ACTA DE PRIMERA ENTREGA N.º 1

CONTRATO N.º 1.380-17.13-16295

GOBERNACION VALLE DEL CAUCA
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES
SETIC
2025

Tabla de contenido

1. Introducción 4

1. Objetivo Principal 5

1.1. Objetivos Específicos: 5

b. Alcance del Primer Entregable 6

c. Beneficios del entregable 7

d. Resultados del Entregable ..... **¡Error! Marcador no definido.**

e. Modernización de la herramienta helppeople ITSM 8

1.1. Componentes actualizados 9

1.1.1. Núcleo de Aplicación (Core Platform) 9

1.1.2. Interfaz de Usuario (Front-End) 10

1.1.3. Motor de Reportes y Analítica 11

1.1.4. Servicios Internos y Conectividad 11

1.1.5. Base de Datos y Procesos Lógicos 12

1.2. Módulos y funcionalidades modernizadas 12

1.2.1. Módulo Helpdesk 13

1.2.2. Módulo Marketplace 13

1.2.3. Portal de Autoservicio 14

1.2.4. Módulos Complementarios 14

f. Soporte técnico, mantenimiento y cumplimiento de niveles de servicio (ANS) 15

6.1. Clasificación y Atención de Solicitudes según Prioridad: 16

6.2. Procedimiento para la Gestión de Solicitudes: 17

g. Informe Técnico 20

h. Licencias 24

8.1. Licencias de Agentes – Edición Business 24

8.2. Capacidad y alcance 25
8.3. Roles de Aplicación 25
8.4. Roles de Permisos 27
8.5. Beneficios de esta estructura de licencias, roles y permisos 28
9. Funcionalidades Principales MATI (suite helppeople ITSM Cloud) 30
Principales módulos funcionales y su alcance 31
9.1. Portal de Autoservicio (Self-Service) 31
9.2. Librería de Soluciones (Gestión del Conocimiento) 32
9.3. Marketplace de Servicios 34
9.4. Helpdesk – Gestión de Solicitudes, Incidentes y Problemas 34
9.5. Portafolio de Servicios 36
9.6. Módulo de ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) 38
9.7. Módulo de Cambios 40
9.8. Módulos de Indicadores (KPI y Smart KPI) 41
9.9. Módulos de Reportes (Generales y de Usuario) 43
9.10. Control de Usuarios 47
1. Conclusiones 49

17 de octubre del 2025

1. Introducción

En el marco del **Contrato N.º 1.380-17.13-16295**, cuyo objeto es:

"Contratar la suscripción para uso de software de la mesa de ayuda de la Secretaría de las TIC, para gestionar las solicitudes de las diferentes dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca dentro del marco del proyecto *Mejoramiento de los sistemas en la Gobernación del Valle del Cauca*",

se desarrolló el presente entregable, correspondiente a la **activación de licencias de uso de software en ambiente productivo** de la herramienta **MATI**, nombre con el cual la Gobernación denomina la suite **helppeople ITSM Cloud – Response Management System (RMS)**.

Este entregable constituye la base tecnológica para la operación del sistema de **Mesa de Ayuda institucional**, orientado a fortalecer la atención, gestión y trazabilidad de las solicitudes y requerimientos que se generan en las diferentes dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca.

La suite **helppeople ITSM Cloud** es una herramienta en modalidad **nube (Cloud)** que permite administrar de forma integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y otros procesos de soporte transversal. Su implementación en la Gobernación del Valle representa un paso importante dentro del proyecto de modernización tecnológica y transformación digital, promovido por la **Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (SETIC)**.

La adopción de esta herramienta permite gestionar incidentes, requerimientos, activos tecnológicos, niveles de servicio (SLA), solicitudes y reportes en tiempo real, garantizando que la atención a los usuarios internos sea más ágil, trazable y medible. De esta forma, MATI se convierte en una plataforma clave para consolidar una operación de servicios eficiente y alineada con los estándares internacionales de gestión ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Además, esta suscripción contribuye al **mejoramiento de los sistemas de información que apoyan los procesos administrativos y la toma de decisiones** dentro de la Gobernación, así como al fortalecimiento del **Índice de Gobierno Digital** en el departamento, indicador que mide la madurez en la adopción de tecnologías y la gestión eficiente de la información pública.

2. Objetivos

2.1. Principal

Implementar y habilitar el uso productivo de la suite **helppeople ITSM Cloud – Response Management System (RMS)**, denominada localmente **MATI**, mediante la entrega, activación y configuración de la suscripción tipo *Business* en ambiente productivo, para la operación de la **Mesa de Ayuda de la Secretaría de las TIC de la Gobernación del Valle del Cauca**, garantizando el soporte técnico, la disponibilidad y el cumplimiento de las condiciones establecidas en el acuerdo de suscripción.

2.2. Objetivos Específicos:

a) Activar y entregar las licencias de uso en ambiente productivo, correspondientes a la suscripción tipo Business, la cual incluye hasta 50 suscripciones de agentes del servicio para la operación de la Mesa de Ayuda en la nube.

b) Configurar y habilitar la suite helppeople ITSM Cloud bajo los lineamientos técnicos de la Secretaría de las TIC (SETIC), garantizando conectividad, seguridad y disponibilidad permanente del servicio.

c) Asegurar el acompañamiento técnico y funcional durante la activación de la suscripción, así como el soporte inicial necesario para garantizar la correcta operación del sistema.

d) Contribuir al fortalecimiento del ecosistema digital de la Gobernación del Valle del Cauca, apoyando el objetivo estratégico de modernización tecnológica y la mejora

de los sistemas de información que respaldan los procesos administrativos y de gestión.

e) Aportar al incremento del Índice de Gobierno Digital del departamento, mediante la implementación de herramientas tecnológicas que promuevan la eficiencia, la interoperabilidad y la atención efectiva de los ciudadanos y las dependencias internas.

f) Proveer la documentación técnica y administrativa que sustenta el proceso de activación, incluyendo el acuerdo de suscripción, acta de entrega y soporte de activación, como evidencia formal de cumplimiento del entregable.

3. Alcance del Primer Entregable

El presente entregable comprende la entrega, activación y documentación de las **licencias de uso de la suite helppeople ITSM Cloud – Response Management System (RMS) en su modalidad de suscripción Business, con operación en ambiente productivo.**

Este paquete incluye **la habilitación de hasta 50 licencias** de agentes de servicio, las cuales permiten a los funcionarios designados de la Gobernación del Valle del Cauca acceder a la plataforma, gestionar solicitudes, incidentes, requerimientos y realizar el seguimiento a las actividades de la Mesa de Ayuda institucional.

El proceso incluye:

a) Entrega del acuerdo de suscripción y soporte técnico, documento que detalla las condiciones, características y tiempos de soporte de la suscripción contratada.

b) Activación en ambiente productivo, con las configuraciones técnicas necesarias para su correcto funcionamiento en la nube, asegurando disponibilidad, seguridad, respaldo de información y continuidad operacional.

c) Validación funcional y técnica del entorno, verificando la correcta operación del

sistema, los accesos de usuario y la integración con los flujos definidos por SETIC.

d) Documentación de soporte (actas, certificados, y manuales técnicos) que evidencian la correcta activación y entrega del servicio contratado.

