



## GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

**Código:** GTIC-PD-01

**Fecha:** 2021-11-12

## PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TÉCNICO

**Versión:** 2

**Página:** 1 de 10

### 0. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Responsable	Descripción de Cambios realizados
1	2018-06-08	Oscar Alberto Vargas Contratista Área de TIC	Emisión Inicial de acuerdo con la actualización del mapa de procesos de la entidad, en LMD anterior corresponde al código: 3AP-GTI-PD-01
2	2021-11-12	OSCAR ALBERTO VARGAS CAMELO	...

### 1. LIDER DE PROCESO: CARLOS ALFONSO GAITAN SANCHEZ

**1.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:** Establecer las directrices para la gestión oportuna de solicitudes, incidencias y requerimientos de soporte técnico a la infraestructura tecnológica del instituto distrital de las artes.

**1.2 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:** Inicia con la recepción de la solicitud del soporte técnico a la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información y culmina con la solución y el cierre del caso en la Herramienta mesa de Ayuda

**1.3 RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO:** 120 OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

### 2. GLOSARIO:

- Urgencia: rapidez con que la incidencia necesita ser resuelta.
- Impacto: generalmente se determina por el número de usuarios afectados, aunque lo realmente importante es la criticidad para el negocio de los usuarios afectados por la incidencia.
- Análisis de impacto al negocio (BIA): Actividad clave en la práctica de gestión de la continuidad del servicio que identifica las funciones vitales del negocio y sus dependencias.
- Prioridad: Secuencia con la que un problema, incidente, cambio o requerimiento tiene que ser resuelto, basado en impacto y urgencia.
- Requerimiento: es una solicitud de soporte TI, sin que haya algún evento que esté interrumpiendo el servicio o reducción en la calidad de dicho servicio.
- Incidencia: Es toda interrupción o reducción de la calidad no planificada del servicio.
- Gestión de incidentes: Práctica que consiste en minimizar el impacto negativo de incidentes mediante la restauración de la operación normal del servicio lo más rápidamente posible.
- Mesa de Servicios: Punto único de contacto dentro de la organización de TI, para los usuarios.
- Disponibilidad: La habilidad de un servicio de TI u otro elemento de configuración para realizar su función acordada cuando sea requerido.
- Base de datos de gestión de la configuración (CMDB): Base de datos utilizada para almacenar los registros de configuración a lo largo de su ciclo de vida. En la CMDB también se conservan las relaciones entre los registros de configuración.
- Experiencia del cliente (CX): Suma de las interacciones funcionales y emocionales con un servicio y un proveedor de servicios percibidas por el consumidor del servicio.
- Escalamiento: Acto de informar o transferir la propiedad de una problemática a un elemento de trabajo.
- Activo de TI: Cualquier componente con valor financiero que pueda contribuir a la entrega de un servicio o producto de TI.
- Tiempo medio entre fallas (MTBF): Métrica que indica la frecuencia con la que un servicio u otro elemento de configuración falla.
- Tiempo medio para restablecer el servicio (MTRS): Métrica que indica con qué rapidez se restaura un servicio después de una falla.
- Servicio: Medio para posibilitar la creación conjunta de valor al facilitar las consecuencias que los clientes desean obtener sin que estos asuman costos ni riesgos específicos.
- Catálogo de servicios: Información estructurada sobre los servicios y ofertas de servicio de un proveedor, relevante para una audiencia objetivo específica.
- Práctica de mesa de servicio: Práctica que consiste en registrar peticiones para resolver incidentes y solicitudes de servicio.



## GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

**Código:** GTIC-PD-01

**Fecha:** 2021-11-12

## PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TÉCNICO

**Versión:** 2

**Página:** 2 de 10

- Acuerdo de niveles de servicio (SLA): Acuerdo documentado entre un proveedor de servicios y un cliente, en el que se especifican tanto los servicios requeridos como el nivel de servicio esperado.
- Equipo de soporte: Equipo que tiene la responsabilidad de mantener las operaciones habituales, gestionar las solicitudes de los usuarios, resolver incidentes y problemas relacionados con productos, servicios u otros elementos de configuración concretos.
- Requerimientos de la garantía: Requerimientos que habitualmente no se relacionan con el funcionamiento y se registran como datos de entrada de partes interesadas clave y otras prácticas
- Backup: Copia de respaldo de la información realizada en medio magnético.
- Categoría: Se asigna una categoría (que puede estar a su vez subdividida en más niveles) dependiendo del tipo de incidente o del grupo de trabajo responsable de su resolución. Se identifican los servicios afectados por el incidente.
- GLPI: Herramienta que gestiona las incidencias o solicitudes de soporte de los usuarios de la entidad. Su sigla, traducidas de francés a español, significan: Gestión Libre del Parque Informático.
- Hardware: Componentes eléctricos, ópticos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos que conforman un instrumento o sistema de computador.
- Software: Programas que se ejecutan en el computador para realizar una función determinada.

### 3. CONDICIONES GENERALES:

Para gestionar el soporte técnico requerido es necesario que la entidad cuente con un herramienta de gestión de incidentes tecnológicos.  
 Se requiere contar con un administrador de sistema de mesa de ayuda.  
 Es necesario que el requerimiento provenga de usuarios con vinculación contractual con la entidad.  
 El incidente se debe referir sobre los servicios del catalogo ofrecido por el proceso institucional de gestión de tecnologías de la información del Idartes

### 4. RELACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS: Esquema gráfico de la relación del procedimiento con otros procedimientos y/o procesos del IDARTES.

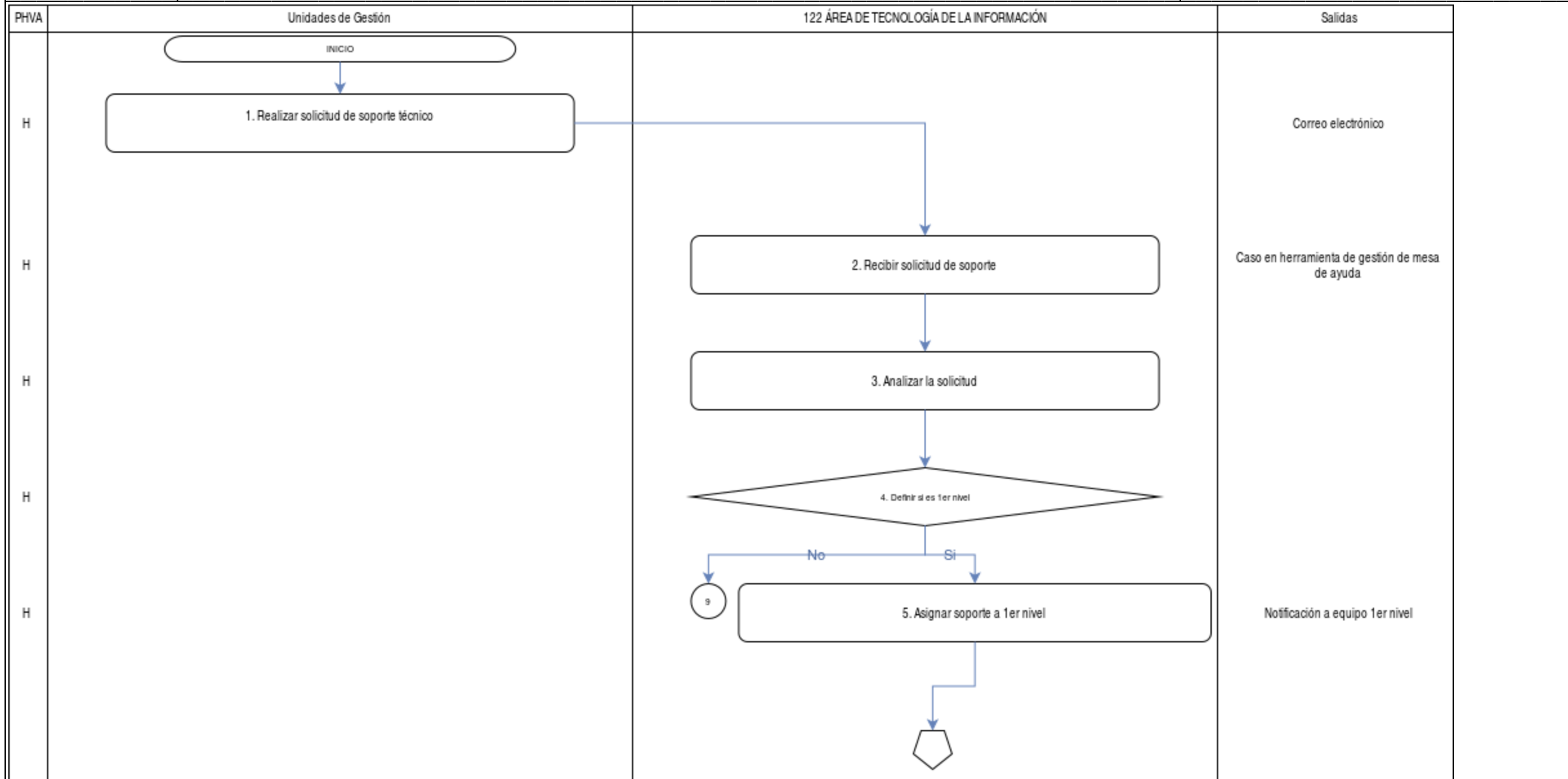
Procesos que se requieren como proveedor	Que insumos requiero del proveedor	Procedimiento	Que se obtiene del procedimiento	Para quien va dirigido el servicio o producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• TODAS LAS ÁREAS</li> </ul>	Solicitud de soporte técnico	PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TÉCNICO	Pasos para la solución a las solicitudes de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TODAS LAS ÁREAS</li> </ul>

