

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	Código: PR-GT-001
	GESTIÓN TIC	Versión: 4
		Página: 1 de 18
		Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo
2. Alcance
3. Definiciones
4. Documentos de referencia
5. Responsables del procedimiento
6. Políticas de operación
7. Operación del servicio
8. Gestión de incidentes, autorizaciones y requerimientos
9. Clasificación de los incidentes y requerimientos
10. Procedimiento de solicitudes de servicio
11. Capacidad instalada
12. Indicadores de desempeño

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	Código: PR-GT-001
	GESTIÓN TIC	Versión: 4
		Página: 2 de 18
		Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que conforman el proceso de gestión de incidentes y requerimientos de servicios TI de la alcaldía Municipal de Fusagasugá para la prestación de servicios de soporte que ofrece la oficina TIC a los funcionarios y contratistas de la entidad.

Es importante dar claridad a todos los miembros que conforman el recurso humano de la entidad, aunque el servicio de soporte es uno solo, la gestión de incidentes es el reporte de fallas presentadas en los equipos tecnológicos o sistemas de información en un momento dado, la gestión de requerimiento comprende todo aquello donde se requiere una mejora aun equipo existente y/o nuevas funcionalidades algún sistema de información existente o nuevo.

2. ALCANCE

Este procedimiento esta dirigidos a todas las dependencias y oficinas que pertenecen a la alcaldía municipal de Fusagasugá, cuyo propósito es la prestación de servicios TI que pertenecen a la entidad.

3. DEFINICIONES

Mesa de Servicio: es el punto de contacto dentro la organización de TI, mediante el cual soluciona y/o canaliza sus necesidades al uso de recursos o servicios tecnológicos adoptado un estándar de acuerdo nivel de servicio

Soporte técnico: La asistencia técnica o soporte técnico es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un producto o servicio, ya sea esteel hardware o software de un computador, servicio de Internet o periféricos. La asistencia técnica se puede dar por distintos medios, incluyendo el correo electrónico, chat, aplicación de gestión de incidentes, aunque los más comunes son el telefónico y el presencial (en sitio). En los últimos años hay una tendencia a la prestación de asistencia técnica remoto, donde el personal de soporte técnico se conecta al ordenador mediante una aplicación de conexión remota.¹

Incidente: Son los eventos presentados que no forma parte usual o normal de la operación diaria del proceso de negocio, que puede interrumpir o reducir en la calidad de servicio.

Problema: Causa principal desconocida de uno o varios incidentes

Requerimiento: son los servicios que solicitan los usuarios y no representa una falla en la infraestructura de TI.

Nivel de servicio: Es la magnitud, grado o calidad definida del servicio prestado

ANS: (Acuerdo de nivel de Servicio) o SLA: acuerdo escrito entre el proveedor de servicios y el cliente sobre los niveles de servicio acordados entre ambas partes

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	Código: PR-GT-001
	GESTIÓN TIC	Versión: 4
		Página: 3 de 18
		Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

OLA: (Acuerdo de nivel de operación): Es un acuerdo entre el proveedor de servicios de TI y otra parte de la misma organización, este acuerdo soporta la entrega de servicios para los clientes y define los bienes o servicios que serán proporcionados y la responsabilidad de ambas partes.

UC: (Contrato de Apoyo): es un acuerdo legal entre un proveedor de servicios de TI y una tercera parte. La tercera parte provee bienes o servicios que soportan la entrega de servicios para el cliente

Impacto: es una medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de negocio. A menudo, el impacto se establece en función de cómo los niveles de servicio se verán afectados. El impacto y la urgencia se utilizarán para asignar la prioridad.

Prioridad: la secuencia en la se tiene que resolver las solicitudes, basándose en el impacto sobre el negocio y la urgencia.

ITIL: (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de información), es un conjunto de guías para la administración y provisión de los servicios operativos de TI

Tiempo de atención: es el tiempo disponible del personal de soporte para dar una primera respuesta formal con un diagnóstico y definir el tiempo de entrega de la solución al incidente

Tiempo de Respuesta: Tiempo en el cual el usuario recibirá una respuesta de la mesa de servicio

Proveedor: Organización externa encarga de proveer los servicios de TI

Problema: Es la causa de uno o mas incidentes. El proceso de gestión de problemas es responsable de la investigación Posterior

Tiempo de Respuesta: Es el tiempo en el cual se inicia el análisis del incidente, se notificará al cliente por medio de la herramienta de gestión de incidentes y solicitudes-(GLPI) en estado *en curso(asignado)*, este tiempo NO supone la solución en si mismo. Es el tiempo de respuesta que se basa en las horas hábiles.