4. Beneficios del entregable

La activación y puesta en funcionamiento de la herramienta **MATI (helppeople ITSM Cloud)** genera múltiples beneficios para la Gobernación del Valle del Cauca, entre los cuales se destacan:

a) **Centralización de solicitudes:** permite unificar la gestión de requerimientos y reportes en una sola plataforma institucional.

b) **Automatización de procesos:** mejora la eficiencia operativa y reduce tiempos de respuesta.

c) **Trazabilidad completa:** cada solicitud queda registrada, facilitando el control, seguimiento y generación de reportes analíticos.

d) **Disponibilidad 24/7:** al operar en modalidad nube, la herramienta garantiza acceso permanente desde cualquier ubicación autorizada.

e) **Escalabilidad y flexibilidad:** la suscripción tipo *Business* permite crecer fácilmente en usuarios o funcionalidades según las necesidades futuras.

f) **Alineamiento con ITIL:** promueve las mejores prácticas en la gestión de servicios TI.

g) **Apoyo a la gestión institucional:** fortalece la toma de decisiones y contribuye a mejorar los indicadores de gestión digital del departamento.

5. Modernización de la herramienta helppeople ITSM

Como resultado de esta entrega, se mantiene operativa la suite helppeople ITSM Cloud – Response Management System (RMS) en ambiente productivo, con las 50 licencias activas de agentes, completamente funcionales, documentadas y respaldadas mediante el acuerdo de suscripción y soporte de activación.

La herramienta MATI se encuentra lista para ser utilizada por las dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca, consolidándose como un componente esencial dentro del proceso de modernización tecnológica y fortalecimiento del gobierno digital en el departamento.

La modernización de la herramienta helppeople ITSM, conocida en la Gobernación del Valle del Cauca como MATI, representa uno de los hitos más importantes dentro del proceso de fortalecimiento tecnológico y mejora continua de los servicios institucionales.

El objetivo principal de esta modernización fue actualizar la plataforma a su versión más reciente de mercado, garantizando que la entidad cuente con una solución moderna, robusta y alineada con las tendencias tecnológicas actuales y las mejores prácticas internacionales de gestión de servicios, en especial las establecidas por el marco de referencia ITIL v4.

Esta actualización permitió incorporar mejoras significativas en rendimiento, seguridad, estabilidad, escalabilidad y experiencia de usuario, optimizando tanto la operación interna de los equipos de soporte como la interacción de los funcionarios y ciudadanos con la Mesa de Servicios.

El proceso de modernización se ejecutó de forma controlada y planificada, migrando progresivamente entre las versiones Sprint 36 y Sprint 38 de la suite helppeople. Este esquema de migración garantizó la continuidad del servicio sin interrupciones, realizando previamente pruebas funcionales, validaciones de compatibilidad y verificaciones técnicas para asegurar que todos los módulos, licencias y configuraciones operaran de manera estable en el nuevo entorno.

Como parte de la mejora, se renovó la interfaz gráfica de usuario, haciéndola más intuitiva, limpia y accesible, de modo que cualquier usuario —sin importar su nivel técnico— pueda navegar fácilmente por la herramienta. Este cambio facilita la autogestión, reduce errores

en la operación y mejora la eficiencia general de los equipos de atención.

Además, la actualización optimizó el uso de las licencias tipo Business de helppeople, que habilitan el trabajo colaborativo de hasta 50 agentes con roles específicos (como administradores, coordinadores, técnicos y agentes de mesa). Esto permite que cada perfil tenga acceso a las funcionalidades adecuadas según sus responsabilidades, garantizando orden, trazabilidad y seguridad en la gestión de servicios.

En conjunto, esta modernización fortalece la infraestructura tecnológica de la Gobernación del Valle del Cauca, consolidando a MATI como una herramienta estratégica para la administración pública digital. Gracias a esta mejora, la entidad cuenta hoy con una plataforma más moderna, segura, flexible y preparada para evolucionar con las necesidades futuras del gobierno digital y de los ciudadanos del Valle del Cauca.

5.1. Componentes actualizados

Durante la transición desde el Sprint 36 hacia el Sprint 38, la herramienta helppeople ITSM fue sometida a un proceso de modernización integral que abarcó tanto su infraestructura tecnológica como su capa visual y funcional.

El objetivo principal de esta actualización fue garantizar una operación más estable, rápida y segura, al tiempo que se optimizaba la experiencia del usuario y se reforzaba la compatibilidad con los entornos empresariales actuales basados en la nube y en servicios de integración.

A continuación, se describen los principales componentes actualizados y las mejoras implementadas en cada uno:

5.2. Núcleo de Aplicación (Core Platform)

El núcleo de helppeople —también conocido como Core Platform— fue objeto de una actualización profunda orientada a optimizar el rendimiento y la comunicación entre los distintos servicios que conforman la plataforma.

- Se modernizó el sistema de gestión de dependencias internas, mejorando la interacción entre los módulos y reduciendo posibles errores en la carga de librerías.

- Se optimizó el control de sesiones y la comunicación entre servicios (API Flow ↔ API Multi), logrando una sincronización más eficiente entre los procesos de negocio.
- Se incorporaron ajustes estructurales en el procesamiento de tareas simultáneas, lo que incrementa la capacidad de respuesta en entornos con alto volumen de solicitudes.
- Se amplió el mecanismo de auditoría para operaciones críticas, permitiendo un mayor seguimiento de cambios y acciones realizadas por los usuarios.

Estas mejoras en el Core garantizan una base tecnológica más sólida, escalable y con mayores capacidades de control y seguridad.

5.3. Interfaz de Usuario (Front-End)

La capa visual de helppeople fue completamente rediseñada bajo principios de usabilidad, coherencia visual y accesibilidad, permitiendo una experiencia mucho más fluida e intuitiva para los usuarios finales.

- Se actualizaron los frameworks visuales, optimizando la velocidad de carga y el renderizado de datos en las vistas operativas.
- Se renovaron los módulos Helpdesk, Reportes y Configuraciones, incorporando un diseño más moderno, limpio y adaptable.
- Se introdujo el nuevo motor de visualización Power View, que ofrece vistas dinámicas, filtros en tiempo real y una experiencia analítica interactiva.
- Se mejoró la adaptabilidad responsiva de la interfaz, garantizando que la herramienta se visualice correctamente en monitores, tablets y dispositivos móviles.

En conjunto, estos avances hacen que el portal sea más ágil, accesible y visualmente consistente, alineado con los estándares de diseño modernos de soluciones ITSM.

5.4. Motor de Reportes y Analítica

Uno de los componentes más transformados fue el motor de reportes, que ahora brinda una experiencia de análisis de datos más potente y visual.

- Se reemplazó el modelo de reportes tradicionales por un enfoque interactivo basado en Power View, que permite personalizar vistas y explorar datos operativos en tiempo real.
- Se optimizaron las consultas SQL y procedimientos internos, acelerando la generación de reportes incluso en bases de datos de alto volumen.
- Se habilitó la exportación directa a Excel con filtros aplicados, permitiendo a los usuarios descargar información precisa sin necesidad de reprocesarla.

Gracias a estas mejoras, la analítica dentro de helppeople se vuelve más intuitiva, visual y orientada a la toma de decisiones.

5.5. Servicios Internos y Conectividad

En esta nueva versión, los servicios API internos fueron completamente revisados y reforzados para lograr una comunicación más estable y segura entre módulos y sistemas externos.

