

1. OBJETO:

Establecer los lineamientos de operación y actividades requeridas para brindar atención y soporte técnico eficiente a los usuarios, asegurando la resolución de incidentes y solicitudes de servicio de manera oportuna, la satisfacción del usuario y promoviendo una operación eficiente de la mesa de servicio.

2. ALCANCE:

El procedimiento aplica para todas las áreas de la Entidad para obtener soporte en el catálogo de servicios de la Oficina TIC y equipos institucionales.

Este proceso inicia con la recepción, registro, clasificación, asignación, seguimiento y cierre de tickets de soporte, así como la gestión de la comunicación con los usuarios y la colaboración con otros equipos y áreas de la organización para garantizar una respuesta efectiva y satisfactoria a las necesidades y requerimientos de los usuarios.

3. DEFINICIONES:

Computador: Ordenador. En Hispanoamérica se utiliza la palabra computadora, derivada del inglés computer, para designar a los ordenadores.

Disco duro: Dispositivo de almacenamiento de datos que se utiliza en computadoras y otros dispositivos electrónicos.

Formatear: Acción de dar formato a un disco u otro dispositivo como cintas, etc., con el fin de prepararlo para que puedan grabarse datos en él. Al formatear un disco se borran todos los datos existentes en ese momento, si los hubiera. Normalmente, los discos que no han sido utilizados nunca necesitan ser formateados, en función de su capacidad, antes de poder grabar información en ellos.

Hardware: Conjunto de componentes materiales de un sistema informático. Cada una de las partes físicas que forman un ordenador, incluidos sus periféricos.

Mantenimiento de equipos: Conjunto de acciones y cuidados necesarios para que los equipos de cómputo puedan seguir funcionando adecuadamente.

Mesa de Servicio: 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).

Respaldo o Backup: Copia de los datos originales que se realizan con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida. Los discos flexibles y los cartuchos de discos se emplean como discos de respaldo.

SLA: Siglas del acrónimo “Service Level Agreement” que en español traduce “Acuerdos de Nivel de Servicio”. Es un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un cliente que describe el servicio y especifica las responsabilidades del proveedor y del cliente.

Software: El término inglés original define el concepto por oposición a hardware: blando-duro, en referencia a la intangibilidad de los programas y corporeidad de la máquina. Software es un término genérico que designa al conjunto de programas de distinto tipo (sistema operativo y aplicaciones diversas) que hacen posible operar con el ordenador.

Ticket: Es el registro de un servicio o soporte al usuario, realizado dentro de la mesa de servicios, que permite organizar y encontrar cualquier información relacionada de forma más rápida y sencilla

Usuario: Para propósitos de este procedimiento el Usuario hace referencia al funcionario o contratistas que hacen uso de los servicios tecnológicos de la Entidad.

4. NORMATIVA:

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Ley 1712 de 06 marzo de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Decreto 1078 de 26 de mayo de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 415 del 7 de marzo de 2016	Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

5. LNEAMIENTOS DE OPERACIÓN:

5.1 Para clasificar el reporte como un posible incidente de seguridad de la información se deberá evaluar los criterios de la siguiente lista, no exhaustiva y sin limitarse a ella.

- Hubo daño o pérdida de información física o digital.
- Hubo fuga o robo de información física o digital.
- Hubo robo de credenciales de acceso mediante suplantación de identidad o correos tipo phishing.
- Hubo modificación no autorizada de la información o registro de base de datos.
- Hubo pérdida de un activo de información.
- Hubo presencia de software malicioso (malware, ransomware, entre otros)
- Hubo una denegación de servicio o suspensión de algún servicio de tecnología de forma deliberada o no planeada.
- Cualquier otra acción o maniobra deliberada y ofensiva contra la infraestructura tecnológica de la entidad incluyendo sistemas de información o recursos tecnológicos.

