 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD02
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	VERSIÓN	1

1. OBJETIVO

Gestionar y solucionar los reportes de requerimientos e incidencias relacionadas con las tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC) de manera integral a través de la recepción, atención y trámite de mantenimientos, dando cumplimiento a los niveles de servicio establecidos y a las políticas de seguridad de la información con el fin de prestar un servicio de soporte efectivo a los recursos tecnológicos de la entidad garantizando la continuidad del servicio y el óptimo funcionamiento de los mismos.

2. ALCANCE


Inicia con la recepción de los requerimientos e incidentes, continúa con la atención y trámite, y finaliza con la implementación del software y finaliza con la solución del reporte.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los procesos y procedimientos del nivel central como desconcentrado y fondos adscritos.

4. BASE DOCUMENTAL

- Formato Hoja de Vida equipos de Cómputo - STFT01.
- Informes de seguimiento.
- Manual mesa de ayuda.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD02
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	VERSIÓN	1

5. BASE LEGAL

Norma (número y fecha)	Directriz legal
Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 209.	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.	Define los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.
Decreto 1010 de 2000. Artículo 41. Gerencia de Informática	Funciones de la Gerencia de Informática


6. DEFINICIONES

Promesas de valor: Satisfacer las necesidades y expectativas razonables de nuestros clientes a partir del ofrecimiento de soluciones que cumplan con todos los requerimientos tanto legales como genéricos, a través de la prestación de un servicio eficaz, apoyados de un equipo humano competente y comprometido hacia la satisfacción del cliente, utilizando herramientas tecnológicas y mejorando continuamente los procesos.

Escalamiento: Se refiere al movimiento de ticket entre agentes, con el fin de brindar solución a los requerimientos en el nivel de soporte técnico especializado. En el escalamiento se documentará los avances de la gestión realizada.

Estado del Ticket: Indica su posición en las fases previas a su finalización de acuerdo a la gestión realizada por el agente de mesa de ayuda, los cuales pueden ser:

- **NUEVO:** Es el estado predeterminado que se aplica al crear o insertar un ticket. No se puede volver a asignar este estado a un ticket una vez que lo haya cambiado.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD02
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	VERSIÓN	1

- **ESPERA:** El ticket está en la cola y se puede empezar a trabajar en él.
- **ABIERTO / ASIGNADO:** Significa que la solicitud ha sido asignada a un agente que está trabajando para resolverla.
- **PENDIENTE:** El ticket está pendiente de una acción, es decir el tratamiento del problema, incidente o solicitud está sujeto a un factor exterior. Por ejemplo, el trabajo no puede continuar hasta que se reciba un repuesto.
- **RESUELTO:** El problema es solucionado o la solicitud es contestada. El usuario que reportó el problema o solicitud debe verificar y aseverar que el caso se ha resuelto.
- **CERRADO:** Una vez que el usuario que reportó el problema o solicitud ha confirmado que el problema está resuelto, el caso puede ser cerrado. Si la confirmación no se recibe dentro de las 3 notificaciones siguientes a la solución, el caso pasará al estado "CERRADO" automáticamente. Así mismo, este estado es un archivo histórico y su estado no se puede cambiar.

Falla: Cuando existe una afectación del servicio u/o defecto de un componente tecnológico.

Incidente: Se refiere a cualquier tipo de falla, evento o degradación que cause e impida parcial o completamente la prestación de un servicio de TI.


Impacto: Hace referencia al impacto potencial que un problema sin resolver tiene sobre la estabilidad de la organización, para continuar efectivamente con sus actividades o suministrar sus servicios. Por ejemplo, la caída de un servidor que da soporte a un gran número de clientes o usuarios se puede considerar que tiene un impacto crítico en la empresa. Los niveles de impacto estimados son los siguientes: Menor, Moderado, Significativo y Extenso.

ITIL: (IT Infrastructure Library) Conjunto de mejores prácticas para la administración de servicios de TI; son técnicas y modelos de gestión de procesos, que ayudan a las organizaciones a mantener el control, la operación y administración de los recursos y servicios de TI, con el fin de minimizar riesgos, reducir costos y asegurar más tiempo de disponibilidad de sus servicios, logrando así una visión clara, confiable, adaptable, flexible y mejora continua de los servicios y procesos de la Organización.

