HISTORICO DE CAMBIOS		
Versión	**Fecha de Emisión**	**Cambios realizados**
01	15/10/2021	Emisión Inicial bajo el código GTI-MT-01
02	02/10/2023	Actualización conforme a las nuevas métricas en los tiempos de atención e inclusión servicios de la oficina asesora de planeación y tecnologías de la información

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Avaló:
02/10/2023 **Oscar Alberto Vargas** Contratista - Administrador mesa de servicios TI Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la información	**02/10/2023** **Jonathan González** Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la información **Edgar Cipagauta Pedraza** Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la información **Leydi Marcela Gómez C** Contratista Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información	**02/10/2023** **Daniel Sánchez Rojas** Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la información	**02/10/2023** **Daniel Sánchez Rojas** Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la información

1. Introducción

El Instituto Distrital de las Artes en los últimos años ha experimentado un crecimiento en los servicios que ofrece a nivel interno y externo. Para ello, cuenta con un número importante de colaboradores, dependencias y proyectos. La Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, no es ajena a este crecimiento; y en el marco de las responsabilidades de Gestión de tecnologías, ha establecido y fortalecido un amplio catálogo de servicios TI el cual puede ser consultado en la ruta de la intranet, el cual soporta todas las necesidades tecnológicas del Idartes, muchas de las cuales demandan de una constante atención a requerimientos específicos que son atendido por la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información por medio del equipo de soporte de la mesa de servicios TI, y sus diversos canales de atención.

El presente documento describe las métricas definidas para los tiempos de respuesta y/o tiempos de atención y solución a las solicitudes, bien sean requerimientos o incidencias de los usuarios del instituto distrital de las artes, discriminadas por categorías, las cuales están alineadas con el catálogo de servicios TI y plasmados en la plataforma de gestión de casos GLPI; así mismo, se definen las franjas de tiempo en las cuales está disponible esta atención.

2. Objetivo

Documentar las métricas definidas para los tiempos de atención del soporte técnico que se presta desde la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información a las solicitudes allegadas desde las diferentes dependencias y colaboradores, haciendo posible brindar un servicio oportuno, seguro y con calidad.

3. Alcance

En este documento se presentan las definiciones de los Acuerdos de Niveles de Servicio, las condiciones de operación para el oportuno cumplimiento de los mismo, este debe cubrir integralmente las necesidades tecnológicas del Instituto Distrital de las Artes.

4. Responsables

El personal técnico, los profesionales y/o los especialistas del equipo de soporte de la mesa de servicios TI de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información del Idartes encargados de atender las solicitudes dentro de las métricas definidas en el presente documento.

5. Definiciones

- **ACTUALIZACIÓN DE DATOS:** Corresponde a la modificación de la información del sistema de información que no es posible realizar directamente por el usuario funcional.
- **ANS:** Acuerdos de Niveles de Servicio o SLA (Service Level Agreement), acuerdo entre un Proveedor de Servicio de Tecnología de la Información (TI) y un Cliente. El ANS describe el Servicio de TI,

documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de Servicio de TI y del cliente. Un único ANS puede cubrir varios Servicios de TI o varios Clientes.

- **CONTROL DE ACCESO:** Mecanismos y protocolos que permiten definir, acceder, monitorear, controlar o restringir el ingreso al sistema de información.
- **FUNCIONAMIENTO CORRECTO:** Se entiende por funcionamiento correcto de un servicio y/o aplicación, cuando éste se desempeña de acuerdo con la funcionalidad para la cual fue requerido, es decir, cuando no exista afectación de la operación y, por otra parte, se cumplen los requerimientos de servicio que le sean aplicables en los aspectos de cubrimiento, capacidad, rendimiento y continuidad.
- **HARDWARE:** Componentes eléctricos, ópticos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos que conforman un instrumento o sistema de computadora.
- **INCIDENCIA:** Cualquier alteración o fallo en algún componente de la IT (Infraestructura Tecnológica), o sistema de información que afecta en alguna medida la operación normal de un componente.
- **IT:** Infraestructura Tecnológica.
- **MESA DE SERVICIOS TI:** Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Punto Único de Contacto entre el Proveedor de Servicio y los Usuarios. Un Centro de Servicio al Usuario típico gestiona Incidentes, Peticiones de Servicio y también maneja la comunicación con los Usuarios.
- **PROVEEDOR TECNOLÓGICO:** Empresa contratada para la prestación de servicios de tecnología.
- **REQUERIMIENTOS:** Petición de servicio que hace un usuario solicitando información, asesoramiento, un cambio estándar o acceso a un servicio de TI.
- **SOFTWARE:** Programas que se ejecutan en el computador para realizar una función determinada.
- **SOLICITUD DE SERVICIO:** Una solicitud de servicio TI consiste en una petición formal realizada por parte del cliente (usuario) para obtener alguno de los servicios ofrecidos por la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la información. Una vez el cliente manda una solicitud de servicio, la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la información la recibe en forma de caso y procede a su gestión y atención.
- **TAREAS PROGRAMADAS:** Conjunto de actividades para realizar una actividad específica y que requiere un análisis o manejo particular.
- **TIEMPO DE SOLUCIÓN:** Tiempo máximo en horas que se establece por un servicio para que la OAPTI dé solución a un incidente y/o un requerimiento. En este tiempo se incluye los tiempos de enrutamiento, diagnóstico, planeación, ejecución de la solución y cierre del caso. Los Tiempos de Solución se establecen en el punto 14.
- **TIEMPO DE EXCEPCIÓN:** Tiempo en horas y fracción asociadas a retrasos por eventos ajenos a la responsabilidad de la OAPTI.
- **USUARIO:** Servidor público que tiene a su cargo un computador y/o una cuenta de correo por medio de los cuales puede acceder a los recursos y servicios que ofrece una red.