5.2 Conceptos Técnicos y Disposición Final de Dispositivos

5.3 Cuando se tengan equipos de cómputo, portátil o dispositivos de almacenamiento extraíble y deban ser retornados al proveedor, la Oficina TIC debe realizar el proceso de borrado seguro de información, cuando aplique.

- 5.4 En caso de que un concepto técnico determine la obsolescencia tecnológica de un dispositivo o su inutilidad para su uso en la entidad, el personal de soporte técnico o el responsable del diagnóstico deben llevar a cabo un proceso de borrado seguro de los dispositivos de almacenamiento correspondientes, de acuerdo con el instructivo GTI-IN-04 Soporte técnico.
- 5.5 En situaciones en las que no sea factible llevar a cabo un proceso de borrado seguro, se debe solicitar la intervención de la Subdirección Administrativa y Financiera o, si se cuenta con los recursos necesarios, realizar la destrucción física del dispositivo de almacenamiento. En caso de que la destrucción sea realizada por un tercero, es importante solicitar un certificado de disposición final como comprobante.
- 5.6 Todo proceso de borrado seguro deberá ser registrado, incluyendo fecha, responsable, tipo de medio y método empleado.
- 5.7 Para la destrucción física de medios de almacenamiento flexibles como CDs o DVDs pueden usarse trituradoras de papel dispuestas para ello. El tamaño del fragmento debe ser lo suficientemente pequeño para que haya una seguridad razonable en proporción a la confidencialidad de los datos que no puedan ser reconstruidos.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Realizar el reporte o solicitud Realiza el reporte o solicitud relacionados con los servicios de hardware, software u otros servicios asociados a la Mesa de Servicios de	Correo electrónico Mesa de Servicios	Usuario final Todas las dependencias	Comunicación oficial interna Registro en la herramienta Mesa de Servicios

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>la UAESP, a través de los siguientes canales:</p> <p>Correo electrónico: mesa.servicios@uaesp.gov.co</p> <p>Línea telefónica: 601 35804400 extensión 911.</p> <p>Herramienta Mesa de servicios.</p> <p>Nota: Se debe suministrar la siguiente información para contacto y verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Nombre Completo. •Número telefónico de contacto. •Numero de contrato, cuando aplique. •Área o dependencia a la que pertenece. 			
2	<p>Verificar el reporte</p> <p>Verifica si el reporte pertenece al proceso de Gestión Tecnológica y de la Información.</p>	Catálogo de servicios de la Oficina TIC	Administrador de Mesa de Servicios	
	¿El caso corresponde a			

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>la Oficina TIC?</p> <p>Si: Continúa con la actividad No 4</p> <p>No: Continúa con la actividad No 3</p>			
3	<p>Enviar Solicitud al área correspondiente</p> <p>Asigna al agente del área a quien corresponde el reporte o solicitud del usuario final.</p> <p>Nota: Si la solicitud responde a un área que no está integrada con la mesa de servicio, envía correo a esta área notificando al usuario y cierra el caso.</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Mesa de Servicios</p> <p>Se verifica el área a quien corresponde la solicitud del Usuario</p>	<p>Administrador Mesa de Servicio</p>	<p>Comunicación oficial interna</p> <p>Actualización del caso en la herramienta</p>
4	<p>Clasificar el reporte</p> <p>Clasifica si el caso es un incidente de seguridad de la información.</p>	<p>Lineamiento de operación 5.1</p>	<p>Administrador Mesa de Servicio</p>	
	<p>¿Es un incidente de seguridad de la información?</p> <p>Si: Continúa con el procedimiento GTI-PC-16</p>			

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	Gestión de incidentes de seguridad de la información y finaliza el procedimiento. No: Continúa con la actividad No 5			
5	Asignar agente Asigna el agente de soporte técnico de acuerdo con el requerimiento o incidente reportado.	Mesa de servicio	Administrador Mesa de Servicio	Reporte herramienta mesa de servicio
6	Verificar el caso reportado Verifica el tipo de requerimiento o soporte solicitado y procede a solucionarlo de acuerdo con los manuales, procedimientos o instructivos de la Oficina TIC. Nota 1: Si los procedimientos o instructivos del proceso no responden a la necesidad del usuario,	Activación de los Procedimientos e instructivos operativos del proceso de Gestión Tecnológica y de la Información	Agente de Mesa de Servicio	

