

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO	Código: TI-PR-001
		Versión: 03
		Vigencia: 04/10/2021

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, previa evaluación del servicio prestado.

5. **DISPOSICIONES GENERALES**

Todas las solicitudes de soporte técnico deben registrarse a través de la herramienta HELPTIC, de este modo se notificará a la mesa de ayuda para su atención.

La Mesa de ayuda gestionará el soporte en temas como: Plataforma tecnológica, ofimática, desarrollo de software, reporte de incidentes de seguridad, publicaciones en la página web, requerimientos de configuración de redes, servicio de telefonía, correo electrónico, instalación de software o aplicaciones.

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, se recibirán solicitudes hasta las 4 pm, de lo contrario se atenderán durante el siguiente día hábil.

La trazabilidad de las solicitudes se realiza a través de la herramienta HELPTIC, la cual se encuentra administrada por la Mesa de Ayuda, ofreciendo una gestión integral del inventario informático de una empresa además de incluir un sistema de gestión de incidentes o eventos reportados.

Dentro de la gestión de la mesa de ayuda se incluyen temas relacionados con el soporte de la plataforma tecnológica, ofimática, desarrollo de software, reporte de incidentes de seguridad, publicaciones en la página web, requerimientos de configuración de redes, servicio de telefonía, servicio de impresión, copiado y digitalización, copias de respaldo (backup), correo electrónico, instalación de software o aplicaciones, se recibirán a través de la herramienta HELPTIC.

Nota: Los incidentes de seguridad se gestionan de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información TI-PR-004.

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO	Código: TI-PR-001
		Versión: 03
		Vigencia: 04/10/2021

El soporte técnico se presta de acuerdo a unas categorías y los tiempos previamente identificados relacionadas en el Anexo 1. Listado de categorías de soporte técnico.

Una solicitud puede pasar por los siguientes estados:

- **Nueva:** la solicitud es identificada por primera vez y no se ha dado tratamiento.
- **En curso (asignada):** la solicitud tiene un responsable de mesa de ayuda y se encuentra en revisión.
- **En espera:** la solución depende de terceros y está en trámite.
- **Resuelta:** 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 evalúan mediante la encuesta enviada por la herramienta HELPTIC.

6. DEFINICIONES:

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

Herramienta HELPTIC: 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.

Incidente: para el presente procedimiento la Entidad define incidente como una interrupción no planificada o una reducción en la calidad de un Servicio de TI o una falla en un EC (Elemento de Configuración), que todavía no ha impactado un Servicio de TI.

Requerimiento: solicitud formal por parte de un usuario para que algo sea provisto. Ejemplo: Instalaciones, movimientos, adiciones o cambios en los elementos.

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

Soporte: asistencia técnica que se brinda para ayudar a los usuarios a resolver problemáticas relacionadas con los servicios de TI que se prestan en la entidad.

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 HELPTIC.


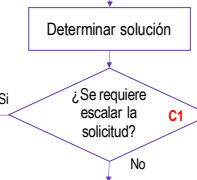

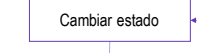
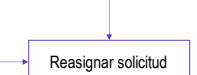
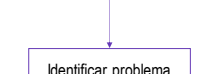
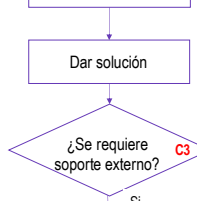
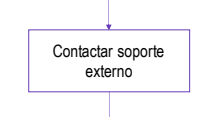
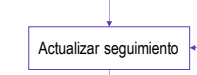
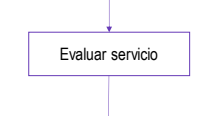
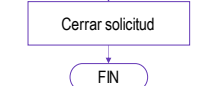
Tiempo de Solución: Periodo dentro del cual se da atención y solución a una solicitud.

Usuario: servidor público o contratista de la Unidad que reporta una solicitud de acuerdo a una necesidad particular o general.