KPI: (Key Performance Indicators) Indicadores Clave de Desempeño, miden el nivel del desempeño de un proceso, enfocándose en el "cómo" e indicando el rendimiento de los procesos, de forma que se pueda alcanzar el objetivo fijado.

OLA: (Operating Level Agreement): Acuerdo del Nivel de Operación. El OLA es un documento interno de la organización donde se especifican las responsabilidades y compromisos de los diferentes departamentos de la organización TI en la prestación de un determinado servicio.

Requerimiento: Se considera un requerimiento cuando un usuario solicita un servicio y/o soporte técnico.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD02
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	VERSIÓN	1

RFC: Es una solicitud formal para la implementación de un Cambio u/o registro que contiene toda la información requerida para aprobar el Cambio solicitado.

RMA: *Return Merchandise Authorization* (autorización de devolución de mercancía). Es una parte del proceso de devolución de un producto con el fin de recibir un reembolso, reemplazo o reparación del mismo durante el periodo de garantía.

SLA: Son acuerdos de niveles de servicio o Service Level Agreement, también conocido por las siglas ANS o SLA, estos acuerdos suelen ser estáticos y definidos en el momento de la negociación del contrato con el proveedor de servicio o ISP (Internet Service Provider), con el objeto de fijar el nivel acordado para la calidad y prestación de dicho servicio, los cuales pueden ser:

- **Bajo:** Presenta afectación de dispositivos que no son de misión crítica o de forma aislada a los subsistemas
- **Medio:** Presenta afectación de un dispositivo de misión crítica sin afectar el correcto funcionamiento de los subsistemas.
- **Alto:** Presenta afectación a un sistema de misión crítica que puede generar indisponibilidad de los servicios.
- **Crítico:** Genera completa indisponibilidad de un subsistema y/o servicio de la organización.

Soporte Técnico: Apoyo que se otorga al usuario final, cuando se presenta una afectación, evento o incidente que interrumpe la operación diaria de sus labores, brindando así una solución integral frente a la situación y/o falla reportada.


TIC: Se refiere a las Tecnologías de Información y Comunicación

Ticket: Es un archivo o dato numérico contenido y generado en el sistema de seguimiento que contiene información acerca de intervenciones a los incidentes reportados por un usuario final a la mesa de ayuda de soporte técnico.

Tiempos de respuesta: Tiempo máximo para contactar al usuario personalmente o vía telefónica, después de haber solicitado un servicio o soporte técnico.

Tiempo de solución del servicio: Tiempo estipulado para la solución del servicio.

UC: (Contrato de apoyo) Es un contrato escrito que se realiza entre la gestión de niveles de servicio y un proveedor externo para la entrega de los servicios que soportan los SLA's entre la organización de TI y el negocio.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD02
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	VERSIÓN	1


7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Los servicios de soporte técnico solo se proporcionarán a equipos, periféricos y servicios que hagan parte de la RNEC.
- Todas las solicitudes para el otorgamiento de Servicios de Soporte se levantarán vía telefónica o vía e-mail.
- En caso que el usuario requiera una copia de respaldo de la información contenida en el equipo, se podrá realizar en un medio magnético y será responsabilidad del usuario final la custodia de la información.
- Se atenderán únicamente los requerimientos registrados mediante un consecutivo de ticket en la mesa de ayuda.
- Todo ticket creado y/o registrado en la herramienta de repositorio debe cumplir con un ciclo de estados, desde la solicitud del requerimiento hasta su cierre a satisfacción, así como contar con una prioridad asignada.
- El personal profesional / técnico o Analista de Sistemas será el encargado de gestionar los servicios solicitados a través de los medios establecidos en la actividad 2, a su vez es el responsable de garantizar la gestión de todos los incidentes y requerimientos reportados a la mesa de ayuda, generar análisis y reportes que lleven a la mejora continua de los procedimientos de resolución de incidentes y solicitudes.
- El Profesional de Soporte Especializado, es el responsable de garantizar, hacer seguimiento a los incidentes o solicitudes escalados a proveedores, y confirmar si la solución brindada es acorde a la solicitud realizada por el usuario.
- El Coordinador de Soporte Técnico y Telecomunicaciones, es el responsable de realizar seguimiento al cumplimiento de los SLA pactados.
- Los NIVELES DE ESCALAMIENTO estarán determinados por:

