

 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO	Código: A3-PR-01
		Versión: 02
		Vigencia: 25/07/2016

1. **PROCESO:** Gestión de las Tecnologías de la Información
2. **SUB PROCESO:** N/A
3. **OBJETIVO:** Brindar soporte técnico a los funcionarios y contratistas de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios de acuerdo a las solicitudes generadas frente al uso de los recursos tecnológicos (tangibles e intangibles) con el fin de garantizar su disponibilidad y correcto funcionamiento.
4. **ALCANCE:** Inicia con la solicitud que realiza el usuario y finaliza con el cierre de la solicitud.
5. **DISPOSICIONES GENERALES:**
 - Todas las solicitudes de soporte técnico deben remitirse a la mesa de ayuda a través de alguno de los siguientes canales:
 - ✓ Solicitudes Mesa de Ayuda. Temas relacionados con el soporte de la plataforma tecnológica, ofimática, desarrollo de software, reporte de incidentes de seguridad y/o publicaciones en la página web, requerimientos de configuración de redes o aplicaciones se recibirán a través del correo soportespmic@uspec.gov.co o las extensiones 391, 392, 393, y 395.
 - ✓ Solicitudes de Impresión y Copiado. Se recibirán a través del correo impresion@uspec.gov.co; y la extensión 394.
 - En el caso de los requerimientos de página web, solo se atenderán aquellos relacionados con actualización de contenidos (publicación o eliminación de documentos) y de secciones, mas no los relacionados con diseño y corrección de estilo.
 - La trazabilidad de las solicitudes se realizará a través de la herramienta GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique), la cual se encuentra administrada por la Mesa de Ayuda. Esta herramienta web de software libre ofrece una gestión integral del inventario informático de una empresa además de incluir un sistema de gestión de incidentes o eventos reportados.
 - Los tiempos de respuesta para una solicitud se encuentran distribuidos de la siguiente manera:
 - ✓ **Tiempo de Atención.** Tiempo en el cual la persona de mesa de ayuda recibe la solicitud y entra en contacto con el usuario. No debe superar los 15 minutos.
 - ✓ **Tiempo de Solución.** Tiempo en el cual la persona a cargo de la solicitud da respuesta. Tiempo máximo de solución 30 minutos.
 - ✓ **Tiempo de Validación.** Tiempo en el cual el usuario deberá evaluar el servicio brindado. Será máximo de 1 día.
 - El soporte técnico se presta de acuerdo a unas categorías previamente identificadas, las cuales se encuentran relacionadas en el **Anexo 1**. Listado de categorías de soporte técnico.
 - Una solicitud puede pasar por los siguientes estados:
 - ✓ **Nueva:** Cuando la solicitud es identificada por primera vez y no se le ha dado tratamiento.

 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO	Código: A3-PR-01
		Versión: 02
		Vigencia: 25/07/2016

- ✓ **En curso (asignada):** La solicitud tiene un responsable de mesa de ayuda y se encuentra en revisión.
- ✓ **En espera:** Cuando la solución depende de terceros y está en trámite.
- ✓ **Resuelta:** Cuando se soluciona la solicitud y se encuentra pendiente por la satisfacción del usuario.
- ✓ **Cerrada:** Se recibe a satisfacción por parte del usuario.

Todas las solicitudes relacionadas a problemas con la plataforma tecnológica u ofimática, una vez solucionadas se evaluarán mediante el **Formulario Virtual de Satisfacción de Soporte Técnico**, el cual está diseñado a modo de encuesta utilizando la aplicación del sistema de correo electrónico institucional, Formularios de Google®.

5.1. Gestión de entrega de Cuentas de Usuario y/o Equipo

En el caso de las solicitudes que impliquen la gestión y entrega de cuentas de usuario y/o equipos se debe diligenciar el formato **A3-S1-FO-01 Gestión y Entrega de Cuentas y/o de Equipos**. Su diligenciamiento estará a cargo del Grupo Administración de Personal para el caso de los servidores públicos y/o la Dirección de Gestión Contractual o el supervisor del contrato para el caso de los contratistas, por último el Grupo Administrativo y la Oficina de Tecnología, tal como lo secciona el formato **A3-S1-FO-01 Gestión y Entrega de Cuentas y/o de Equipos**.

El alcance de la Mesa de Ayuda en este tipo de solicitudes se limita a hacer entrega formal de las cuentas creadas y la explicación o inducción al funcionario sobre el uso de los Sistemas de Información a los que se le permitió acceso.

6. DEFINICIONES:

ANS: Acuerdos de Nivel de Servicio que permiten categorizar y definir los tiempos de solución de las solicitudes.