- Se modernizaron los servicios API, garantizando una mejor interoperabilidad entre Helpdesk, Self-Service.
- Se actualizó el motor de notificaciones, incorporando alertas inteligentes y notificaciones con menciones directas (@usuario), diferenciando entre mensajes públicos y privados.

Este conjunto de cambios consolida la conectividad entre servicios, logrando una experiencia operativa continua, integrada y transparente.

5.6. Base de Datos y Procesos Lógicos

Finalmente, se realizaron mejoras estructurales en la base de datos y en los procesos lógicos del sistema para garantizar la integridad, eficiencia y trazabilidad de la información.

- Se revisaron y normalizaron las estructuras de datos, asegurando compatibilidad con las nuevas funciones de formularios dinámicos y reportes avanzados.
- Se optimizaron índices y triggers de trazabilidad (*los triggers se refieren a disparadores automáticos dentro de la base de datos o del sistema, que ejecutan acciones para mantener la trazabilidad o integridad de la información*), incrementando la velocidad en la gestión de incidencias y adjuntos.
- Se mejoraron los procedimientos de validación de formularios para incluir controles de obligatoriedad de adjuntos y campos dependientes.

Estas mejoras fortalecen la consistencia de los datos y la eficiencia de los procesos internos, permitiendo un rendimiento más estable y un control superior sobre las operaciones.

En conjunto, todas estas actualizaciones hacen que helppeople ITSM Sprint 38 se consolide como una plataforma moderna, robusta y escalable, preparada para soportar procesos ITSM complejos, con mayor visibilidad, trazabilidad y capacidades de análisis visual avanzado.

5.7. Módulos y funcionalidades modernizadas

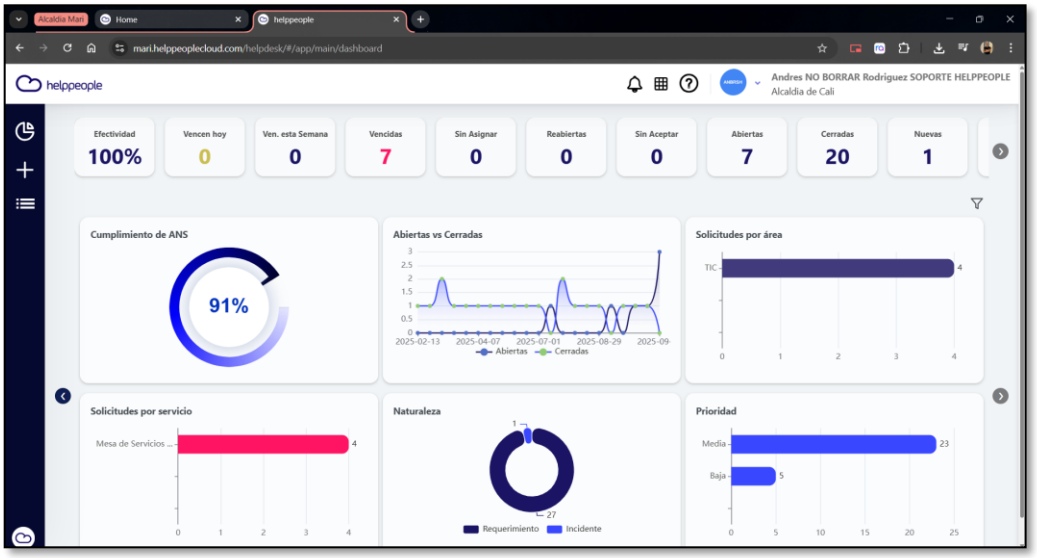
La modernización de helppeople ITSM no se limitó únicamente a una actualización técnica, sino que implicó una revisión estructural y funcional de los principales módulos operativos.

El objetivo fue optimizar el rendimiento de la plataforma, potenciar la trazabilidad de los procesos y ofrecer una experiencia más analítica, intuitiva y personalizada tanto para los usuarios finales como para los administradores del sistema.

A continuación, se describen los módulos que fueron intervenidos y las mejoras que se incorporaron en cada uno de ellos:

5.7.1. Módulo Helpdesk

El Helpdesk representa el corazón operativo de helppeople ITSM, siendo el punto central donde convergen los procesos de soporte, atención al cliente interno y gestión de incidencias. Durante la modernización, este módulo fue completamente optimizado gracias a la incorporación del motor Power View, que transformó la tradicional vista de solicitudes en un entorno analítico, flexible y personalizable.



5.7.2. Módulo Marketplace

El módulo Marketplace —dedicado a la automatización y configuración de reglas dentro del ecosistema de helppeople— también fue objeto de mejoras significativas orientadas a incrementar la eficiencia y flexibilidad operativa.

Entre los principales avances se destacan:

- Selección múltiple de reglas, lo que permite aplicar configuraciones de forma simultánea según criterios definidos (empresa, grupo, país, departamento, entre otros).
- Optimización en la validación entre bots y reglas, reduciendo errores en la automatización de procesos y mejorando la confiabilidad de las tareas automáticas.

Gracias a estos cambios, Marketplace se convierte en un entorno más versátil y adaptable, permitiendo mayor autonomía a los administradores para configurar flujos automatizados de negocio sin comprometer la estabilidad del sistema.

5.7.3. Portal de Autoservicio

El Portal de Autoservicio fue rediseñado con el objetivo de fortalecer la experiencia del usuario final, convirtiéndolo en un espacio más intuitivo, rápido y visualmente coherente con el resto de la plataforma.

Las principales mejoras incluyen:

- Optimización de la presentación y rendimiento de las vistas iniciales, reduciendo tiempos de carga y mejorando la navegación.
- Mayor integración con formularios dinámicos y servicios relacionados, lo que permite a los usuarios acceder fácilmente a los servicios TI o solicitudes disponibles.
- Unificación visual entre los distintos módulos del sistema, garantizando una experiencia consistente y profesional.

De esta manera, el Portal de Autoservicio ofrece una interacción más fluida, transparente y eficiente, alineada con los principios de autonomía del usuario y autosuficiencia operativa.

5.7.4. Módulos Complementarios

Además de los módulos principales, se realizaron mejoras adicionales en componentes complementarios que refuerzan la accesibilidad y la adaptabilidad de la plataforma:

- Soporte Multilenguaje: Optimización del cambio de idioma desde la opción Editar Perfil, con traducciones automáticas aplicables a los módulos Home, Helpdesk y Self-Service.
- Accesibilidad y experiencia de usuario: Ajustes visuales y funcionales para garantizar que la herramienta pueda ser utilizada por distintos tipos de usuarios, independientemente del idioma o entorno tecnológico.

Con esta serie de mejoras, helppeople ITSM Sprint 38 logra un equilibrio entre modernización tecnológica y evolución funcional, consolidando una arquitectura modular, escalable y adaptable.

El nuevo entorno no solo impulsa la analítica operativa y la trazabilidad integral, sino que también fomenta la personalización por usuario y la eficiencia en la gestión de servicios TI, permitiendo a las organizaciones responder de forma más proactiva, inteligente y alineada con las buenas prácticas de ITIL v4.