Nivel 1: Se denomina soporte técnico de primer nivel al grupo que proporciona asistencia física y/o remota a reportes relacionados con equipos de cómputo, impresión, conectividad, entre otros.


Nivel 2: Grupo de especialistas encargados de brindar soporte técnico especializado a los incidentes reportados a la mesa de ayuda.

Nivel 3: Grupo de proveedores que brindan soporte a requerimientos que no fueron solucionados en nivel 1 y 2 y que hacen parte del trámite de garantías de los componentes y servicios afectados.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD02
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	VERSIÓN	1

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	<p>REALIZAR REPORTE DE REQUERIMIENTO.</p> <p>El usuario mediante el servicio telefónico de la mesa de ayuda o a través del correo electrónico designado, reportará el problema presentado para que de esta manera sea gestionado y atendido.</p>	15 minutos	Usuario (Servidor)		
2	<p>RECIBIR Y REGISTRAR EL REQUERIMIENTO.</p> <p>Una vez recibido y analizado el requerimiento este se ingresa en el repositorio designado por la entidad, donde se establece el nivel de servicio (ANS), el estado y la asignación; para que de esta forma se genere el ticket por medio del cual será atendida la solicitud.</p>	30 minutos	Servidor designado para la Mesa de Ayuda	Ticket en repositorio web.	
3	<p>ATENDER EL REQUERIMIENTO (SOPORTE PRIMER NIVEL)</p> <p>Si el requerimiento es allegado vía telefónica, el personal designado para la atención indicará de manera explícita y remota al usuario para la atención y solución a su requerimiento.</p> <p>Si el requerimiento es allegado vía correo electrónico se informará al usuario por este mismo medio el número del ticket que le fue asignado y el estado de atención de su solicitud.</p> <p>Posterior a ello se establece comunicación con el usuario para indicar la atención del requerimiento.</p>	De acuerdo a los ANS	Servidor designado para la Mesa de Ayuda		

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD02
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	VERSIÓN	1


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
4	¿El requerimiento fue atendido? SI: Continúa con la actividad 5 NO: Continúa con la actividad 6				
5	DOCUMENTAR Y CERRAR TICKET El personal que se encuentre atendiendo el requerimiento reportará en el repositorio designado el estado del ticket, dando por terminada la gestión frente al usuario e informando por correo electrónico el cierre del mismo. Adicionalmente en la herramienta de Hojas de vida de equipos y el formato correspondiente, se registrará la modificación o cambio del servicio o componente afectado.	De acuerdo a los ANS	Servidor designado para la Mesa de Ayuda	Correo electrónico de notificación - Ticket	
6	BRINDAR SOPORTE AL USUARIO EN SITIO (PRIMER NIVEL) El personal que se encuentre designado para la atención de la solicitud, se desplazará al sitio (oficinas centrales) donde se requiere la atención de la solicitud para brindar la solución de acuerdo al tipo de soporte.	De acuerdo a los ANS	Servidor designado para la Mesa de Ayuda	Ticket en repositorio web.	
7	¿El requerimiento fue atendido? SI: Regresa a la actividad 5 NO: Continúa con la actividad 8				

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD02
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	VERSIÓN	1