### 5. ICONOGRAFÍA DEL DIAGRAMA DE FLUJO: Iconografía asociada al diagrama del flujo del procedimiento.

#### 5.1 DIAGRAMA DE FLUJO: Secuencia lógica de las actividades establecidas en el procedimiento.

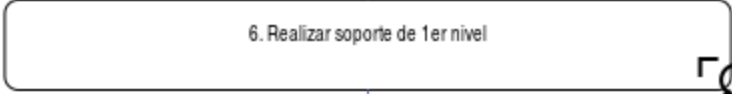
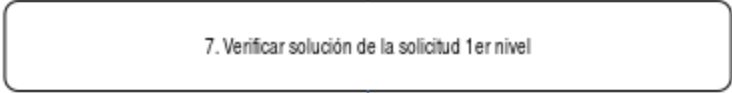


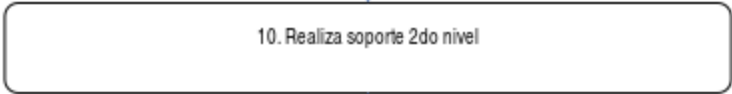


PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TÉCNICO





**PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TÉCNICO**

PHVA	Unidades de Gestión	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Salidas
H			Base de datos actualizada de herramienta de gestión mesa de ayuda / Notificación de solución al usuario
H			
H			
H			Notificación a equipo 2do nivel
H			Base de datos actualizada de herramienta de gestión mesa de ayuda / Notificación de solución al usuario



PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TÉCNICO

PHVA	Unidades de Gestión	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Salidas
H			
H			Correo electrónico
H			Acta de actividades del proveedor
H			
H			Informe de trazabilidad



PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TÉCNICO

PHVA	Unidades de Gestión	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Salidas
H		<p>16. Realizar cierre de requerimiento</p>	Base de datos actualizada de herramienta de gestión mesa de ayuda / Notificación de solución al usuario
V		<p>17. Realizar seguimiento a la gestión de soporte</p>	Reportes de gestión
A		<p>18. Definir estrategias de priorización a solicitudes</p>	
		<p>FIN</p>	

5.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES: Características específicas de las actividades del procedimiento.

**PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TÉCNICO**

No.	Ciclo PHVA	Ciclo de Gestión	Descripción del Ciclo de Gestión	Actores	Responsable	Tiempo (Horas)	Documento o Registro
1	H	Realizar solicitud de soporte técnico	Una vez el usuario detecte falla en el activo de información, debe realizar la solicitud de soporte a la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, por medio del teléfono (4301-4311) - correo - chat: soporte.sistemas@idartes.gov.co, deberá adjuntar evidencia en caso de ser una incidencia.	Unidades de Gestión	Unidad de Gestión	10 minutos	Correo electrónico
2	H	Recibir solicitud de soporte	Se recibe la solicitud por parte del usuario, asignándole un número consecutivo de caso	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Profesional administrador mesa de ayuda	30 minutos	Caso en herramienta de gestión de mesa de ayuda
3	H	Analizar la solicitud	Analiza, categoriza y parametriza el caso direccionando de acuerdo al tipo de solicitud: * Para Incidentes de seguridad de la información remitirse al procedimiento GTIC-PD-02 * Incidentes de desarrollo tecnológico remitirse al procedimiento GTIC-PD-04 * Soporte técnico de 1er, 2do ó 3er nivel. Nota: Los requerimientos o incidencias pueden ser asignados directamente al nivel uno o dos de acuerdo con el tipo de solicitud.	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Profesional administrador mesa de ayuda	15 minutos	
4	H	Definir si es 1er nivel	¿El requerimiento puede ser solucionado por el equipo de 1er nivel?	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Profesional administrador mesa de ayuda	5 minutos	
5	H	Asignar soporte a 1er nivel	Realiza la asignación del soporte de 1er nivel mediante la herramienta de gestión de mesa de ayuda. De acuerdo a la descripción suministrada por el usuario se procede a categorizar y definir el tiempo establecido en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) para el soporte.	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Profesional administrador mesa de ayuda	10 minutos	Notificación a equipo 1er nivel
6	H	Realizar soporte de 1er nivel	Gestiona actividades para solucionar la solicitud, documenta en herramienta de gestión de mesa de ayuda la solución dada. Nota: Los tiempos de solución para el 1er nivel estarán sujetos a la clasificación dada en la actividad 3	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Equipo solución de 1er nivel	8 horas	Base de datos actualizada de herramienta de gestión mesa de ayuda / Notificación de solución al usuario
7	H	Verificar solución de la solicitud 1er nivel	Verifica si la solicitud pendiente puede ser gestionada por el soporte de 2do nivel	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Profesional administrador mesa de ayuda	1 hora	
8	H	¿La solicitud fue solucionada por el 1er nivel?	Revisar si la solución del requerimiento fue atendido por el soporte de 1er nivel	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Profesional administrador mesa de ayuda	15 minutos	
9	H	Asignar soporte a 2do nivel	Realiza la asignación del soporte de 2do nivel mediante la herramienta de gestión de mesa de ayuda. De acuerdo a la descripción suministrada por el usuario y seguimiento realizado por el equipo de 1er nivel, se procede a categorizar y definir el tiempo establecido en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) para el soporte.	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Profesional administrador mesa de ayuda	15 minutos	Notificación a equipo 2do nivel

**PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TÉCNICO**

10	H	Realiza soporte 2do nivel	Gestiona actividades especializadas de acuerdo a la solicitud. Nota: Los tiempos de solución para el 2do nivel estarán sujetos a la clasificación dada en la actividad 3	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Equipo solución de 2do nivel	16 horas	Base de datos actualizada herramienta de gestión mesa de ayuda / Notificación de solución al usuario
11	H	¿El requerimiento fue solucionado por el 2do nivel	Verifica si se dio solución a la solicitud asignada al 2do nivel	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Equipo solución de 2do nivel	15 minutos	
12	H	Gestionar soporte 3er nivel	Gestiona garantía del producto o servicio adquirido por la entidad con el proveedor para solucionar el requerimiento ó incidencia del usuario	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información.	2 días	Correo electrónico
13	H	Recibir soporte de 3er nivel	Recibe soporte de 3er nivel por parte del tercero, contratista o por la empresa correspondiente, la OAP-TI realiza el acompañamiento durante la ejecución del soporte.	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información.	2 semanas	Acta de actividades del proveedor
14	H	¿Se dio solución en 3er nivel?	Revisar si el requerimiento fue solucionado por el 3er nivel	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información.	15 minutos	
15	H	Informar gestión realizada a las partes	Una vez agotados los tres niveles definidos para la atención al soporte, en el caso de no tener solución posible, se informa al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, para presentar informe a las partes interesadas.	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información.	8 horas	Informe de trazabilidad
16	H	Realizar cierre de requerimiento	Realizar el cierre del caso en la herramienta de gestión de mesa de ayuda, cambiando el estado de solucionado a cerrado. El usuario recibirá un correo electrónico informando que la solicitud fue cerrada, así mismo, se le envía la encuesta de satisfacción del servicio que recibió.	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Profesional Administrador mesa de ayuda	30 minutos	Base de datos actualizada de herramienta de gestión mesa de ayuda / Notificación de solución al usuario
17	V	Realizar seguimiento a la gestión de soporte	Realiza el seguimiento a la gestión de soporte a través de los indicadores de la herramienta de mesa de ayuda, con el objetivo de tener una mejora continua, que posibilite el cumplimiento de las ANS establecidos	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Profesional Administrador mesa de ayuda	48 horas	Reportes de gestión
18	A	Definir estrategias de priorización a solicitudes	De acuerdo con las estadísticas de los reportes, se genera priorización a las solicitudes de mayor impacto, generando estrategias de atención y mejora continua	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Profesional Administrador mesa de ayuda	48 horas	

**6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**

1. La solicitud se documenta a través de la mesa de ayuda independientemente de que aplique o no la realización del ajuste. Si se realizan ajustes técnicos se deben documentar, así como las pruebas realizadas a satisfacción del usuario que efectuó la solicitud.
2. Si la solicitud se escala para responsabilidad de un proveedor, el profesional de área de la OAP-TI gestionará lo pertinente para que se efectúe la corrección de la falla o el ajuste al Software y/o Hardware.
3. Si la falla del Hardware y/o Software persiste, se procede a realizar la asignación de un recurso temporal de las mismas características, siempre y cuando exista disponibilidad.
4. El perfil de usuario solo se debe configurar en el equipo designado al servidor público para evitar redundancia y/o pérdida de información. Si se requiere crear el mismo perfil de usuario en otro equipo se debe solicitar mediante correo electrónico a la mesa de ayuda por el gerente, jefe o supervisor del contrato y se procederá a suspender la primera sesión.
5. En el caso de los usuarios administradores, ellos son responsables por el manejo de su equipo de cómputo incluyendo la instalación del software, así como por la información que se almacene y/o publique y transfiera.



6. Cuando el técnico realiza una reinstalación de sistema operativo y/o cambio de equipo, realiza el Backup de la información alojada en el escritorio y mis documentos de la sesión del usuario. Si el usuario requiere salvaguardar alguna otra carpeta o archivo, debe indicar la ruta al técnico antes de proceder con la actividad.

7. 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.

8 Para los casos generados en la herramienta de mesa de ayuda se aplicarán los siguientes estados: Dentro del aplicativo de mesa de ayuda, existen 6 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 es "nuevo".