6. Soporte técnico, mantenimiento y cumplimiento de niveles de servicio (ANS)

La **Gobernación del Valle del Cauca**, a través de la **Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (SETIC)**, contará con un **acompañamiento técnico especializado** orientado a garantizar la estabilidad, disponibilidad y mejora continua de la herramienta **MATI**, nombre institucional de la suite **helppeople ITSM Cloud – Response Management System (RMS)**.

Este servicio de soporte técnico se presta en modalidad 5x8, es decir, de lunes a viernes entre las 08:00 a.m. y las 05:00 p.m., y comprende atención funcional, mantenimiento preventivo y correctivo, así como la implementación de mejoras orientadas a optimizar el rendimiento, la seguridad y la eficiencia de la plataforma.

El objetivo de este esquema es asegurar que la herramienta MATI mantenga un funcionamiento estable, con atención oportuna ante cualquier requerimiento, y que continúe alineada con los estándares de calidad y las metas del proyecto de mejoramiento de los sistemas de información de la Gobernación.

6.1. Clasificación y Atención de Solicitudes según Prioridad:

Las solicitudes registradas en la Mesa de Ayuda se gestionan de acuerdo con su **nivel de prioridad**, el cual se define con base en el impacto que tiene la situación sobre la operación de los servicios institucionales.

A continuación, se describen los niveles de prioridad establecidos y los tiempos de atención definidos en los **Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)** de la Gobernación del Valle del Cauca:

Prioridad	Descripción General	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución
Crítica	Interrupción total del servicio o falla grave que impide el funcionamiento general de la plataforma MATI. Requiere atención inmediata para restablecer la continuidad operativa.	2 horas	5 horas
Alta	Afectación parcial del servicio o de uno o varios módulos específicos. Es necesario actuar de manera prioritaria para minimizar el impacto en la operación.	8 horas / 1 día	64 horas / 8 días
Media	Ajustes o consultas que no afectan directamente la operación general, pero requieren intervención técnica programada.	16 horas / 2 días	160 horas / 20 días
Baja	Requerimientos de información, mejoras menores o solicitudes sin impacto operativo inmediato.	32 horas / 4 días	320 horas / 40 días
Planeación	Solicitudes de nuevos desarrollos, configuraciones o cambios mayores que hacen parte del plan de evolución tecnológica de la herramienta.	Acordado entre las partes según roadmap	Acordado entre las partes según roadmap

Nota: Los tiempos de solución se contabilizan únicamente durante el horario hábil de atención de la Mesa de Servicios (lunes a viernes, de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.), conforme a la disponibilidad del personal técnico asignado.

6.2. Procedimiento para la Gestión de Solicitudes:

Para garantizar el cumplimiento de los tiempos definidos en los ANS, es indispensable que todas las solicitudes sean registradas exclusivamente a través del **portal de atención al cliente** en la siguiente dirección:

https://helppeople.helppeoplecloud.com/

Este portal es el canal oficial para la gestión de requerimientos, incidentes y consultas relacionadas con la herramienta MATI.

Cada registro en el sistema genera automáticamente un número de ticket, lo que permite realizar el seguimiento, medir los tiempos de respuesta y asegurar la trazabilidad de la atención.

Cualquier solicitud, incidencia o comunicación reportada por canales distintos al portal oficial —como correo electrónico, llamadas o mensajería directa— **no podrá ser considerada dentro de la medición de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)**. En estos casos, será responsabilidad del cliente registrar adecuadamente la solicitud dentro del sistema para garantizar su correcta atención y el cumplimiento de los tiempos establecidos según la prioridad asignada.

6.3. Compromisos del Servicio

El acompañamiento técnico prestado incluye:

- **Soporte funcional:** atención a consultas sobre el uso y operación de los módulos del sistema.

consiste en brindar ayuda y acompañamiento a los usuarios cuando tienen dudas o dificultades al utilizar los diferentes módulos del sistema.

Este tipo de soporte no se enfoca en reparar errores técnicos del software, sino en orientar a las personas sobre **cómo usar correctamente las funciones y herramientas disponibles**, explicar los pasos necesarios para realizar ciertas tareas dentro de la plataforma y asegurar que comprendan **la lógica y propósito de cada módulo**.

En otras palabras, es el apoyo que permite que los usuarios **saquen el máximo provecho de la herramienta**, aprendan a navegar por ella sin inconvenientes y ejecuten sus procesos de

manera más eficiente y segura.

- **Mantenimiento preventivo:** revisión periódica de la plataforma para asegurar su estabilidad y prevenir incidentes.

Consiste en realizar revisiones periódicas y programadas de la plataforma **MATI**, con el objetivo de **anticiparse a posibles fallas o incidentes** antes de que ocurran.

Durante estas revisiones, el equipo técnico verifica el estado general del sistema, analiza el desempeño de los módulos, revisa la capacidad de almacenamiento, el uso de los recursos y la estabilidad de las conexiones.

El propósito principal es **mantener la herramienta funcionando sin interrupciones**, asegurando que esté siempre disponible, rápida y segura para los usuarios de las diferentes dependencias de la Gobernación.

En otras palabras, este tipo de mantenimiento busca "**prevenir los problemas antes de que aparezcan**".

- **Mantenimiento correctivo:** resolución de fallas, errores o incidentes detectados durante la operación.

Se realiza cuando la plataforma presenta algún tipo de falla, error o comportamiento inusual durante su operación.

El equipo técnico analiza la causa del problema, aplica los ajustes necesarios y realiza pruebas para garantizar que el sistema vuelva a funcionar correctamente.

Este tipo de mantenimiento es clave para **restablecer la normalidad del servicio en el menor tiempo posible**, minimizando el impacto que pueda generar sobre los usuarios o los procesos internos.

Por ejemplo, si un usuario no puede acceder a su cuenta o un módulo no carga correctamente, se activa este proceso de mantenimiento correctivo para resolver la situación.

- **Actualizaciones y mejoras:** aplicación de parches o nuevas versiones de la suite helppeople que optimicen el rendimiento o fortalezcan la seguridad.

La suite **helppeople ITSM Cloud (MATI)** evoluciona constantemente para ofrecer nuevas funcionalidades, reforzar la seguridad y optimizar su desempeño.

En este tipo de mantenimiento se aplican **actualizaciones, parches de seguridad y nuevas versiones** del software que corrigen errores o agregan capacidades adicionales.

Estas actualizaciones se realizan de forma planificada para no afectar la operación diaria y garantizan que la herramienta esté siempre **al día con las últimas mejoras tecnológicas del fabricante**, protegiendo los datos y asegurando un rendimiento más eficiente.

En términos simples, este proceso es como "**mantener actualizada la aplicación para que trabaje mejor y más segura cada día**".

- **Monitoreo y seguimiento:** control constante de la disponibilidad del servicio y la respuesta oportuna ante posibles afectaciones.

Se refiere a la supervisión constante del funcionamiento de la plataforma MATI, para detectar de manera temprana cualquier situación que pueda afectar su rendimiento o disponibilidad.

A través de herramientas de control y seguimiento, el equipo técnico revisa continuamente indicadores como la velocidad de respuesta, el uso de los recursos, los accesos de los usuarios y el cumplimiento de los niveles de servicio (ANS).

Gracias a este monitoreo, se pueden **detectar y resolver alertas antes de que se conviertan en incidentes graves**, garantizando así que el servicio se mantenga activo, estable y confiable.