6. Esquema operativo para la gestión del ANS

PARTE	ROL	RESPONSABILIDAD
Dependencias del Instituto Distrital de las Artes	Cliente	- Realizar seguimiento a los ANS en los casos radicados. - Solicitar informes a la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, si así lo requiere. - Participar en la actualización de los ANS. - Cualquier otra obligación definida en el presente documento.
Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información	Proveedor	- Administrar las herramientas y aplicar los ANS. - Recaudar toda la información que soporta los reportes de monitoreo y evaluación. - Presentar los informes de los ANS que se requieran. - Realizar seguimiento a los ANS a través de la supervisión de los contratos de los especialistas. - Liderar la actualización de los ANS. - Prestar soporte al IDARTES alienado con el catálogo de servicios TI, respetando los tiempos definidos.

Nota: *El administrador de la mesa de servicios TI emitirá reportes mensuales de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio definidos en el presente documento, así como los indicadores mensuales, los cuales se anexarán al informe de gestión mensual en el expediente definido en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo de la entidad - ORFEO.*

7. Herramientas tecnológicas

En abril de 2022, se realiza la implementación del GLPI 9.5.6. GLPI es un software libre para la gestión de servicios basado en tecnologías de código abierto, ofrece una gestión integral del inventario informático de una empresa además de incluir un sistema de gestión de incidencias (ticketing / helpdesk). Actualmente el IDARTES sigue contando con esta herramienta, buscando constantemente la actualización y mejora continua de la misma, la cual suple con las necesidades de control de sus solicitudes, al brindar las características de automatización, gestión, reportes, etc.

Al brindar ambos módulos, gestor de inventario y helpdesk para el seguimiento de solicitudes, permite a los administradores, y al personal de soporte, vincular las intervenciones realizadas a usuarios y a equipos, generándose así un historial y trazabilidad completo del soporte realizado.

7.1 Características funcionales

- Generar estadísticas periódicas de la cantidad de tickets generados.
- Acceso al sistema de Help Desk con credenciales de directorio activo.
- Visualizar tiempos de solución de cada ticket generado.
- Creación de tickets.
- Generar reportes de incidentes más frecuentes.
- Generar notificaciones vía mail de manera limpia y sencilla.
- Permitir realizar seguimientos vía mail por los solicitantes.
- Implementar nuevos canales de recepción de casos.
- Implementar un proyecto escalable, con posibilidad de implementación de plugins a futuro.
- Alinear el aplicativo con los acuerdos de niveles de servicios que están vigentes en la entidad.
- Ajustar una interfaz amigable y fácil de usar para los diferentes agentes que van a interactuar con el aplicativo.

Nota: *La herramienta que se cita en esta sección del documento, deberá ser provistas por la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información.*

8. Periodo de medición

La ventana de medición para calcular el nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad del servicio y de los Acuerdos de Niveles de Servicio que se registran en los indicadores de la plataforma misional pandora, y los demás que se solicitan a la mesa de servicios TI, se filtraran por fecha de apertura del caso, es decir, la fecha en que el usuario lo registra, e inicia a las 00:00 del primer (1) día del mes y finaliza a las 23:59:59 del último día del mes.

9. Cumplimiento del Servicio y porcentaje de eficiencia

Corresponde al porcentaje de incidentes que fueron solucionados en los tiempos establecidos, considerando adicionalmente un nivel de afectación a partir de los incidentes cuya solución no fue oportuna.