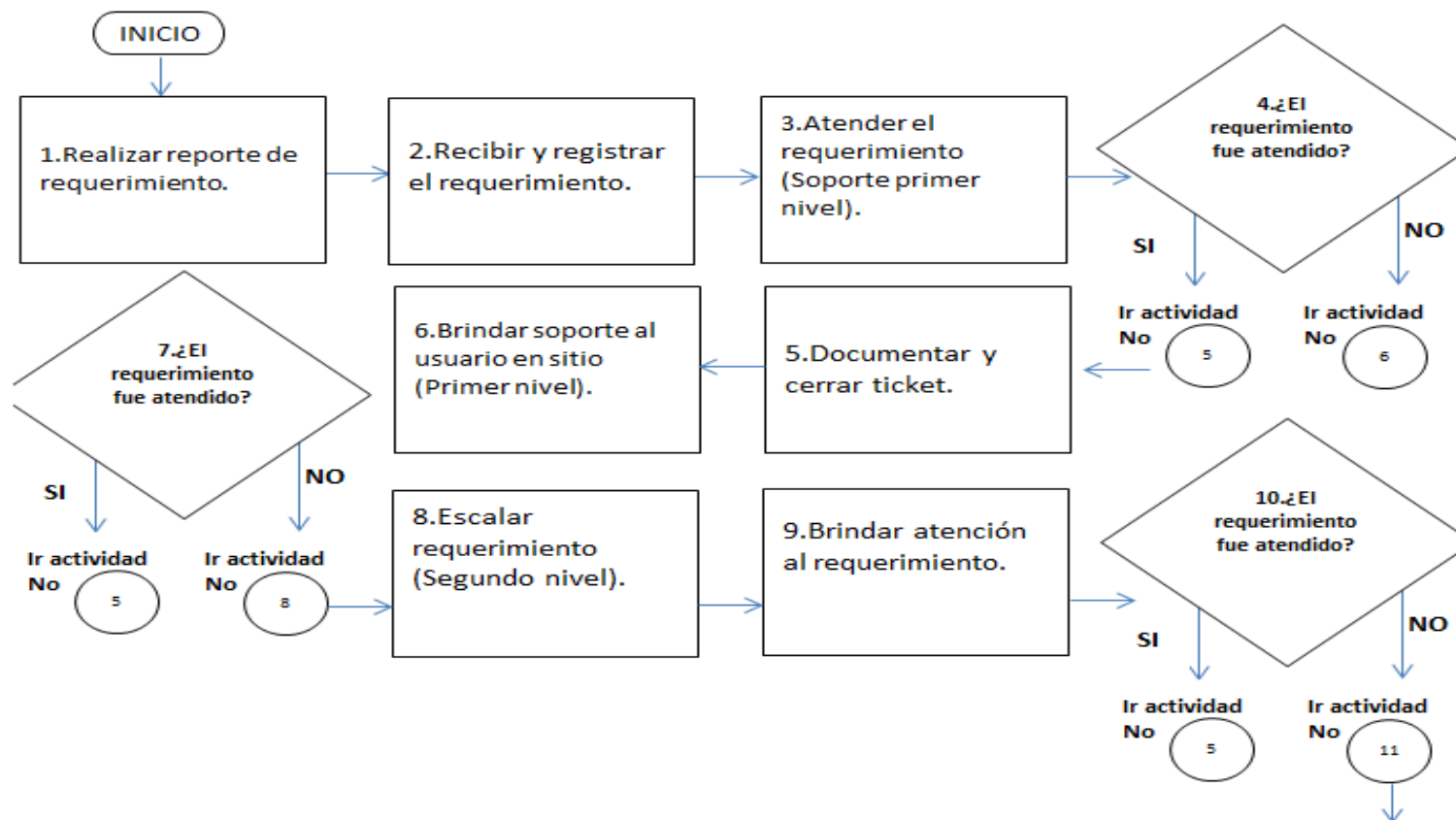
#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
8	ESCALAR REQUERIMIENTO (SEGUNDO NIVEL) El personal que se encuentra atendiendo el caso escala el requerimiento al segundo nivel de servicio y registra la justificación del escalamiento en el repositorio designado, informando nuevamente al usuario el estado del ticket.	De acuerdo a los ANS	Servidor designado para la Mesa de Ayuda	Correo Electrónico enviado - Ticket	
9	BRINDAR ATENCIÓN AL REQUERIMIENTO El personal que se encuentra atendiendo el caso evaluará las condiciones de la solicitud. En este segundo, nivel se ofrece un soporte más especializado que incluye asistencia telefónica especializada o visita de campo de ser requerido.	De acuerdo a los ANS	Servidor designado para la Mesa de Ayuda		
10	¿El requerimiento fue atendido? SI: Regresa a la actividad 5. NO: Continúa con la actividad 11.				
11	ESCALAR REQUERIMIENTO (TERCER NIVEL) El personal que se encuentra atendiendo el caso escala el requerimiento al tercer nivel de servicio (proveedores) y registra la justificación del escalamiento en el repositorio designado, informando nuevamente al usuario el estado del ticket.	De acuerdo a los ANS	Servidor designado para la Mesa de Ayuda		
12	SOLICITAR AUTORIZACIÓN AL PROVEEDOR. El proveedor revisará las condiciones que soportan la garantía o el soporte solicitado, bajo la coordinación del personal especializado de la mesa de ayuda para emitir la autorización de reemplazos (RMA) o garantía según la necesidad.	De acuerdo a los ANS		Correo Electrónico / Oficio / Ticket en plataforma del proveedor	