Tiempo de Solución: Es el tiempo en el cual se brinda solución al incidente reportado por el usuario. Este tiempo inicia en momento es que se encuentra en estado *en curso(asignado)* y finaliza cuando el incidente se encuentra en estado *Resuelto*, el tiempo se mide en horas hábiles.

Escalamiento: Es la transferencia de un incidente a un equipo técnico con un mayor nivel de conocimiento y que ayuda en la solución dentro de los tiempos especificados.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Alcaldía Municipio de Fusagasugá, Proceso GESTIÓN TIC, Políticas, Manuales, procedimientos, protocolos y formatos. Procedimiento Servicio de Soporte Técnico versión 2. Disponibles en Intranet Institucional.

Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA. Proceso de Soporte Tecnológico ST. PA06-ST-PR01 Procedimiento Soporte Técnico en Hardware y software, versión 4 (22 de octubre de 2014).

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	Código: PR-GT-001
	GESTIÓN TIC	Versión: 4
		Página: 4 de 18
		Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

Universidad Industrial de Santander. Proceso Servicios informáticos y de telecomunicaciones. Subproceso Servicios de Tecnologías de la Información. PSI.02 Procedimiento Soporte a usuarios, versión 07 del 03 de diciembre de 2007.

5. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Líder de la mesa de servicio: Asegura que se cumpla con la calidad de flujo de trabajo del proceso, políticas y procedimientos de la administración de incidentes y es el encargado de recibir las llamadas telefónicas de soporte técnico TI, registrarlas en la aplicación de mesa de servicio y escalarlas al personal de soporte para su atención.

Personal Técnico: son los encargados de atender las solicitudes que son escaladas por el auxiliar administrativo para su atención según los niveles de servicios clasifican como 1

Personal Profesional de planta o contratista Especializado: son los encargados de atender las solicitudes que son específicas de un servicio TI y escaladas por el auxiliar administrativo para su atención según los niveles de servicio se clasifican 2 y 3

Usuarios: Son los funcionarios y contratistas autorizados para el uso de servicios y/o productos TI.

6. POLITICAS DE OPERACION

Los procedimientos para el proceso de gestión de incidentes y requerimientos de los servicios TI así:

- Todos los servicios TI que se presten a los funcionarios y contratista se atenderán por los canales dispuestos por la oficina TIC (Aplicación GPLI, chat, contacto telefónico únicamente por la extensión 116)
- Todas las solicitudes de incidentes (fallas presentadas en los equipos tecnológicos y/o sistemas de información) se atenderán por la aplicación GLPI en caso de presentar fallas la aplicación, se atenderá por contacto telefónico a la extensión 116 de la oficina TIC
- Todas las solicitudes de requerimientos deben registrarse por la aplicación GLPI EJ: Creación de usuario de red, correo electrónico, autorización de acceso a redes WIFI, diagnósticos de equipos tecnológicos, Desarrollo de funciones adicionales a los sistemas de información realizados por la oficina TIC.
- Todos los incidentes solucionados deberán cerrarse con la aprobación del usuario, en caso contrario la aplicación GLPI cerrarán el caso automáticamente.
- Cuando se registren varios incidentes por diferentes usuarios durante un lapso de tiempo que afecte el mismo servicio en el cual corresponde al mismo evento, se

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	Código: PR-GT-001
	GESTIÓN TIC	Versión: 4
		Página: 5 de 18
		Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

podrán agrupar dentro un problema en la aplicación de gestión de incidentes o requerimientos, para unificar la documentación, gestión y solución de los incidentes

- Cuando se atienda una solicitud el funcionario o contratista deberá encontrarse en el sitio de trabajo para dar solución al incidente.

7. OPERACIÓN DEL SERVICIO

a. Horario de atención al usuario

- Se prestará servicio los días hábiles de lunes a viernes de 8:00 AM – 12:00 M y 2:00 PM – 6 PM a través de los canales definidos
- Se atenderán incidentes por fuera del horario previamente establecido según el nivel de criticidad y se dispondrá de un ingeniero para atención de dichas solicitudes.
- Los registros de las solicitudes de incidentes o requerimientos no se tendrán en cuenta los días no hábiles, ni festivos para los tiempos de respuesta acordados en el nivel de servicio
- Todos los incidentes se registrarán y documentarán con la aplicación gestión de mesa de servicio.