Para obtener el Porcentaje de atención de Oportunidad en atención a las solicitudes reportadas se aplicará la siguiente ecuación:

$$\%\ de\ eficiencia = \frac{Número\ de\ casos\ atendidos\ dentro\ de\ los\ ANS}{Número\ total\ de\ casos\ atendidos}$$

Los tipos de Incidentes o requerimientos que se pueden presentar los usuarios internos de Idartes, son asociados a los servicios que se encuentran relacionados en el **Catálogo de Servicios TI** de la entidad.

* Los tiempos de excepción que se puedan presentar en la atención de los incidentes se encuentran contemplados en el documento denominado (Tiempos de Espera Justificados).

* Para efectos del cálculo del Acuerdo de Nivel de Servicio para un periodo determinado se tendrán en cuenta todos y cada uno de los tiquetes que fueron cerrados durante este periodo.

* Cuando se realiza la apertura de una solicitud en horario adicional la apertura del servicio se realizará a primera hora hábil del día hábil siguiente.

* El administrador de la mesa de servicios, debe categorizar y parametrizar los casos en un tiempo NO superior a ciento veinte (120) minutos a partir de la solicitud del usuario final, exceptuando los casos en que se solicite el registro de un caso en horario no laboral, en estas circunstancias el registro en la herramienta de gestión se realizará al siguiente día hábil en horario laboral.

10. Estado de los casos en la herramienta de mesa de servicios TI

Para los casos generados en la herramienta de mesa de ayuda se aplicarán los siguientes estados: Dentro del aplicativo de mesa de servicios TI, existen seis diferentes estados en los cuales puede estar la incidencia o requerimiento, dependiendo del avance del mismo. Estos estados son:

- **Nuevo:** Cuando el usuario realiza el requerimiento de soporte técnico y llega a la mesa de ayuda, su estado inicial al sincronizarse con el GLPI es "nuevo".
- **En curso (asignada):** Cuando el profesional del área que administra el aplicativo, parametriza el caso y lo asigna, este queda en estado "en curso(asignada)".
- **En espera:** Cuando un usuario no se localiza, no se encuentra en la estación de trabajo, se requiere indagar más acerca de la solicitud, o no puede atender el soporte en el momento, este caso queda en estado "Espera", siempre con una justificación de peso, validada por el administrador de la mesa de servicios TI en su gestión.
- **Resueltas:** Cuando se logra dar solución a la solicitud, se documentan en el aplicativo las actividades realizadas, pasa a estado "resueltas".
- **Cerrado:** Cuando se da cierre definitivo al soporte.

11. Niveles de servicios TI

Para los casos de soporte se gestionarán con los siguientes niveles:

- **SOPORTE TÉCNICO 1° NIVEL:** Soporte realizado para Hardware y Software, instalación de programas, mantenimientos preventivos y correctivos, sistemas operativos, ofimática, etc.; realizado por el personal (profesional o técnico) como primera respuesta del diagnóstico.

- **SOPORTE TÉCNICO 2° NIVEL:** Soporte realizado para Hardware y Software; realizado por el personal profesional o técnico especializado, como respuesta a los requerimientos de mayor complejidad.
- **SOPORTE TÉCNICO 3° NIVEL:** Soporte realizado por un tercero, por un proveedor o una empresa.

12. Tiempos de Espera Justificados o excepciones

El estado "En Espera" se podrá utilizar en los casos, cuando se presenten situaciones que requieran una acción o actividad a mayor detalle o especialidad, requieran de algún recurso que no esté disponible en el momento, o requieran algún desplazamiento adicional. Así mismo, en ocasiones donde la solución o atención de la solicitud requiera elevación de a segundo o tercer nivel. Para esos casos, el estado "En espera" deberá ir acompañado de un seguimiento con la justificación correspondiente, que pueda orientar tanto al usuario solicitante, como al especialista de nivel dos, que explique el porque de la elevación y demás.

* Para los casos de solicitudes especiales, que involucran atención a altas directivas (directores, subdirectores) se brindara el soporte, y posteriormente, el técnico registrara la actividad realizada en la mesa de ayuda.
* Para los escenarios y sedes crea, se aumentará al doble, el tiempo definido en el punto 14 del presente documento, esto, teniendo en cuenta la infraestructura y los desplazamientos adicionales.

13. Atención en franjas de operación

Es la oportunidad en la atención de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información para gestionar y solucionar los requerimientos que se presenten durante 5 días X 11 horas, es decir, de lunes a viernes de 7:00 AM a 6:00 PM exceptuando, sábados, domingos y festivos.

14. Tiempos y métricas de atención

Conforme al Catálogo de Servicios TI definido por el instituto distrital de las artes – Idartes, se definen los tiempos de atención relacionados en el adjunto "Tabla métricas para el tiempo de atención - ANS" alojado en el SIG de la intranet.