios TIC	Se recibe un tiquete en el sistema de mesa de servicios: 1. Los usuarios “ACTIVOS” DE LA PLATAFORMA TICs, crean un tiquete en el sistema de mesa de servicios a través del portal de autoservicios, por cualquiera de las siguientes novedades, (Ver I-GP-05 Instructivo_ para la creación de TIQUETES): • Cambio • Configuración • Incidente • Problema • Solicitud • Sin Clasificar 2. Los agentes de Soporte TIC crean un tiquete disparado por la detección de un evento (alerta).	Usuario Activo o Agentes Soporte TIC	Tiquete creado en sistema de mesa de servicios
3	Identificación del tiquete.	Los agentes de Soporte TIC deben monitorear permanentemente la mesa de servicios y tomar de la cola, uno a uno, los tiquetes y dan inicio al trámite de estos.	Agentes Soporte TIC	Inicio trámite de tiquete

COPIA CONTROLADA

4	Asignación de categoría	Revisar la categoría de clasificación del tiquete, si el caso ya la tiene asignada por el usuario se debe revisar y ajustar de ser necesario o si el tiquete no la tiene asignada se debe asignar la categoría en sus tres niveles. Cambian el estado del tiquete a estado En análisis.	Agentes Soporte TIC	Categoría asignada al tiquete.
5	Revisión de prioridad	Revisar las clasificaciones de urgencia e impacto del tiquete en el sistema y atender el mismo según los tiempos de ANS comprometidos. Si el tiquete no tiene asignación de urgencia, impacto y prioridad, deben asignarse según la clasificación de categoría.	Agentes Soporte TIC	Prioridad asignada al tiquete.
6	Diagnóstico inicial	El agente de Soporte TIC debe revisar la descripción del tiquete y si es del caso se comunicará con el usuario para ampliar la descripción del mismo.	Agentes Soporte TIC	Diagnóstico inicial.
7	Resolución y Recuperación	Ejecutar las actividades respectivas para atender el tiquete y documentar en el tiquete correspondiente lo realizado. Agregar notas que permitan conocer las actividades que ha realizado el agente dentro de la atención del ticket. ¿Queda resuelto el tiquete? SÍ: Se pasa a la actividad no. 9. No: Se pasa a la actividad no. 8.	Agentes Soporte TIC	Atención de tiquete o escalamiento tiquete.
8	Escalar tiquete	Cuando se cuenta con contrato de soporte o mantenimiento vigente para el servicio de TI afectado, los Agentes Soporte TIC escalan el tiquete al proveedor por el medio definido según cada contrato, indicando en la nota las actividades realizadas y el motivo por el cual se escala al proveedor.	Agentes Soporte TIC Jefe Oficina de Sistemas	Tiquete escalado a proveedor o al jefe de oficina.

		Se actualiza el estado del tiquete a “Pendiente por Proveedor” Si el tiquete requiere alguna autorización o no se cuenta con contrato de soporte o se tiene alguna situación particular, se debe escalar al jefe de oficina. Se actualiza el estado del tiquete a “Pendiente contratación” Cuando se escala al jefe de oficina de sistemas e Informática, este ejecuta las actividades respectivas para atender el tiquete y finalizar su trámite o lo atiende parcialmente, reclasifica degradándolo de nivel o escala al proveedor, reportando en el software de mesa de servicios. Se actualiza el estado del tiquete según corresponda a uno de los estados disponibles (Esperando respuesta, pendiente por proveedor, En análisis, Pendiente contratación) Una vez se cuenta con solución para el tiquete se pasa a la actividad 9.		
9	Cerrar tiquete	Se pasa el tiquete a estado cerrado, o al estado correspondiente de cierre según el trámite realizado (solicitud cancelada) y se documentan las acciones realizadas para el cierre del mismo tiquete.	Agentes Soporte TIC Jefe de Oficina de sistemas e informática	Escalamiento al proveedor. Cierre de tiquete en software de mesa de servicios.
10	Encuesta de satisfacción del servicio	Una vez el estado del tiquete se marque como cerrado el usuario diligenciará la encuesta a satisfacción que llega con la notificación automática del sistema a su correo.	Usuarios activos	Fin de trámite de tiquete