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	seguir el criterio del personal de la Oficina TIC. Nota 2: De ser necesario, escale el caso hasta el proveedor, fabricante o autoridad respectiva.			
	¿Es necesario escalar el caso? Si: Reasigne y continúe con la actividad No 5. No: Continúa con la actividad No 7.			
7	Documentar el análisis del caso Documenta el análisis del caso, causas y la solución, de acuerdo con la gestión realizada.	Mesa de Servicio	Agente de Mesa de Servicio	Reporte herramienta mesa de servicio
8	Cerrar el Caso Cierra el caso en la herramienta de mesa de servicio.	Mesa de Servicio	Agente de Mesa de Servicio	Reporte herramienta mesa de servicio
9	Monitorear los indicadores Monitorea los indicadores asociados a la mesa de	Mesa de Servicio Correo	Administrador Mesa de Servicio	Reporte herramienta mesa de servicio



No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	servicios, de acuerdo con la periodicidad definido para ellos.	Electrónico		Comunicación oficial interna

7. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	07/10/2008	Inicial
02	20/10/2010	Modifica: estructura, objetivo, alcance, Cambio de nombre de procedimiento, responsables, inclusión de normatividad, inclusión de formato
03	23/09/2011	Modifica: objetivo, alcance, productos, Normatividad, Definiciones, responsables y autoridades, Lineamientos o Políticas de Operación, Descripción del procedimiento y Flujograma.
04	30/11/2012	Modifico nombre del proceso, código del procedimiento, ajuste de definiciones, responsables y flujograma.
05	30/11/2015	Se elimina el formato GTI-PCMS-FM-01 Encuesta de percepción de los Servicios de Sistemas. Se utiliza software de mesa de ayuda para el registro y seguimiento a los requerimientos del usuario en cuanto a soporte. Se registran acciones de los técnicos en el software y se hace seguimiento desde el mismo.
06	06/08/2021	Se actualiza del procedimiento en el formato vigente y se ajusta el nombre de Mantenimiento y Soporte a Soporte a la infraestructura tecnológica. Se adopta elementos de ITIL para la gestión de soporte. Se modifica la anterior acción #3 para redirigir el reporte al área correspondiente y no solo a la Oficina de Gestión Logística. Se tiene en

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		cuenta el trabajo en casa, describiendo las actividades de soporte remoto o presencial. Se especifican las actividades para verificar la garantía del equipo, la cobertura de la póliza de seguros o la responsabilidad de usuario.
07	17/12/2021	Se cambia la palabra “funcionario” por “servidor(a) público(a)” ajustando el objetivo, el alcance y se adiciona la etapa del proceso de borrado seguro de información.
08	10/07/2023	Se ajusta el nombre del documento pasando de “Soporte a la infraestructura tecnológica” a “Soporte de mesa de servicio”, se ajusta el objetivo, el alcance. Se elimina la etapa de borrado seguro para ser contemplada en el instructivo que detalla este procedimiento, GTI-IN-04 Soporte técnico.

8. AUTORIZACIONES:

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Juan Sebastian Perdomo Mendez	Profesional Universitario – Oficina TIC	
	Maria Consuelo Torres Pinto	Contratista - Oficina TIC	
	Daniel Contreras Bolaños	Contratista - Oficina TIC	
Revisó	Cesar Mauricio Beltrán López	Jefe Oficina OTIC	
	Luz Mary Palacios Castillo	Profesional Universitario – OAP	
Aprobó	Yesly Alexandra Roa	Jefe Oficina Asesora de Planeación	