Herramienta GLPI: (Gestionnaire Libre de Parc Informatique). Herramienta libre que permite atender solicitudes de recursos tecnológicos. Se basa en un conjunto de recursos técnicos y humanos que en conjunto gestionan y brindan información para dar soporte técnico en diferentes niveles a usuarios informáticos de una empresa.

Solicitud: Es un requerimiento, incidente, o problema que reporta un usuario para ser resuelto por la mesa de ayuda o la Oficina de Tecnología según el caso.

Ticket: Número consecutivo que permite asignar el orden de atención a la solicitud presentada por un Usuario.

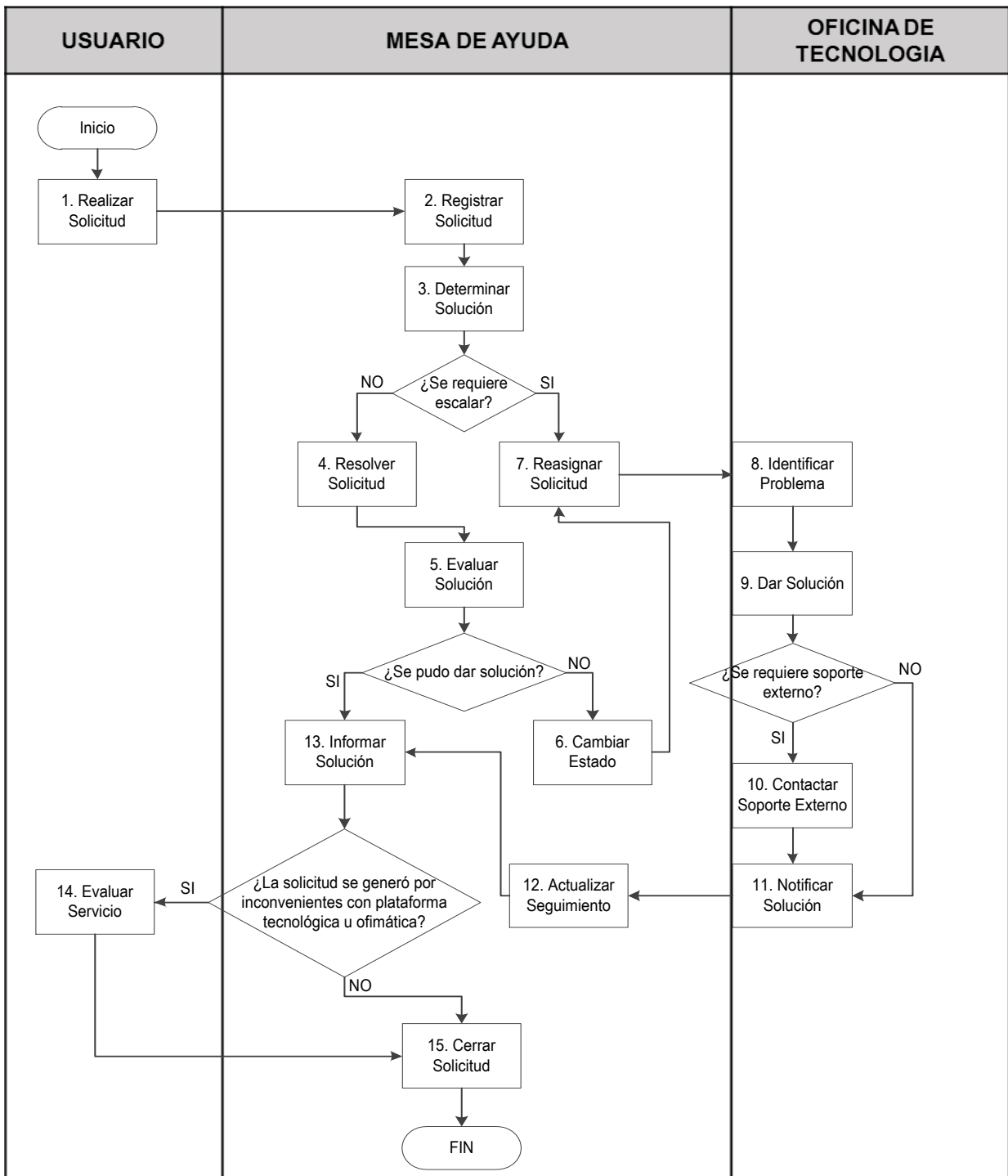
Tiempo de Atención: Periodo en el cual se recibe la solicitud de un usuario y se registra en la herramienta GLPI.

Tiempo de Solución: Periodo dentro del cual se da atención y solución a una solicitud.