En curso (asignada): Cuando el profesional del área que administra el aplicativo, asigna el caso, este queda en estado "en curso(asignada)".

En espera: Cuando un usuario no se encuentra en la estación de trabajo, se requiere indagar mas acerca de la solicitud, ó no puede atender el soporte en el momento, este caso queda en estado "Espera".

Resueltas: Cuando se documenta en el aplicativo de las actividades realizadas en el soporte, pasa a estado "resueltas".

Cerrado: Cuando se da cierre definitivo al soporte.

9. 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.

**7. POSIBLES PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORME:**

Actividad	Producto y/o Servicio	Criterio de Aceptación	Corrección	Registro
6. Realizar soporte de 1er nivel: Gestiona actividades para solucionar la solicitud, documenta en herramienta de gestión de mesa de ayuda la solución dada. Nota: Los tiempos de solución para el 1er nivel estarán sujetos a la clasificación dada en la actividad 3	Base de datos actualizada de herramienta de gestión mesa de ayuda / Notificación de solución al usuario	Todos los casos registrados en la herramienta de gestión de mesa de ayuda, que pasen a estado "Cerrado", deberán registrar una descripción de las acciones realizadas para darle solución al mismo.	Abrir nuevamente el caso, para solicitar el debido registro de las acciones realizadas para darle solución al mismo.	Herramienta de gestión de mesa de ayuda
17. Realizar seguimiento a la gestión de soporte: Realiza el seguimiento a la gestión de soporte a través de los indicadores de la herramienta de mesa de ayuda, con el objetivo de tener una mejora continua, que posibilite el cumplimiento de las ANS establecidos	Reportes de gestión	El reporte de la gestión del soporte debe identificar claramente cuales son los casos que no dan cumplimiento a los tiempos establecidos por las ANS	Realizar el cruce de la información reportada con el cumplimiento de los ANS de TI	Reporte de gestión de la mesa de ayuda

**8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:**

Los documentos asociados del presente procedimiento se pueden acceder a través del mapa de procesos

**9. NORMATIVA ASOCIADA:**

ACUERDO 57 DE 2002: "Por el cual se dictan disposiciones generales para la implementación del sistema distrital de información -SDI-, se organiza la comisión distrital de sistemas, y se dictan otras disposiciones".

DIRECTIVA 5 DE 2005: "Políticas Generales y directrices que orienten el desarrollo tecnológico".



## GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTIC-PD-01

Fecha: 2021-11-12

## PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TÉCNICO

Versión: 2

Página: 10 de 10

RESOLUCION 305 DE 2008: Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre.

RESOLUCIÓN 004 DE 2017: Por la cual se modifica la Resolución 305 de 2008 de la CDS.

RESOLUCIÓN 2710 DE 2017: Por la cual se establecen lineamientos para la adopción del protocolo IPv6

DECRETO 1078 DE 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

DECRETO 619 DE 2007: "Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico en el Distrito".

RESOLUCIÓN 3436 DE 2017: Por la cual se reglamentan los requisitos técnicos, operativos y de seguridad que deberán cumplir las zonas de acceso a Internet inalámbrico de que trata el Capítulo 2, Título 9, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1078 de 2015.

CONPES 3854: Política Nacional De Seguridad Digital."

### 10. RECURSOS:

1. Software de mesa de ayuda
2. Correo electrónico institucional
3. Equipos de cómputo
4. Recursos de conectividad
5. Recurso humano de administración de la mesa de ayuda

Elaboró	Aprobó	Validó	Avaló	Código Verificación
OSCAR ALBERTO VARGAS CAMELO 2021-11-12 10:31:16	CARLOS ALFONSO GAITAN SANCHEZ 2021-11-12 12:30:58	AURORA CAMILA CRESPO MURILLO 2021-11-12 10:41:16	CARLOS ALFONSO GAITAN SANCHEZ 2021-11-12 12:32:40	