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD02
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	VERSIÓN	1

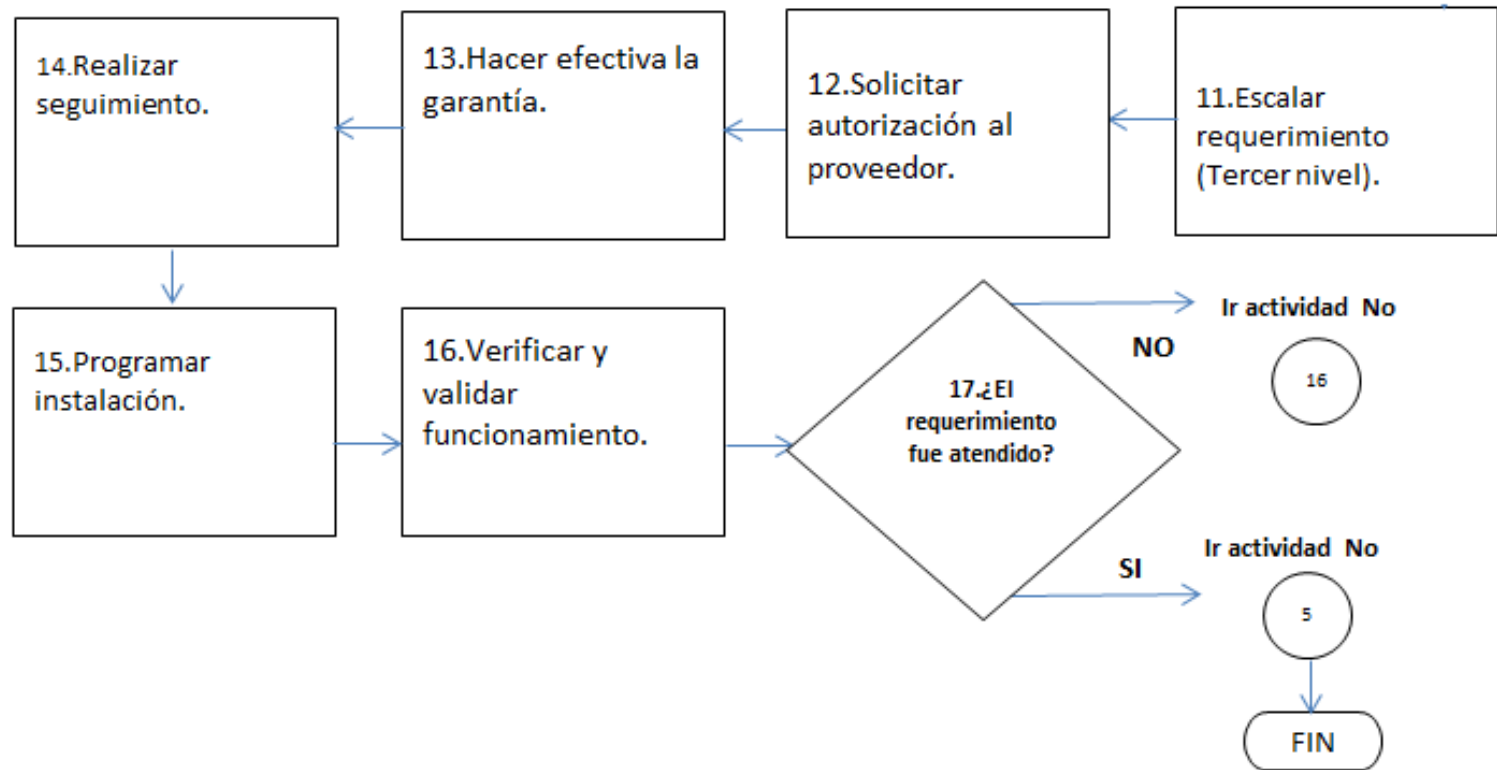
#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
13	HACER EFECTIVA LA GARANTÍA El proveedor realizará el mantenimiento correctivo del componente tecnológico o del servicio reportado conforme a los tiempos (SLA) pactados.	De acuerdo a los SLA	Servidor designado para la Mesa de Ayuda	Correo electrónico	Informe de supervisión
14	REALIZAR SEGUIMIENTO Solicitar avances de seguimiento acorde a los ANS pactados.	De acuerdo a los SLA	Servidor designado para la Mesa de Ayuda	Correo Electrónico / Ticket en plataforma del proveedor	Informe de supervisión
15	PROGRAMAR INSTALACIÓN Realizar plan de trabajo o para la configuración, instalación y puesta en marcha del servicio o componente afectado	De acuerdo a los SLA	Servidor designado para la Mesa de Ayuda		
16	VERIFICAR Y VALIDAR FUNCIONAMIENTO Se realizara la verificación y el correcto funcionamiento del servicio o componente afectado de acuerdo a los requerimientos establecidos para cada uno de ellos.	De acuerdo a los SLA	Servidor designado para la Mesa de Ayuda	Informe / correo electrónico de validación	Informe de supervisión
17	¿El requerimiento fue atendido? SI: Regresa a la actividad 5. NO: Regresar 16.				