 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO	Código: A3-PR-01
		Versión: 02
		Vigencia: 25/07/2016

Usuario: Funcionario o Contratista de la Unidad que reporta una solicitud de acuerdo a una necesidad particular o general.

7. FLUJOGRAMA:



 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO	Código: A3-PR-01
		Versión: 02
		Vigencia: 25/07/2016

8. DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO:

N°	Responsable	Registros	D Descripción de la actividad. Cx Punto de Control.	
1	Usuario (Funcionario - Contratista)	Correo electrónico Institucional	D	<p>REALIZAR SOLICITUD</p> <p>El usuario realiza su solicitud a través de los canales establecidos en el capítulo 5. Disposiciones Generales, describiendo el requerimiento, evento o problema presentado. El usuario puede adjuntar en el correo los archivos que permitan dar claridad a la solicitud.</p> <p>En el caso de las solicitudes de gestión de entrega de cuentas de usuario y/o equipos, se deben contemplar los lineamientos descritos en la sección 5.1 del presente documento referentes al requerimiento.</p>
2	Personal de Mesa de ayuda	Herramienta GLPI	D C1	<p>REGISTRAR SOLICITUD</p> <p>El personal de mesa de ayuda registra la solicitud en la herramienta (GLPI), indicando el usuario, categoría, asignación, origen de la solicitud, título y descripción. Una vez se registra, la herramienta genera de manera automática un número de ticket a través del cual se le hace seguimiento a la solicitud.</p>
3	Personal de Mesa de ayuda	Herramienta GLPI	D	<p>DETERMINAR SOLUCIÓN</p> <p>La persona encargada de mesa de ayuda revisa la solicitud y determina si se requiere escalar o si con los recursos disponibles puede solucionar el evento.</p> <p>¿Se requiere escalar la solicitud?</p> <p>Si: Continúa actividad 7 No: Continúa actividad 4</p>
4	Personal de Mesa de ayuda	Herramienta GLPI (A3-S1-FO-01 Gestión y Entrega de Cuentas y/o de Equipos A3-FO-11 Matriz Gestión de Usuarios	D	<p>RESOLVER SOLICITUD</p> <p>El personal de mesa de ayuda a cargo de la solicitud, resuelve y realiza el seguimiento en la herramienta GLPI.</p> <p>Nota: En el caso de las solicitudes que implican entrega de cuentas y equipos se deben tener en cuenta los formatos A3-S1-FO-01 Gestión y Entrega de Cuentas y/o de Equipos y A3-FO-11 Matriz gestión de usuarios.</p>

 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO	Código: A3-PR-01
		Versión: 02
		Vigencia: 25/07/2016

N°	Responsable	Registros	D Descripción de la actividad. Cx Punto de Control.	
5	Personal de Mesa de ayuda	N/A	D	EVALUAR SOLUCIÓN. El personal de mesa de ayuda analiza la solución brindada y determina si se cumplió con lo requerido por el usuario. ¿Se pudo dar solución a la solicitud? Si: Continúa con la actividad 13 No: Continúa con la actividad 6
6	Personal de Mesa de ayuda	Herramienta GLPI	D	CAMBIAR ESTADO El personal de mesa de ayuda modifica en la herramienta GLPI el estado de la solicitud a "En Espera".
7	Personal de Mesa de ayuda	Herramienta GLPI Correo electrónico	D	REASIGNAR SOLICITUD El encargado de mesa de ayuda registra en la herramienta GLPI (sección "Seguimientos"), que se requiere escalar la solicitud y registra el nombre del funcionario de la Oficina de Tecnología a quien se le remite con su debida justificación. NOTA: A través de correo electrónico notifica al encargado de dar solución.
8	Funcionario Oficina de Tecnología	N/A	D	IDENTIFICAR PROBLEMA El funcionario recibe la solicitud e identifica las causas del problema y determina la solución.

 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO	Código: A3-PR-01
		Versión: 02
		Vigencia: 25/07/2016