Este modelo de soporte está diseñado para garantizar que la herramienta **MATI** permanezca en condiciones óptimas de funcionamiento, brindando un servicio confiable, seguro y alineado con los objetivos de transformación digital de la **Gobernación del Valle del Cauca**.

7. Informe Técnico

La suite helppeople Service Management (ITSM Cloud) es una plataforma integral que centraliza la gestión de incidentes, solicitudes, problemas, cambios y activos bajo un modelo alineado con las buenas prácticas de ITIL V4.

En el núcleo de esta solución se encuentra el RMS – Response Management System (Sistema de Gestión de Respuestas). Este sistema constituye el motor de la plataforma y tiene como propósito principal coordinar, automatizar y dar trazabilidad a la atención de solicitudes, incidentes y requerimientos de los usuarios, garantizando:

- Una atención estandarizada y medible de principio a fin.
- La reducción de tiempos de respuesta gracias a la automatización y reglas inteligentes.
- El fortalecimiento de la trazabilidad mediante tableros de control y métricas.
- La optimización en la administración de recursos tecnológicos y humanos.

En otras palabras, el RMS es la directriz de helppeople, orquestando las respuestas institucionales, reduciendo la complejidad operativa y alineando los servicios con las expectativas de los usuarios y los objetivos estratégicos de la organización.

7.1. Reconocimiento Internacional – Acreditación ITIL

La solución helppeople ITSM Cloud – Response Management System (RMS), desarrollada por BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA, ha sido acreditada oficialmente por PeopleCert como Proveedor de Herramientas ITIL v4, tras cumplir con los estándares de calidad, madurez técnica y metodológica establecidos por el esquema de certificación internacional.

Esta acreditación valida que helppeople soporta de forma integral las principales prácticas ITIL v4, garantizando la alineación con los principios de gestión moderna de servicios y fortaleciendo las capacidades de transformación digital de las organizaciones públicas y privadas.

helppeople ITSM cumplió exitosamente con los criterios de evaluación de software establecidos para las siguientes prácticas de ITIL V4:

- **Gestión de la Disponibilidad (Availability Management):**

helppeople ITSM permite definir, monitorear y controlar los niveles de disponibilidad de los servicios tecnológicos mediante dashboards e indicadores asociados a SLA y ANS. A través de su módulo de monitoreo y los componentes **helppeople Agent Cloud** y **helppeople Metering**, la herramienta asegura la visibilidad en tiempo real del estado de los servicios, anticipando riesgos de indisponibilidad y permitiendo acciones preventivas.

- **Gestión de la Capacidad y el Rendimiento (Capacity and Performance Management):**

Esta práctica se soporta mediante el registro histórico de uso de recursos, análisis de cargas y reportes de desempeño del sistema. helppeople combina métricas operativas con capacidades analíticas del **API Hello for BI**, permitiendo identificar cuellos de botella, optimizar la infraestructura y garantizar que los servicios dispongan de capacidad suficiente para responder a la demanda institucional.

- **Habilitación de Cambios (Change Enablement):**

helppeople proporciona un flujo controlado para la planificación, aprobación y seguimiento de cambios, con trazabilidad completa y registro de impactos sobre los servicios y activos. Los cambios pueden asociarse a solicitudes, incidentes o versiones, garantizando una implementación segura y documentada, conforme a las mejores prácticas ITIL.

- **Gestión de la Implementación (Deployment Management):**

La herramienta gestiona la entrega y despliegue de versiones y actualizaciones a través de flujos configurables que aseguran la coordinación entre equipos técnicos, validaciones en QA y control de versiones productivas. La integración con los módulos de activos y configuración permite mantener la trazabilidad completa de los componentes desplegados.

- **Gestión de Incidentes (Incident Management):**

En helppeople, la gestión de incidentes se realiza mediante el módulo **Helpdesk**, que permite registrar, categorizar, priorizar, escalar y cerrar incidentes de forma estructurada. La automatización de reglas de asignación, los bots de clasificación y los reportes de desempeño aseguran tiempos de atención óptimos y visibilidad sobre los compromisos definidos en los SLA.

- **Gestión del Conocimiento (Knowledge Management):**

La plataforma dispone de un módulo de conocimiento centralizado, donde se documentan soluciones, artículos técnicos y guías operativas vinculadas a los distintos servicios. Este conocimiento es reutilizable por agentes y usuarios finales, contribuyendo a reducir tiempos de atención y fomentar la resolución autónoma de solicitudes recurrentes.

- **Monitoreo y Gestión de Eventos (Monitoring and Event Management):**

helppeople RMS integra capacidades de monitoreo mediante **helppeople NetMap**, **Agent Cloud** y **Metering**, que permiten detectar eventos en la red, registrar alertas automáticas y generar incidentes de manera proactiva. La correlación de eventos y la priorización automática facilitan una respuesta ágil ante situaciones críticas en los servicios tecnológicos.

- **Gestión de Problemas (Problem Management):**

La herramienta permite identificar causas raíz mediante el análisis de incidentes recurrentes o críticos, consolidando acciones correctivas y preventivas. A través de flujos configurados, los problemas se documentan, priorizan y asocian a soluciones o artículos de conocimiento, garantizando una mejora continua en la estabilidad del servicio.

- **Gestión de Versiones (Release Management):**

helppeople soporta la gestión del ciclo de vida de las versiones de software o configuraciones mediante la definición de ambientes, validaciones, aprobaciones y fechas de despliegue. Cada versión queda asociada a activos o servicios específicos, asegurando trazabilidad, control documental y una implementación ordenada y segura.

- **Gestión del Catálogo de Servicios (Service Catalog Management):**

El módulo de **Catálogo de Servicios** centraliza la información de todos los servicios institucionales disponibles, incluyendo sus descripciones, responsables, niveles de atención y tiempos de respuesta. Esta práctica garantiza que los usuarios accedan fácilmente a los servicios y que la organización mantenga una oferta clara, estandarizada y actualizada.

- **Gestión de la Configuración del Servicio (Service Configuration Management):**

helppeople ITSM administra la **CMDB** (Base de Datos de Configuración), donde se registran los elementos de configuración (CI's), sus relaciones e interdependencias. Mediante los componentes **helppeople NetMap** y **Agent Cloud**, la herramienta detecta activos en la red, manteniendo inventarios actualizados y proporcionando información precisa para la gestión de incidentes, cambios y problemas.

- **Gestión de la Continuidad del Servicio (Service Continuity Management):**

La plataforma facilita el seguimiento de planes de contingencia, respaldos y restauraciones asociadas a los servicios críticos, garantizando la disponibilidad ante eventos no planificados. Esta práctica se integra con la gestión de incidentes y problemas para activar protocolos de recuperación y registrar evidencias del restablecimiento del servicio.

- **Gestión Financiera del Servicio (Service Financial Management):**

helppeople ofrece herramientas para la trazabilidad de costos asociados a servicios, activos o licencias, permitiendo la planificación presupuestal y la evaluación del costo total de operación (TCO). Los reportes financieros y analíticos apoyados en el **API Hello for BI** contribuyen a la toma de decisiones sobre eficiencia y priorización de inversiones tecnológicas.

- **Gestión del Nivel de Servicio (Service Level Management):**

La herramienta permite definir, monitorear y controlar los **Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA)** y **Acuerdos de Niveles Operativos (OLA)** mediante indicadores configurables. Los reportes en tiempo real y los dashboards especializados permiten evaluar el cumplimiento

de los compromisos de atención, facilitando la mejora continua y la transparencia en la gestión.