Se dispondrá del personal técnico en los niveles I, II, III y IV. Los cuáles serán centralizados por el auxiliar administrativo es quien asignara los casos y clasificara los niveles de acuerdo a los niveles acordado en el presente documento

b. Interrupciones del servicio programadas

Reuniones programadas por la entidad, jefe de la oficina TIC, Capacitaciones colectivas a los funcionarios y/o contratistas, emergencia sanitaria serán informadas por circular informativa.

c. Interrupciones de servicios no programadas

Las interrupciones no programadas en la prestación del servicio soporten TI generadas por factores externos se informará por correo electrónico masivo a todos los funcionarios y/o contratistas y se generara según las circunstancias.

d. Canales de atención

La oficina TIC contara con los siguientes canales de comunicación en su orden para atención de los servicios a los usuarios

- **Aplicación gestión de incidentes (GLPI):** Registrar los incidentes, autorizaciones y requerimientos presentados durante el transcurso de la jornada laboral

CONTIGENCIA

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	Código: PR-GT-001
	GESTIÓN TIC	Versión: 4
		Página: 6 de 18
		Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

- **Línea Telefónico:** El líder de la mesa de servicio atenderá las solicitudes y la registrará en la aplicación de gestión de incidentes y requerimientos y asignará al personal técnico disponible en la oficina
- **Aplicación de Gestión de documental:** Registrar solicitudes de los ciudadanos
- **Correo electrónico:** se atenderán solicitudes de incidente solo cuando se encuentra fuera de servicio la aplicación de gestión de incidentes, el correo dispuesto para ello: soportetic@fusagasugacundinamarca.gov.co

SOPORTE

- **Chat Corporativo:** Cuando se realiza soporte que requiere de interactuar con el usuario o persiste el incidente

8. GESTIÓN DE INCIDENTES, AUTORIZACIONES Y REQUERIMIENTOS

El proceso de gestión de solicitudes de incidentes, autorizaciones y requerimientos definidos en los lineamientos del ciclo de vida de todos los incidentes y asegurar el normal servicio de la operación y restaurarlo lo más pronto posible con los recursos humanos disponibles.

La aplicación de gestión de incidentes y requerimientos, cuenta con unos estados que permite hacer seguimiento y trazabilidad en cada ciclo de vida de la solicitud.

a. Gestión de incidentes

Un incidente es una solicitud realizada por usuario cuando se presente un evento inesperado o una disminución en la calidad de un servicio de TI o una falla de un elemento de configuración, que todavía no ha impactado un servicio de TI y se gestionara por la aplicación de gestión de incidentes y requerimientos

A continuación, enumero los estados provistos por el aplicativo para la gestión de los incidentes así:

ESTADO	DESCRIPCION
Nuevo	solicitud registrada por el usuario pendiente de asignación
En (Asignado)	Cu Solicitud asignada a personal técnico o especializado
En (planificado)	Cu Solicitud asignada a personal técnico o especializado y para su atención requiere programar
En Espera	Solicitud escalada a otro nivel de servicio
Resueltas	Incidente solucionado por el personal técnico o especializado de oficina TIC
Cerrado	La tarea se finaliza, cuando el usuario aprueba el caso y califica encuesta de servicio
Eliminado	EL usuario elimina un caso

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	Código: PR-GT-001
	GESTIÓN TIC	Versión: 4
		Página: 7 de 18
		Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

b. Requerimientos:

Un requerimiento se define como una solicitud formal por parte de un usuario para que algo sea provisto, como por ejemplo instalaciones, movimientos de los equipos tecnológicos, adiciones o cambios de los elementos o servicios suministrados por la oficina TIC y se gestionara por la aplicación de mesa de servicio

9. CLASIFICACION DE LOS INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS

Las solicitudes realizadas por los usuarios a la mesa de servicio para la prestación del servicio de soporte TI. se dispondrá del personal técnico, personal profesional de planta y contratistas, tiempos de entrega y la solución del incidente de acuerdo a la prioridad asignada en cada solicitud.

La prioridad asignada se establece según la urgencia y el impacto en el servicio de las diferentes dependencias en la atención ciudadana o imagen corporativa de la entidad. El objetivo es una mejora continua en la atención de los servicios de soporte TI. Teniendo en cuenta actualización equipos tecnológicos, plataformas tecnológicas y recursos humano altamente calificado.

9.1. CLASIFICACION DEL INCIDENTE SEGÚN LA ATENCION DE LOS NIVELES DE SERVICIO

• SOPORTE DE NIVEL 1 (EN SITIO, TELEFONICA, CHAT, VIA REMOTA):

Apoyo en la resolución de incidentes Son Responsables de:

- Asesoría en el uso básico de aplicaciones ofimática, utilitarios y sistemas de información
- Ejecución de actividades operativas debidamente documentadas como configuración de equipos de cómputo y/o periféricos
- Los incidentes que puede ser resueltos de manera autónoma dentro los plazos de tiempo acordado para el tipo de incidente básico
- Seguimiento a los incidentes en estado abierto, verificando que cumpla los tiempos acordados en el nivel servicio nivel 1

• SOPORTE DE NIVEL 2(EN SITIO O VIA REMOTO)