N°	Responsable	Registros	D Descripción de la actividad. Cx Punto de Control.	
9	Funcionario Oficina de Tecnología	<p>A3-S1-FO-01 Gestión y Entrega de Cuentas y/o de Equipos.</p> <p>A3-S1-FO-03 Actualizaciones de la Página Web Institucional</p> <p>A3-FO-12 Usuarios Deshabilitados.</p>	D	<p>DAR SOLUCIÓN</p> <p>El funcionario de Tecnología encargado resuelve la solicitud.</p> <p>Nota 1: En el caso de las publicaciones que se realicen en la Página Web se debe tener en cuenta el formato A3-S1-FO-03 Actualizaciones de la Página Web Institucional.</p> <p>Nota 2: En el caso de las novedades de desvinculación de funcionarios o contratistas se debe diligenciar el formato A3-FO-12 Usuarios Deshabilitados.</p> <p>Finalmente se determina si se requiere apoyo adicional para dar una respuesta final.</p> <p>¿Se requiere Soporte Externo?</p> <p>Si: Continúa con la actividad 10 No: Continúa con la actividad 12</p>
10	Funcionario Oficina de Tecnología	Correo Electrónico	D	<p>CONTACTAR SOPORTE EXTERNO</p> <p>El funcionario encargado de resolver la solicitud remite correo electrónico al proveedor encargado para que de la solución pertinente.</p> <p>Una vez recibida la notificación de la solución se enviará la confirmación a mesa de ayuda para dar continuidad.</p>
11	Funcionario Oficina de Tecnología	Correo Electrónico	D	<p>NOTIFICAR SOLUCIÓN</p> <p>El Funcionario de Tecnología notifica a través del correo electrónico a la Mesa de Ayuda la respuesta a la solicitud. De ser necesario envía archivos a través de los cuales se evidencia el servicio prestado.</p>
12	Personal de Mesa de Ayuda	Herramienta GLPI	D	<p>ACTUALIZAR SEGUIMIENTO</p> <p>La persona de mesa de ayuda realiza la actualización de las solicitudes que se encuentran en estado "En Espera" con el fin de cerrar el seguimiento.</p>

 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO	Código: A3-PR-01
		Versión: 02
		Vigencia: 25/07/2016

N°	Responsable	Registros	D Descripción de la actividad. Cx Punto de Control.	
13	Personal de Mesa de ayuda	Correo electrónico	D	<p>INFORMAR SOLUCIÓN</p> <p>El personal de mesa de ayuda se encarga de informar al usuario la solución brindada a través de correo electrónico.</p> <p>¿La solicitud se generó por inconvenientes con plataforma tecnológica u ofimática?</p> <p>Si: Enviar por correo el Formulario virtual de Satisfacción de Soporte Técnico para ser diligenciado por el usuario. Continúa con la actividad 14.</p> <p>No: Continúa con la actividad 15.</p>
14	Usuario	Formulario Virtual de Satisfacción de Soporte Técnico.	D	<p>EVALUAR SERVICIO</p> <p>El usuario se encarga de realizar la validación de la solución brindada y evalúa el servicio a través del Formulario Virtual de Satisfacción de Soporte Técnico creado como encuesta desde la plataforma de correo.</p>
		Correo institucional	C2	<p>Una vez el usuario diligencie y envíe el Formulario Virtual de Satisfacción de Soporte Técnico, Mesa de Ayuda recibe un correo indicando que el usuario dio repuesta a dicho formulario con lo cual puede continuar con la actividad 15.</p>
15	Personal de Mesa de ayuda	Herramienta GLPI	D	<p>CERRAR LA SOLICITUD</p> <p>El personal de mesa de ayuda cambia el estado de la solicitud en la herramienta GLPI a "Cerrado".</p> <p>Nota: En el caso de las solicitudes evaluadas por el usuario, se deberá adjuntar en la herramienta GLPI el debido soporte.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>

 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO	Código: A3-PR-01
		Versión: 02
		Vigencia: 25/07/2016

9. PUNTOS DE CONTROL:

Punto de Control	Responsable	Registro
C1: Registrar la solicitud en la herramienta GLPI.	Personal de Mesa de ayuda	Herramienta GLPI
C2. Evaluar la satisfacción del usuario referente al requerimiento o solicitud, a través del formulario virtual de satisfacción de soporte técnico.	Usuario	Formulario Virtual de Satisfacción de Soporte Técnico.

RESUMEN DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Numerales	Descripción de la modificación
01	28/02/2013	Todos	Se crea el procedimiento
02	25/07/2016	Todos	Se realiza actualización de todos los numerales.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		
Elaboró / Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Firma: Original Firmado	Firma: Original Firmado	Firma: Original Firmado
Firma: Original Firmado	Firma: Original Firmado	Firma: Original Firmado
Nombre: Elkin Yesid Prieto Santanilla Jhonier Yesid Zuñiga Mosquera	Nombre: Mayra Alexandra Agudelo C. Fernando A. Vargas Herrera	Nombre: Diana Lucía Pinilla Marín
Cargo: Analista de Sistemas Coordinador Mesa de Ayuda	Cargo: Profesional Especializado Técnico Operativo	Cargo: Jefe Oficina de Tecnología
Dependencia: Oficina Tecnología (Contratista - SPMIC)	Dependencia: Oficina Tecnología	Dependencia: Oficina Tecnología