- **Gestión de Solicitudes de Servicio (Service Request Management):**

helppeople soporta la gestión integral de solicitudes desde múltiples canales: **portal de autoservicio**, **Marketplace institucional** y **RapidForms**, utilizado especialmente para la radicación de requerimientos específicos como los asociados a las **zonas públicas WiFi**. Esta práctica asegura una atención ordenada, trazable y enfocada en la experiencia del usuario final.

La acreditación como Proveedor de Herramientas ITIL Acreditado refleja la madurez técnica y metodológica de nuestras soluciones, validando que helppeople permite a las organizaciones adoptar las mejores prácticas de ITIL de forma fluida, confiable y certificada. Este logro posiciona a nuestra compañía como un socio estratégico de confianza, capaz de acompañar a las entidades en su transformación digital y en la consolidación de modelos de gestión de servicios sólidos, escalables y sostenibles.

8. Licencias

8.1. Licencias de Agentes – Edición Business

La edición Business de helppeople permite a la Gobernación del Valle del Cauca administrar de forma organizada, controlada y eficiente el acceso de los usuarios que operan en la suite MATI.

En términos sencillos, las licencias son los “accesos digitales” que permiten a las personas ingresar al sistema y realizar sus funciones dentro de la plataforma.

Si una entidad cuenta con 25 licencias, podrá tener hasta 25 usuarios activos trabajando en helppeople; si tiene 50, podrá ampliar su capacidad de operación sin afectar el rendimiento ni la seguridad del sistema.

Estas licencias garantizan que solo las personas autorizadas puedan acceder, que cada una tenga los permisos adecuados y que los procesos sean más seguros y controlados.

8.2. Capacidad y alcance

La edición Business de helppeople incluye entre 25 y 50 licencias premium, las cuales permiten el acceso completo a los módulos avanzados del sistema.

Esto asegura que las diferentes áreas —operativas, administrativas y técnicas— puedan trabajar de manera colaborativa y simultánea, sin duplicidades ni interferencias.

8.3. Roles de Aplicación

Los roles de aplicación definen qué puede hacer cada usuario dentro de la plataforma según su nivel de responsabilidad.

Son como los diferentes cargos dentro de una oficina digital: cada uno cumple una función específica que, en conjunto, mantiene el servicio funcionando correctamente.

A continuación, se describen los roles disponibles:

- **Administrador de Aplicaciones:**

Es el máximo responsable técnico dentro de helppeople. Tiene el control total de la plataforma: configura parámetros generales, gestiona las licencias, crea usuarios, define políticas de seguridad, y mantiene la estabilidad del entorno. También administra los módulos, permisos globales y flujos de trabajo (workflows). En pocas palabras, es el “arquitecto” de helppeople dentro de la Gobernación, garantizando que el sistema funcione correctamente y se mantenga actualizado.

- **Administrador de Servicios:**

Este rol está orientado a la operación funcional de los servicios que se gestionan a través de helppeople. Supervisa el flujo de solicitudes, incidentes, requerimientos y cambios, asegurando que se cumplan los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Además, coordina la respuesta de los técnicos, gestiona prioridades y vela porque los servicios estén disponibles y estables. Podría decirse que es el "director de tráfico" que organiza el movimiento interno de casos dentro del sistema.

- **Coordinador de Mesa:**

Su función es **supervisar el trabajo diario de los agentes** y garantizar que cada solicitud sea atendida dentro de los tiempos establecidos. Revisa indicadores, reasigna casos cuando es necesario y apoya en la gestión de incidentes críticos. Es quien **asegura la fluidez operativa** de la mesa de ayuda, siendo un enlace entre los técnicos, los agentes y la administración.

- **Agente de Mesa:**

Es quien tiene el **primer contacto con las solicitudes** registradas por los usuarios. Clasifica los casos, los prioriza según su nivel de impacto y los canaliza hacia las áreas o técnicos encargados. Además, realiza seguimiento al avance de cada solicitud y comunica las actualizaciones al usuario final.

- **Técnico:**

Encargado de **resolver las incidencias o requerimientos técnicos**. Aplica correctivos, ejecuta configuraciones, revisa los sistemas y asegura que los servicios se restablezcan con rapidez. Su labor es clave en el mantenimiento, la prevención de fallas y la atención de incidentes que afecten la operación tecnológica.

- **Usuario:**

Son los **clientes internos o externos** que registran solicitudes o reportan incidencias. Su interacción se da principalmente a través del portal de atención, donde pueden hacer seguimiento al estado de sus casos, recibir notificaciones y calificar la atención recibida. Representan el punto de inicio de todo el proceso de atención.

- **Gerente:**

Tiene una **visión estratégica** de toda la operación. Accede a tableros de control, reportes y métricas globales sobre tiempos de respuesta, niveles de servicio, volúmenes de solicitudes y desempeño del equipo. Con esta información, puede tomar decisiones informadas para mejorar la calidad, optimizar recursos y fortalecer la gestión administrativa y tecnológica.

8.4. Roles de Permisos

Además de los roles de aplicación, helppeople cuenta con un conjunto de **roles de permisos** que amplían o especializan las funciones de cada usuario dentro del sistema. Estos roles son complementarios y se asignan según la naturaleza del trabajo o la necesidad de control.

Algunos de los principales son:

Rol de Permiso	Descripción Funcional
Técnico de Bolsa de Solicitudes	Gestiona grupos o categorías de solicitudes, optimizando la asignación de tareas entre técnicos.
Administrador de Conocimiento / Gestor de Conocimiento	Crea, aprueba y publica artículos, manuales o guías en la base de conocimiento, contribuyendo a resolver casos repetitivos más rápido.

Rol de Permiso	Descripción Funcional
Auditor / Auditor de Proveedores	Supervisa el cumplimiento de estándares, niveles de servicio y calidad en la atención, incluyendo relaciones con proveedores.
Bloqueador de Activos / Gestor de Activos y Configuraciones	Controla los activos tecnológicos, asegurando que cada elemento esté inventariado y asociado correctamente a su servicio.
Comité de Cambios / Coordinador de Cambios	Evalúan, aprueban o rechazan cambios propuestos sobre los servicios o infraestructura.
Gestor de Proveedores / Gestor Portafolio / Gestor SLM	Administran contratos, proveedores y niveles de servicio (ANS), garantizando la calidad del servicio ofrecido.
Administrador o Analista de Capacidad	Evalúa el uso de recursos tecnológicos, analiza tendencias y propone ajustes para evitar sobrecargas o cuellos de botella.
Control de Usuarios / Capacitaciones / Proyectos	Gestionan la administración de cuentas, la formación de usuarios y la ejecución de proyectos dentro de la suite.

Estos permisos hacen posible una administración detallada: cada persona tiene acceso solo a lo que necesita, lo que **protege la información, evita errores y asegura la trazabilidad total de las acciones.**

8.5. Beneficios de esta estructura de licencias, roles y permisos

Contar con una estructura organizada de licencias, roles y permisos dentro de la suite helppeople – MATI no solo garantiza que cada usuario tenga acceso seguro y controlado al sistema, sino que también permite que la operación sea más eficiente, ordenada y trazable. Este modelo distribuye las responsabilidades de forma clara, evitando confusiones, mejorando la colaboración entre áreas y fortaleciendo la toma de decisiones basada en información real y actualizada.