Apoyo en la resolución de incidentes e investigación de problema Son responsable de:

- Solicitudes que requieren de personal técnico con habilidades y/o conocimientos avanzados
- Solicitudes que requieren una evaluación con mayor detalle para determinar la causa y la solución de los mismos
- Implementación de actualizaciones legales o de software

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	Código: PR-GT-001
	GESTIÓN TIC	Versión: 4
		Página: 8 de 18
		Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

- Solicitudes que dentro de los plazos acordados y por el tipo de solicitud no pueden ser resueltos de manera autónoma por el nivel 1 o no puede ser resueltos en los tiempos acordados
- Cuando se presente una falla de hardware se debe identificar si el equipo está cubierto por garantía en cuyo caso se realiza el escalamiento nivel 3
- En caso de que la falla se presente por software se debe coordinar el traslado del equipo tecnológico o periférico a la oficina TIC para realizar que se consideren necesarias.

• **SOPORTE DE NIVEL 3**

Apoya en la resolución de solicitudes que no lograron ser resueltas por personal técnico de los niveles 1 y 2.

Son responsables de:

- Los incidentes que requieren conocimientos avanzados y amplia experiencia
- Incidentes que se convierten en recurrentes o que tiene un fuerte impacto en la operación y para los cuales se requiere determinar sus causas y encontrar posibles soluciones.
- Solicitudes que por su complejidad no hayan sido detectado en el nivel 2 de soporte y requiere asistencia de proveedores externos como son de producto, infraestructura tecnológica y servicios
- Solicitudes que dentro de los plazos acordados por el tipo de solicitud no pueden ser resuelto de manera autónoma por el nivel 2 o no puede ser resueltos en los tiempos acordados
- Reunión de equipo de ingenieros para la gestión de incidentes tecnológicos

• **SOPORTE DE NIVEL 4 – PROVEEDORES EXTERNOS**

Apoya en la resolución de solicitudes que no lograron ser resueltas por personal técnico de los niveles 1 y 2.

Son responsables de:

- Los incidentes que requieren conocimientos avanzados y amplia experiencia
- Incidentes que se convierten en recurrentes o que tiene un fuerte impacto en la operación y para los cuales se requiere determinar sus causas y encontrar posibles soluciones.
- Solicitudes que por su complejidad no hayan sido detectado en el nivel 2 de soporte y requiere asistencia de proveedores externos como son de producto, infraestructura tecnológica y servicios
- Solicitudes que dentro de los plazos acordados por el tipo de solicitud no pueden ser resuelto de manera autónoma por el nivel 2 o no puede ser resueltos en los tiempos acordados.
- Reunión de equipo de ingenieros y proveedores externos para la gestión de incidentes tecnológicos

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI		Código: PR-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 4
			Página: 9 de 18
			Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

9.2. CLASIFICACION DEL INCIDENTE POR NIVEL DE CRITICIDAD

Los incidentes registrados se clasifican según su nivel de criticidad indicado el tipo de incidente e impacto sobre el negocio así:

ACUERDO NIVEL DE SERVICIO INCIDENTE			
ANS	Descripción	Responsable	Canales de atención
1	Apoyo en la resolución incidentes	Auxiliar administrativo Personal Técnico, Líder Mesa de servicio	Telefónica, Vía Remoto, Aplicación Mesa de servicio (GLPI) y chat
2	Apoyo en la resolución incidentes e investigación problema	Personal Técnico	Presencial, Aplicación Mesa servicio (GLPI) ,Vía Remoto y chat
3	Apoya en la resolución solicitudes que no lograron resueltas por personal técnico los niveles 1 y 2	Ingeniero Especializado	Presencial, Vía Remoto, chat, Correo electrónico, Aplicación Mesa servicio (GLPI) y aplicación gest documental
4	Apoya en la resolución solicitudes que no lograron resueltas por personal técnico los niveles 1 y 2.	Proveedores Externos	Correo electrónico, Aplicación Mesa de servicio (GLPI)

ACUERDO NIVEL DE SERVICIO REQUERIMIENTOS			
ANS	Descripción	Responsable	Canales de atención
1	Apoyo en la resolución requerimientos	Personal Técnico	Aplicación Mesa de Servicio (GLPI) Aplicación de gestión Documental
2	Apoya en la resolución solicitudes que no lograron resueltas por personal técnico los niveles 1 y 2	Ingeniero Especializado	Presencial, Vía Remoto, chat, Correo electrónico, Aplicación Mesa servicio (GLPI) y aplicación gest documental
3	Apoya en la resolución solicitudes que no lograron resueltas por personal técnico los niveles 1 y 2.	Proveedores Externos	Correo electrónico, Aplicación Mesa de servicio (GLPI)