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD02
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	VERSIÓN	1

9. FLUJOGRAMA



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD02
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	VERSIÓN	1




 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD02
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	VERSIÓN	1

10. ANÁLISIS DE GESTIÓN

Realizar reporte de requerimiento.	15 minutos
Recibir y registrar el requerimiento.	30 minutos
Atender el requerimiento (Soporte primer nivel)	De acuerdo a los ANS
Documentar y cerrar ticket	De acuerdo a los ANS
Brindar soporte al usuario en sitio (Primer nivel)	De acuerdo a los ANS
Escalar requerimiento (Segundo nivel)	De acuerdo a los ANS
Brindar atención al requerimiento	De acuerdo a los ANS
Escalar requerimiento (Tercer nivel)	De acuerdo a los ANS
Solicitar autorización al proveedor.	De acuerdo a los ANS
Hacer efectiva la garantía	De acuerdo a los SLA
Realizar seguimiento	De acuerdo a los SLA
Programar instalación	De acuerdo a los SLA
Verificar y validar funcionamiento	De acuerdo a los SLA

11. ANEXOS

N.A.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD02
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	VERSIÓN	1

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO DETALLES DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Creación proceso y procedimiento nuevo	Gerente de Informática	19/08/2016	0
Ajuste Punto 4. Base Documental	Gerente de Informática	04/01/2019	1

ELABORÓ: Angélica Sofía Manjarrés Rodríguez – Auxiliar Administrativo	REVISÓ: Erick Manuel Rosado Barliza Coordinador De Soporte Técnico Y Telecomunicaciones (E).	APROBÓ: Youssef Sefair Silva Gerente de Informática
	REVISIÓN TÉCNICA: Candelaria Lucía Teherán Fontalvo Profesional Universitario Oficina de Planeación	APROBACIÓN TECNICA: Cástulo Morales Payares Jefe Oficina de Planeación
FECHA: 26/12/2018	FECHA: 04/01/2019	FECHA: 04/01/2019