En otras palabras, es una forma inteligente de mantener el control operativo y estratégico de toda la plataforma, mientras se promueve la transparencia, la seguridad y la mejora continua en los procesos institucionales.

- **Control total y seguridad reforzada:**

  Cada licencia está asociada a un usuario único con funciones delimitadas, lo que permite rastrear acciones, proteger datos y evitar accesos no autorizados.

- **Optimización de los procesos administrativos:**

  Al tener funciones claras, los flujos de trabajo se vuelven más ágiles, se reducen los reprocesos y se mejora la trazabilidad de cada solicitud o caso.

- **Mejor toma de decisiones:**

  Los roles gerenciales y de auditoría proporcionan reportes y métricas que facilitan decisiones estratégicas basadas en datos reales, no en suposiciones.

- **Escalabilidad y flexibilidad:**

  La entidad puede aumentar o disminuir el número de licencias activas según su demanda operativa, sin perder estructura ni control.

- **Mayor eficiencia y trabajo colaborativo:**

  Al tener un entorno compartido con responsabilidades bien definidas, los equipos pueden colaborar con claridad, alineando los objetivos técnicos, operativos y estratégicos.

- **Cumplimiento normativo y mejora continua:**

  La existencia de roles especializados (como auditores, gestores o comités de cambio) impulsa la transparencia, la mejora continua y el cumplimiento de los estándares institucionales.

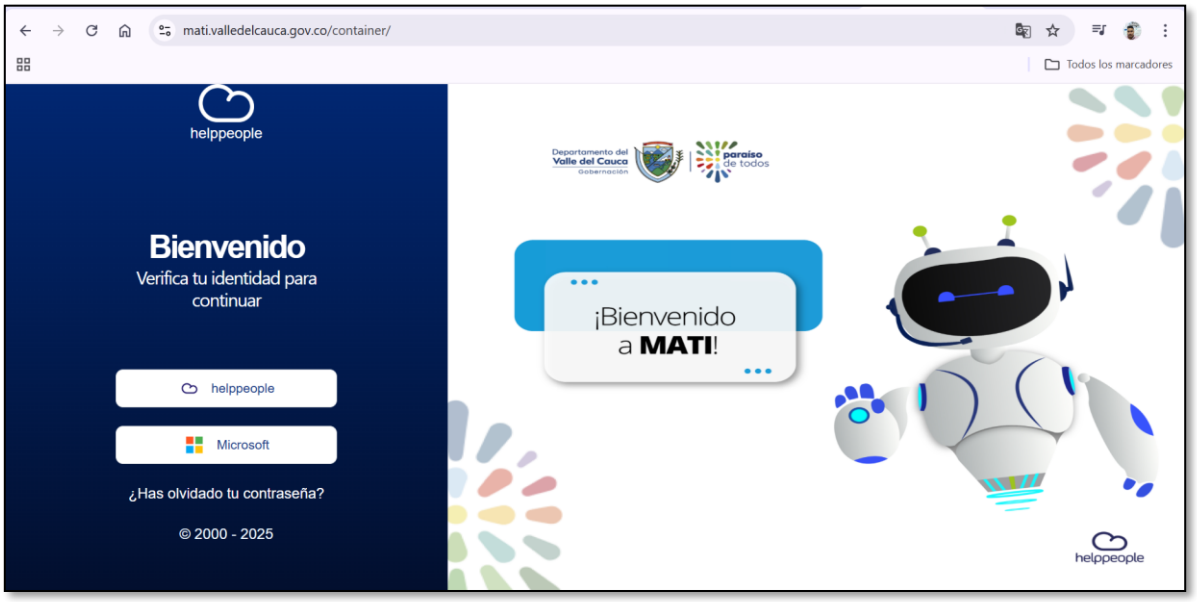
9. Funcionalidades Principales MATI (suite helppeople ITSM Cloud)

En el marco del despliegue de la **suite helppeople ITSM Cloud – MATI** en la **Gobernación del Valle del Cauca**, se han instalado, configurado y parametrizado una serie de **módulos y herramientas especializadas** que permiten gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y otros servicios administrativos de la entidad.

Estas funcionalidades constituyen la **columna vertebral del ecosistema digital de atención**, permitiendo que tanto los **usuarios finales (funcionarios y ciudadanía)** como los **agentes de mesa, coordinadores y administradores** cuenten con un entorno moderno, seguro y eficiente para la atención, el seguimiento y la gestión de solicitudes.

En términos simples, MATI es el **centro digital** donde convergen las solicitudes, incidentes, servicios y reportes institucionales, garantizando **trazabilidad, transparencia, control y mejora continua**, todo bajo las **mejores prácticas ITIL**, marco internacional en el cual la plataforma está certificada.

Este apartado tiene como propósito describir de manera detallada y funcional los módulos, componentes y tableros que conforman la plataforma helppeople ITSM Cloud (MATI). Busca evidenciar cómo cada herramienta instalada, desplegada, configurada y parametrizada contribuye al fortalecimiento de la gestión de servicios institucionales, al mejoramiento de los procesos administrativos y a la optimización de la toma de decisiones dentro de la Gobernación del Valle del Cauca.