9.3 CLASIFICACION DEL INCIDENTE Y REQUERIMIENTO DE NIVEL DE CRITICIDAD

NIVEL DE URGENCIA		
Nivel	Categoría	Descripción
1	Alta	Caída total del servicio que no permite su operación Componente Tecnológico (Servidores, equipos de comunicaciones, Potencia eléctrica y cableado estructurado), en la cual el impacto en su operación afecta sistemas de información, herramientas, aplicaciones)
2	Media	Caída Parcial de la operación. Algunas aplicaciones y o elemento infraestructura como el cableado estructurado, equipos tecnológicos o software no se encuentren disponible y el impacto es significativo en diferentes dependencias

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI		Código: PR-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 4
			Página: 10 de 18
			Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

3	Baja	Incidentes sin detener la operación. Son todos aquellos incidentes que afectan la operación normal del usuario, ni la operación de la entidad, como formateo de equipos de cómputo, instalación de aplicación y recuperación copia de seguridad.
---	------	--

9.4. CLASIFICACION DEL INCIDENTE DE NIVEL DE CRITICIDAD Y CATEGORIA

INCIDENTES					
Nivel	Categoría	Tipo de solicitud	Tiempo máximo de atención	Tiempo máximo de solución	Canales de atención
1	Alta	Incidente	20 minutos	4 horas	Presencial, Telefónica, Vía Remoto y chat
2	Media	Incidente	6 horas	16 horas	Presencial, Telefónica, Vía Remoto, chat, Correo electrónico y aplicación de gestión documental
3	Baja	Incidentes	1 día	Acordado	Correo electrónico, Aplicación de gestión documental

REQUERIMIENTOS					
Nivel	Categoría	Tipo de solicitud	Tiempo máximo de atención	Tiempo máximo de solución	Canales de atención
1	Alta	Requerimiento	6 horas	16 horas	Presencial, Telefónica, Vía Remoto y chat
2	Media	Requerimiento	1 días	8 días	Presencial, Telefónica, Vía Remoto, chat, Correo electrónico y aplicación de gestión documental
3	Baja	Requerimiento	3 días	Acordado	Correo electrónico, Aplicación de gestión documental

9.5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DE VENTANAS DE MANTENIMIENTO

Nivel	Categoría	Tiempo máximo de atención	Tiempo máximo de solución	Tipo de solicitud	Canales de atención
1	Alta	2 horas	8 horas	Programada	Correo electrónico, ControlDoc

9.6. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO NO PROGRAMADA

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI		Código: PR-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 4
			Página: 11 de 18
			Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

Nivel	Categoría	Tiempo máximo atención	Tiempo máximo solución	Tipo de solicitud	Canales de atención
1	Alta	2 horas	Acordado	Incidente, ANS proveedor	Correo electrónico

9.7. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO POR USUARIO FINAL

Nivel	Categoría	Dependencia	Tiempo máximo atención	Tiempo máximo solución	Tipo solicitud	Canales de atención
1	Alta	Despacho del alcalde, atención al ciudadano. Por necesidad Temporal de la Dependencia	20 Min	4 Horas	Incidente	Presencial, Telefónica Remoto y chat
2	Media	Secretarios despacho, jefe oficina y directores	1 horas	16 horas	Incidente	Presencial, Telefónica Vía Remoto chat
3	Baja	Funcionarios y contratistas	6 horas	16 horas	Incidente	Presencial, Telefónica Vía Remoto y chat

9.8. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA SEDES EXTERNAS O SIN PERSONAL TECNICO OFICINA TIC

Los niveles de acuerdo de servicio de las sedes de externas serán atendidos según la siguiente tabla. Se debe tener en cuenta el desplazamiento del personal de soporte y la cantidad de personal técnico disponible

INCIDENTES					
Nivel	Categoría	Tipo de solicitud	Tiempo máximo de atención	Tiempo máximo solución	Canales de atención
1	Alta	Incidente	50 minutos	6 horas	Presencial, Telefónica Remoto y chat
2	Media	Incidente	8 horas	24 horas	Presencial, Telefónica Remoto, chat, Correo electrónico y aplicación gestión documental
3	Baja	Incidentes	2 días	Acordado	Correo electrónico Aplicación de gestión documental

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI		Código: PR-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 4
			Página: 12 de 18
			Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

10. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO

A continuación, se describe el procedimiento para registrar una solicitud en la mesa de servicio en la aplicación gestión de incidentes