11	Generar reporte mensual	El primer día hábil del mes los técnicos administrativos de la oficina de sistemas generan informe de tickets del mes anterior, y lo envían por correo al Jefe de Oficina, para registrar el indicador de gestión y analizar el comportamiento de la atención.	Técnicos administrativos de la oficina de sistemas Jefe de Oficina de sistemas e informática	Mesa de servicios Aplicativo Indicadores

GLOSARIO

TIQUETE
Registro de una solicitud de servicio a la oficina de Sistemas e Informática.

USUARIOS ACTIVOS
Son todos aquellos usuarios que hacen parte del Instituto y que tienen cuenta activa, contrato o convenio vigente en el cualquiera de los sistemas que posee la Entidad, incluye Municipios, Contratistas y personal vinculado.

CAMBIO
Modificaciones a la infraestructura de TI, que pueden darse como solución de errores conocidos, desarrollo de nuevos servicios, mejora de los servicios existentes o por imperativo legal.

CONFIGURACIÓN
Atributos de los componentes que se gestionan.

INCIDENTE
Cualquier alteración en los servicios TI, es decir, cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo".

PROBLEMA
Cuando algún tipo de **incidente se convierte en recurrente o tiene un fuerte impacto en la infraestructura TI**, Se considera un PROBLEMA, y se requiere determinar sus causas y encontrar posibles soluciones.

AGENTES SOPORTE TIC
Personal adscrito a la oficina de sistemas e informática, que atiende los tiquetes y solicitudes de los usuarios de la entidad.

SOFTWARE DE MESA DE SERVICIOS
Consiste en un programa que registra las solicitudes de servicio a la oficina de sistemas e informática y facilita la atención a los usuarios, controlando el ciclo de vida de los Tiquetes, hasta la resolución definitiva del incidente, problema, cambio, petición o configuración.

Control de cambios

Código	Fecha	Versión	Descripción del cambio
P-GP-03	05/10/2015	01	No aplica para esta versión

COPIA CONTROLADA

P-GP-03	21/102015	02	Inclusión de Actividad para la creación de tiquetes por parte de los Agentes de la Mesa de Ayuda.
P-GP-03	30/08/2016	03	Inclusión de USUARIOS ACTIVOS en el GLOSARIO
P-GP-03	2/11/2017	04	Se referencia intervención de Agentes Mesa de Ayuda – Nivel 3
P-GP-03	19/08/2020	05	Se actualizan actividades según realidad de la oficina.
P-GP-03	02/07/2021	06	Se modifican las actividades, se elimina actividad que se encontraban en el numeral 2 y 7, se ajustan las descripciones de algunas actividades.
P-GP-03	25/04/2023	07	Se modifican algunas actividades y el glosario, para reflejar el cambio de denominación de los agentes.
P-GP-03	13/06/2023	08	Se actualizan las actividades 1, 2 3, 7 y 8, el glosario, el objetivo del procedimiento y el nombre.
P-GP-03	01/04/2024	09	Se actualiza el objetivo y se corrige el nombre del instructivo en la actividad 01.
P-GP-03	20/05/2024	10	Se agregan las actividades correspondientes al verificar y actuar para que el procedimiento se ajuste al ciclo PHVA
P-GP-03	24/02/2025	11	Se ajustan las actividades 1, 4, 7, 8 y 11 Ajustando términos y tareas y responsables.

Elaboró **Jefe de Oficina de Sistemas e Informática**	**Revisó** **Técnico Administrativo Oficina de Sistemas e Informática**	**Aprobó** **Jefe de Oficina de Sistemas e Informática**
Juliana Bermúdez	Juan Diego Londoño	Juliana Bermúdez