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO	Código: TI-PR-001
		Versión: 03
		Vigencia: 04/10/2021

7. FLUJOGRAMA, DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y PUNTOS DE CONTROL

GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO V03

N°.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1		Registrar su solicitud a través de la herramienta HELPTIC, indicando su requerimiento, evento o problema presentado, si se requiere se pueden adjuntar archivos en el correo o la herramienta.	Usuario	Herramienta HELPTIC
2		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. Punto de Control C1: Determinar si se requiere escalar o si con los recursos disponibles puede solucionar el evento.	Mesa de Ayuda	Herramienta HELPTIC
3		Resolver. evaluar y realizar el seguimiento en la herramienta HELPTIC. Punto de Control C2: Evaluar si se dio solución adecuada a la solicitud	Mesa de Ayuda	Herramienta HELPTIC
4		Modificar en la herramienta HELPTIC el estado de la solicitud a "EN ESPERA"	Mesa de Ayuda	Herramienta HELPTIC
5		Registrar en la herramienta HELPTIC el escalamiento de la solicitud, registrar el nombre del servidor público de la Oficina de Tecnología a quien se remite con su debida justificación.	Mesa de Ayuda	Herramienta HELPTIC
6		Recibir la solicitud e identificar las causas del problema y determina la solución.	Administrador Herramienta HELPTIC Oficina de Tecnología	NA
7		Resolver la solicitud y determinar si se requiere apoyo adicional para dar la respuesta a la gestión final. Punto de Control C3: Determinar si se requiere apoyo adicional para dar la respuesta a la gestión final.	Administrador Herramienta HELPTIC Oficina de Tecnología	Herramienta HELPTIC
8		El designado para resolver la solicitud remite correo electrónico al proveedor del servicio a fin de dar la solución pertinente. Una vez reciba notificación de la solución, enviar la confirmación a la mesa de ayuda para dar continuidad al requerimiento (de ser necesario enviar archivos a través de los cuales se evidencia el servicio prestado).	Administrador Herramienta HELPTIC Oficina de Tecnología	Correo Electrónico
9		El personal de mesa de ayuda se encarga de informar al usuario la solución brindada a través de correo electrónico.	Mesa de Ayuda	Correo Electrónico
10		El usuario valida la solución brindada y evalúa el servicio prestado a través del formulario virtual de Satisfacción de Soporte Técnico creado como encuesta desde la plataforma de correo. Una vez diligenciado, Mesa de Ayuda recibe un correo automático indicando que el usuario ha dado respuesta al formulario.	Mesa de Ayuda	Formulario Virtual de Satisfacción de Soporte Técnico
11		El personal de mesa de ayuda cambia el estado de la solicitud en la herramienta Helptic a "Cerrado".	Mesa de Ayuda	Herramienta HELPTIC

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO	Código: TI-PR-001
		Versión: 03
		Vigencia: 04/10/2021

ANEXO 1. LISTADO DE CATEGORÍAS DE SOPORTE TÉCNICO

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO
LICENCIAMIENTO	Licencia ArchiCAD	Requerimiento
	Licencia Office	Requerimiento
	Licencia Suite Autodesk	Requerimiento
	Licencia Suites Adobe	Requerimiento
	Licencia Windows S.O.	Requerimiento
	Software Antimalware/Antivirus	Incidente
	Otros	Requerimiento
ASESORÍA TÉCNICA	Ofimatica	Incidente
	Ofimatica > Inconvenientes Word	Incidente
	Ofimatica > Inconvenientes Excel	Incidente
	Ofimatica > Inconvenientes Power Point	Incidente
	Ofimatica > Inconvenientes Project	Incidente
	Ofimatica > Inconvenientes Visio	Incidente
	Ofimatica > Otros	Incidente
CONECTIVIDAD	Fisico> Cliente Liviano	Requerimiento
	Fisico> Telefono IP	Requerimiento
	Fisico> Impresoras	Requerimiento
	Inalambrico >Portatil	Requerimiento
	Inalambrico >Movil	Requerimiento
CORREO ELECTRÓNICO	Cuentas Delegadas	Requerimiento
	Backup Correo Electronico	Requerimiento
	Búsqueda de Correos	Requerimiento
	Configuracion Correo en Dispositivo movil	Requerimiento
	Consulta correos gmail	Requerimiento
	Correo Sospechoso	Incidente
	Creación de Correo	Requerimiento
	Creación y Modificación Firma Digital	Requerimiento
	Error de usuario y clave	Incidente
	Error en Sincronización	Incidente
	No envía ni recibe	Incidente
	Desactivacion cuenta de Correo	Requerimiento
	Problemas de Acceso	Incidente
CUENTAS DE USUARIOS	Activar Cuentas	Requerimiento
	Crea Cuentas	Requerimiento
	Cuenta Caducada	Requerimiento
	Desbloqueo de Cuenta	Requerimiento
	Restablecer Cuentas	Requerimiento
ANTIVIRUS	Ausencia o desactivación de software antivirus.	Incidente
	Ingeniería social (phishing, spoofing, vishing, smishing).	Incidente
	Malware (adware, spyware, activex, vbscript, backdoor, trapdoor).	Incidente
	Software antivirus desactualizado.	Incidente
	Virus (gusanos, troyanos, hoax).	Incidente



CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO
HARDWARE	HARDWARE > Clientes Livianos	Requerimiento
	HARDWARE > Equipo PC Portátil	Requerimiento
	HARDWARE > Falla el Mouse	Incidente
	HARDWARE > Falla el Teclado	Incidente
	HARDWARE > Falla la Pantalla	Incidente
	HARDWARE > Falla Ploter	Incidente
	HARDWARE > Traslado de Equipos De Computos	Requerimiento
IMPRESORAS	IMPRESORAS > Claves de impresión	Requerimiento
	IMPRESORAS > Configuración de Impresoras Compartidas	Requerimiento
	IMPRESORAS > Configuración Ploter	Requerimiento
	IMPRESORAS > Configuración Radicadora	Requerimiento
	IMPRESORAS > Problemas al Escanear	Incidente
	IMPRESORAS > Atasco de Papel	Incidente
	IMPRESORAS > Cambio de Toner	Requerimiento
	IMPRESORAS > Sin Papel	Requerimiento
IMPRESORAS > Sin Conexión	Incidente	
SCANNER	SCANNER > No Escanea	Incidente
	SCANNER > Atasco de Papel	Incidente
	SCANNER > Limpieza	Requerimiento
INTERNET	INTERNET > Acceso a Carpeta Compartida	Requerimiento
	INTERNET > Acceso a Carpetas en Red	Requerimiento
	INTERNET > Acceso a Paginas Web	Requerimiento
	INTERNET > Certificado de Seguridad Fortinet	Requerimiento
	INTERNET > Falla en Descarga de Archivos	Incidente
	INTERNET > Activación Punto Físico	Requerimiento
	INTERNET > Falla en Navegacion	Incidente
CENTRO DE CÓMPUTO	MANTENIMIENTO > Aire Acondicionado	Requerimiento
	MANTENIMIENTO > Contraincendio	Requerimiento
	MANTENIMIENTO > Sistema Biometrico	Requerimiento
	MANTENIMIENTO > Ups	Requerimiento
MÁQUINAS VIRTUALES	MAQUINAS VIRTUALES > Aprovisionamiento	Requerimiento
	MAQUINAS VIRTUALES > Disco Duro Lleno	Incidente
	MAQUINAS VIRTUALES > Error de Comunicación del Servidor	Incidente
	MAQUINAS VIRTUALES > Escritorio no esta Disponible	Incidente
	MAQUINAS VIRTUALES > No Conecta	Incidente
	MAQUINAS VIRTUALES > Pantalla en negro/parpadeante	Incidente
	MAQUINAS VIRTUALES > Error de Arrendamiento	Incidente
	MAQUINAS VIRTUALES > Creación	Requerimiento
	MAQUINAS VIRTUALES > Eliminación	Requerimiento
	MAQUINAS VIRTUALES > Lentitud	Incidente
	MAQUINAS VIRTUALES > Falla Sistema Operativo	Incidente
	MAQUINAS VIRTUALES > Cambio de Maquina Virtual	Requerimiento
	MAQUINAS VIRTUALES > Sin recursos	Requerimiento
MAQUINAS VIRTUALES > Cambio de VM por Actualización	Requerimiento	



CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO
PÁGINA WEB USPEC	PÁGINA WEB USPEC > Error de Acceso	Incidente
	PÁGINA WEB USPEC > Error de Acceso Fichas Tecnicas	Incidente
	PÁGINA WEB USPEC > Error de Acceso Intranet	Incidente
	PÁGINA WEB USPEC > Error de Acceso Pagina Web	Incidente
	PÁGINA WEB USPEC > Error de Acceso PQRD	Incidente
	PÁGINA WEB USPEC > Modificaciones de Paginas	Requerimiento
	PÁGINA WEB USPEC > Publicación de Contenido	Requerimiento
REDES PRIVADAS VIRTUALES (VPN)	Creacion VPN	Requerimiento
	Error de Conexión VPN	Incidente
	Desactivacion VPN	Requerimiento
RESPALDO DE INFORMACIÓN	RESPALDO DE INFORMACIÓN > Backup Medios Extraibles	Requerimiento
	RESPALDO DE INFORMACIÓN > Copia de Información de CD	Requerimiento
	RESPALDO DE INFORMACIÓN > Grabar Información en CD	Requerimiento
	RESPALDO DE INFORMACIÓN > Medios Removibles (USB, Unidad Optica)	Requerimiento
SOFTWARE	SOFTWARE > 7-ZIP	Requerimiento
	SOFTWARE > Acrobat Reader	Requerimiento
	SOFTWARE > ArchiCAD	Requerimiento
	SOFTWARE > AutoCAD	Requerimiento
	SOFTWARE > Certitool Token	Requerimiento
	SOFTWARE >Codigo de Barra	Requerimiento
	SOFTWARE > DWG Visor	Requerimiento
	SOFTWARE > Epass Token	Requerimiento
	SOFTWARE > Lector PDF	Requerimiento
	SOFTWARE > Software Adicional	Requerimiento
	SOFTWARE > Elogic Monitor	Requerimiento
	SOFTWARE > CHIP	Requerimiento
	SOFTWARE > StormUser CGR	Requerimiento
SOPORTE A APLICATIVOS	Alimentación	Requerimiento
	SOPORTE A APLICATIVOS > Consecutivos	Incidente
	SOPORTE A APLICATIVOS > Gestión Contractual	Incidente
	SOPORTE A APLICATIVOS > HEPLTIC	Incidente
	SOPORTE A APLICATIVOS > Infodoc	Incidente
	SOPORTE A APLICATIVOS > Intranet	Incidente
	SOPORTE A APLICATIVOS > Inventarios	Incidente
	SOPORTE A APLICATIVOS > Milenium	Incidente
	SOPORTE A APLICATIVOS > PQRD	Incidente
	SOPORTE A APLICATIVOS > Secop	Incidente
	SOPORTE A APLICATIVOS > SEPEC	Incidente
	SOPORTE A APLICATIVOS > Sigep	Incidente
SOPORTE A APLICATIVOS > SIIF	Incidente	

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO	Código: TI-PR-001
		Versión: 03
		Vigencia: 04/10/2021

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO
TELEFONÍA IP	TELEFONÍA IP > Actualización Firmware	Requerimiento
	TELEFONÍA IP > Aprovisionamiento en Línea	Requerimiento
	TELEFONÍA IP > Cambio de Extensión	Requerimiento
	TELEFONÍA IP > Configuración	Requerimiento
	TELEFONÍA IP > No Entran Llamadas	Incidente
	TELEFONÍA IP > No Salen Llamadas	Incidente
	TELEFONÍA IP > Sin Servicio	Incidente
	TELEFONÍA IP > Sin Tono	Incidente
AUDIOVISUALES	AUDIOVISUALES > Prestamo Equipo de Computo	Requerimiento
	AUDIOVISUALES > Solicitud Equipo Audiovisual	Requerimiento

ACUERDOS DE SERVICIOS			
Incidentes		Requerimientos	
Muy Urgente	1 Hora	Muy Urgente	8 Horas
Alta	2 Horas	Alta	1 día
Mediana	4 Horas	Mediana	2 días
Baja	8 Horas	Baja	3 días
Muy Baja	12 Horas	Muy Baja	4 días

IMPACTO	DESCRIPCIÓN
Muy Urgente	Afectación completa a la Entidad
Alta	Afectación a un grupo de funcionarios
Mediana	Afectación a un funcionario
Baja	No afecta la operación de la Entidad
Muy Baja	No afecta usuarios, servicios

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO	Código: TI-PR-001
		Versión: 03
		Vigencia: 04/10/2021

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.
03	24/06/2020	Todos	Se realiza actualización de todos los numerales.
	04/10/2021	N/A	Se ajustan los códigos de los documentos de acuerdo con la actualización del Mapa de Procesos Institucional. La versión del documento se mantiene debido a que su contenido no se modificó.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		
Elaboró / Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre: Camilo Alejandro Romero González	Nombre: Oscar Suárez Ramos	Nombre: Oscar Suárez Ramos
Cargo: Analista de Sistemas	Cargo: Jefe de Oficina	Cargo: Jefe de Oficina
Dependencia: Oficina de Tecnología	Dependencia: Oficina de Tecnología	Dependencia: Oficina de Tecnología