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI		Código: PR-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 4
			Página: 13 de 18
			Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Registrar la solicitud de servicio de soporte técnico	La solicitud de servicio de soporte técnico de requerimientos e incidentes se dará a conocer mediante los canales de atención previstos para tal fin. En caso de que no se pueda realizar la solicitud a través del sistema de información o aplicativa gestión de incidentes y requerimientos (GLPI), esta será recibida mediante oficio dirigido a la Oficina TIC por Controldoc.	Usuario, Auxiliar administrativo	Presencial, telefónico, Aplicación de gestión de incidentes requerimiento y Aplicación gestión documental
2	Clasificar del incidente o requerimiento	El auxiliar administrativo verificará el incidente o requerimiento teniendo en cuenta la clasificación de acuerdos de nivel de servicio previsto para tal fin.	Auxiliar Administrativo	Aplicativo de gestión incidentes requerimiento
3	Asignar el incidente o requerimiento al personal de soporte técnico	Ingresar al sistema de información o aplicativo de gestión de incidentes y requerimientos y asignar la solicitud del usuario registrada (Ticket) al personal de soporte técnico siguiendo el sistema FI-FO (first in first out) empleado por la Oficina TIC (¿Quién Sigue?).	Auxiliar Administrativo	Sistema de información aplicativo de gestión de incidentes y requerimientos
4	Analizar la solicitud de servicio de soporte técnico, requerimientos, problemas o incidentes	El técnico o profesional debe atenderá el ticket de nivel 1, 2 o 3 según corresponda, para que este se encargue de tratar la solución	Personal Técnico o Profesional de Oficina TI	Sistema de información aplicativo de gestión de incidentes y requerimientos
5	Aplicar solución a incidentes o requerimientos asignados	Dar solución a los incidentes o requerimientos asignados teniendo en cuenta los tiempos máximos de respuesta según el nivel de servicio clasificado y se encuentre a su alcance Si la solución del incidente es encontrada por parte del Nivel 1, el personal técnico o profesional de soporte debe considerar si realiza la asistencia remota, telefonica o se traslada a la dependencia o sitio y verifica el daño reportado, efectuar la actividad para dar solución al hardware y/o software, realizar las pruebas requeridas para el correcto funcionamiento con la verificación por parte del usuario en el equipo de cómputo respectivo.	Personal Técnico y Profesional de Oficina TIC	Sistema de información aplicativo de gestión de incidentes y requerimientos Servicio Soporte FO-GT-004

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	Código: PR-GT-001
	GESTIÓN TIC	Versión: 4
		Página: 14 de 18
		Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

		<p>Si el incidente se escala al Nivel 2, (Soporte en sitio), el personal técnico profesional se traslada a la dependencia o sitio y verificara detalladamente el daño reportado y si considera que el equipo tecnológico o periférico requiere una revisión más detallada procede a determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la falla es de software se debe coordinar el traslado del equipo tecnológico o periférico a la Oficina TIC para realizar las labores que consideren necesarias. • Si la falla es de hardware se debe tener en cuenta si el equipo afectado está cubierto por garantía en cuyo caso se realizará el escalamiento al proveedor (Nivel 3), se tomarán los datos requeridos del elemento y se informará al proveedor mediante oficio o a través de correo electrónico y se informará al usuario por correo electrónico, que su servicio se está gestionando por parte del proveedor del elemento y que el tiempo máximo para este trámite es de acuerdo a lo considerado en el contrato por lo que se adquirió este bien. • Si el equipo no se encuentra cubierto por garantía, se debe coordinar el traslado del equipo tecnológico o dispositivo a la Oficina TIC para determinar las partes que se deben reemplazar y es necesario diligenciar el Formato de soporte y diagnóstico técnico FO-GT-003 y el usuario debe coordinar las labores de compra de las partes por caja menor en la Secretaría de Hacienda. El tiempo máximo para esta actividad es de treinta (30) días hábiles. <p>Nota 1: En caso de formateo de un equipo se debe solicitar previa autorización del usuario, para la instalación de un software adicional, se debe verificar si la Alcaldía de Fusagasugá cuenta con el licenciamiento requerido para el equipo de cómputo y si existe disponibilidad del software requerido y solicitar el medio de instalación y clave o llave del producto. Si se formatea el equipo es necesario diligenciar el formato Mantenimiento de software y hardware equipos de cómputo FO-GT-005, por parte del responsable del equipo de soporte, para la instalación en mención.</p>	
--	--	---	--



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI

Código: PR-GT-001

GESTIÓN TIC

Versión: 4

Página: 15 de 18

Fecha de Aprobación: 19/12/2023

Elaboró: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital

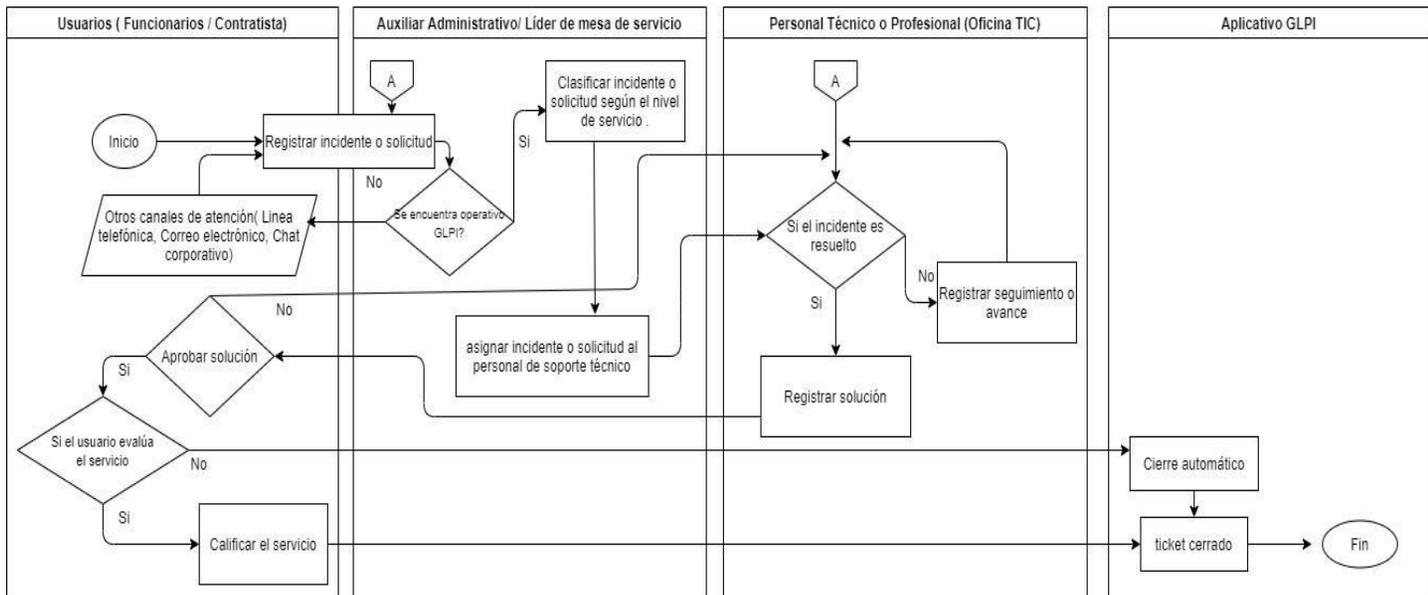
Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital

Aprobó: Comité técnico de calidad

		<p>Nota 2: Cuando se realiza revisión de los equipos de cómputo para verificar software instalado, si se detecta software no licenciado por la Alcaldía Fusagasugá este será informado al Jefe de la Oficina TIC para contar con autorización para la desinstalación del mismo en cumplimiento de normatividad de Derecho de autor. El Jefe de la Oficina TIC dará a conocer la situación al Secretario de Despacho o Jefe de Oficina y usuario de donde pertenece el equipo de cómputo.</p> <p>Para los usuarios asociados al Dominio existe una política para el manejo de instalación de software que ayuda a controlar en los equipos de cómputo programas no autorizados.</p> <p>Si el caso no es solucionado con el Nivel 2, se debe escalar al Nivel 3, según corresponda.</p> <p>Nivel 3, si la solución es encontrada por el especialista se debe dar respuesta al incidente o requerimiento del usuario y registrar el caso en el Sistema de Información, y dejar en estado cerrado</p> <p>Si la solución encontrada es por garantía del proveedor, se debe dar respuesta al incidente o requerimiento y dar respuesta en el Sistema de Información y dejar en estado cerrado la solicitud (Actividad 7 y pasos posteriores a este procedimiento).</p> <p>En caso que se realice una reunión con el equipo de ingenieros para Gestión de Incidentes Tecnológicos, se define si es necesario recurrir al servicio del proveedor o consultar disponibilidad presupuestal en caso de compra de prestación de servicios especializados, la cual se dará a conocer al Jefe de la Oficina TIC. De acuerdo a la decisión que tome el Jefe Oficina TIC esta debe ser informada al usuario por oficio o correo electrónico</p>		
6	<p>Informar al usuario sobre el avance de la solución del incidente</p>	<p>Si la solución requiere más tiempo del estipulado en los acuerdos de servicio deberá informar al usuario por el sistema de información de gestión de incidentes o requerimientos sobre los avances en la solución del incidente.</p>	<p>Personal Técnico Personal profesional de Oficina TIC</p>	<p>Sistema de información o aplicación de gestión de incidentes y requerimientos</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	Código: PR-GT-001
	GESTIÓN TIC	Versión: 4
		Página: 16 de 18
		Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

7	<p>Dar respuesta al usuario resultado de la solución incidente o requerimiento</p>	<p>De acuerdo al nivel de solución que haya aplicado la solicitud del usuario por soporte, requerimientos, problemas o incidentes, el Auxiliar administrativo, Técnicos, Profesionales o Jefe Oficina TIC debe dar a conocer la información al usuario por correo electrónico u oficio y aportará los soportes, diagnóstico y demás que considere pertinente que el usuario conozca.</p> <p>El usuario evaluará la satisfacción del servicio prestado.</p>	<p>Personal Técnico Personal profesional de Oficina TIC</p>	<p>Sistema de información o aplicativo de gestión de incidentes Sistemas de requerimientos Sistemas de información o aplicativo de gestión documental</p>
8	<p>Evaluar el servicio de soporte prestado</p>	<p>Si el servicio prestado ha recibido una evaluación baja por parte del usuario frente a la satisfacción del servicio, se debe identificar si corresponde a producto o servicio no conforme y aplicar el procedimiento correspondiente para su tratamiento.</p>	<p>Usuarios</p>	<p>Sistema de información o aplicativo de gestión de incidentes requerimientos</p>
9	<p>Cerrar el caso o ticket de servicio.</p>	<p>El sistema de información o aplicativo de gestión de incidentes o requerimientos cerrará el caso automáticamente después de tres días, en el caso que el usuario no lo haga.</p>	<p>Usuarios, Aplicación de gestión de incidentes requerimiento</p>	<p>Sistema de información o aplicativo de gestión de incidentes requerimientos</p>



	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI		Código: PR-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 4
			Página: 17 de 18
			Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

11. CAPACIDAD INSTALADA

Se respetarán los acuerdos de niveles de servicio siempre y cuando se disponga de personal técnico y profesional requerido.

12. INDICADORES DE DESEMPEÑO

La fecha de corte para la generación de los indicadores es el último día de cada mes y la fecha entrega del mismo debe ser los primeros 5 días del mes siguiente.

La medición de los indicadores de niveles de servicio será realizada usando la aplicación de gestión de incidentes y requerimientos que actualmente en la oficina TIC.

No.	Clasificación	Indicador de Servicio	Periodo	Descripción	Fórmula de Cálculo del Indicador	META
1	Rendimiento	Porcentaje de resolución incidente	Mensual	El porcentaje es igual al número de incidentes resueltos sobre total registrados en la aplicación	$(\text{Número registros de incidentes y solicitudes resueltos en el periodo} / \text{Total de tickets registrados en el periodo}) * 100$	80%
2	Rendimiento	Porcentaje de incidentes caducados	Mensual	Porcentaje de incidente que no fue resuelto dentro de los tiempos máximo esperados	$(\text{Número de incidentes en estado no resueltos dentro de los tiempos máximo-esperados} / \text{Total de tickets solicitados en el periodo}) * 100$	20%
3	Conformidad	Distribución porcentual número de solicitudes reasignados	Mensual	Porcentaje de registros de solicitudes incidentes reasignados	$(\text{Número de tickets reasignados en el periodo} / \text{Total de tickets solicitados en el periodo}) * 100$	3%
4	Conformidad	Total de incidentes que encuentre en proceso personal técnico	Mensual	Cantidad de registros en proceso por personal técnico y profesional especializado	$(\text{Número de tickets en curso (asignados) y en espera por el personal técnico en el periodo} / \text{Total de tickets solicitados en el periodo}) * 100$	10%

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI		Código: PR-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 4
			Página: 18 de 18
			Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

					solicitados en el periodo) * 100	
5	Calidad	Solicitudes abiertas	Mensual	Cantidad de registros abiertos sin asignar al personal técnico	(Número de tickets en estado "Nuevo" en periodo/Total de tickets solicitados en el periodo) * 100	10
6	Calidad	Total, de incidentes resueltos por dependencia	Mensual	Cantidad de registros resueltos por personal técnico y profesional especializado	(Número de tickets en estado "Resueltos"/Total tickets solicitados en el periodo) * 100	N/A
7	Valor	Total, de incidentes reportados durante el mes dependencias	Mensual	Cantidad de registros solicitados incidentes por cada dependencia	Número de tickets solicitados por cada dependencia	N/A
8	Valor	Índice de satisfacción usuario por canales de	Semestral	Promedio de calificación de las encuestas de satisfacción del usuario	Promedio de calificación de las encuestas de satisfacción del usuario	4

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
01		Creación del documento
02		Actualización del documento
03		nombre del procedimiento y modificación del contenido de todo el documento
04	19/12/23	Cambio en la Descripción de los indicadores de gestión