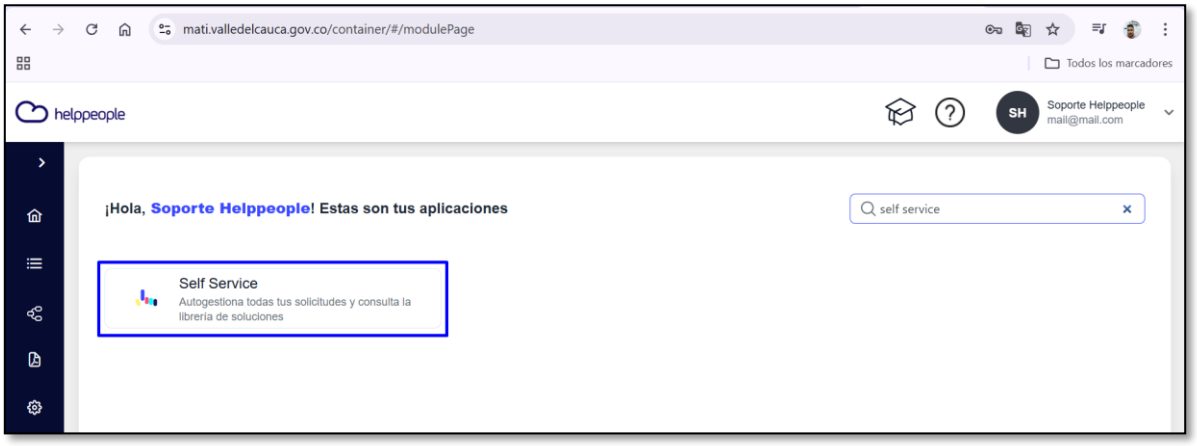


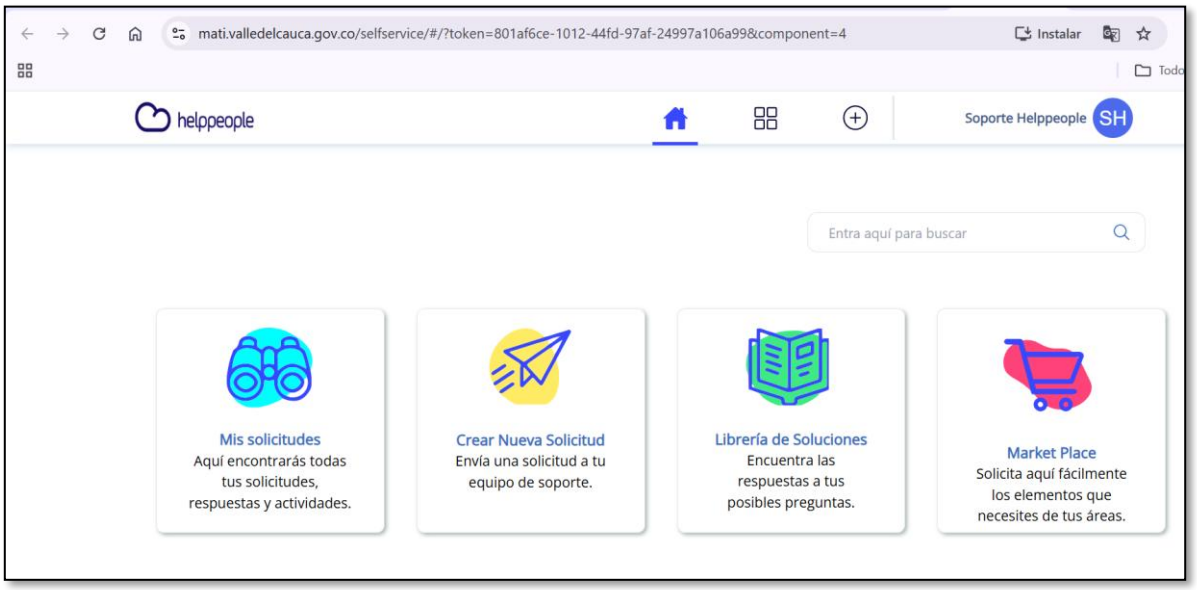
Principales módulos funcionales y su alcance

9.1. Portal de Autoservicio (Self-Service)

Es la puerta de entrada a la Mesa de Servicios. Permite que cualquier usuario (funcionario o ciudadano) pueda registrar solicitudes, incidentes o requerimientos sin depender de llamadas o correos. Los formularios son intuitivos, guían paso a paso al usuario y aseguran una radicación correcta. Además, permite consultar en tiempo real el estado de cada solicitud, visualizar los agentes asignados y las fechas estimadas de resolución. Está disponible 24/7 y accesible desde cualquier dispositivo.

Valor agregado: empodera al usuario final, facilita la autogestión y reduce la carga operativa del equipo técnico.

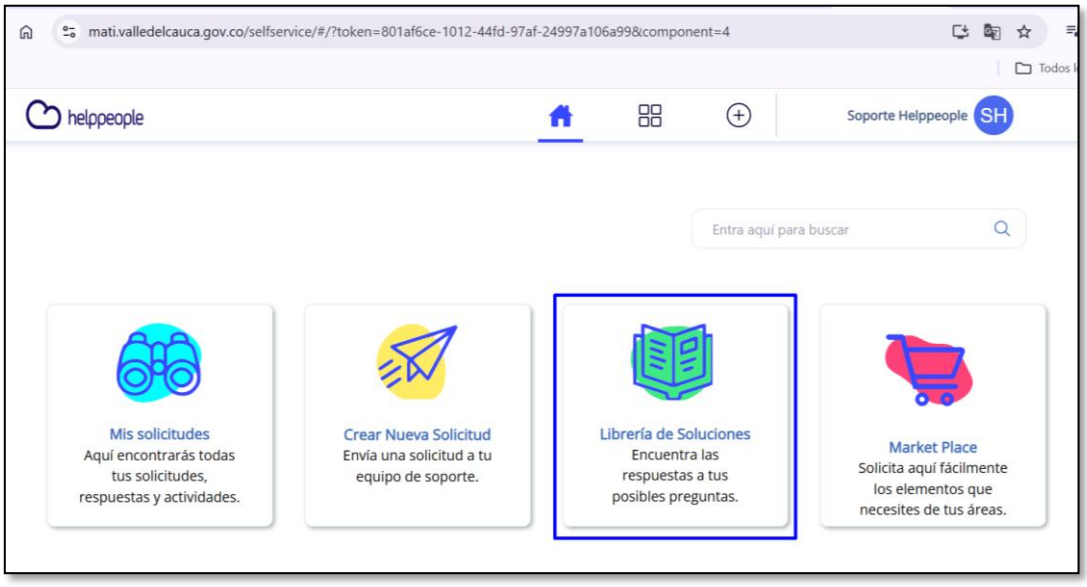


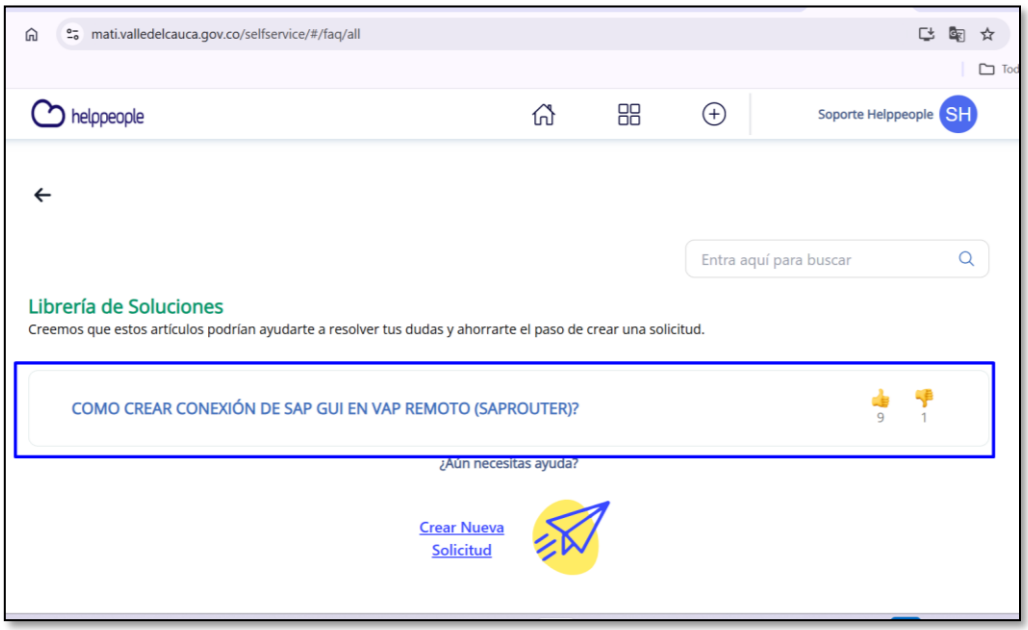


9.2. Librería de Soluciones (Gestión del Conocimiento)

Es el repositorio institucional de conocimiento que reúne guías, manuales, procedimientos y soluciones a incidentes recurrentes. Tanto los agentes como los usuarios finales pueden acceder a esta biblioteca para resolver dudas antes de crear un caso nuevo. La información se encuentra clasificada, actualizada e indexada para facilitar su búsqueda.

Valor agregado: acelera la resolución de solicitudes, evita reprocesos y promueve la transferencia de conocimiento entre áreas.

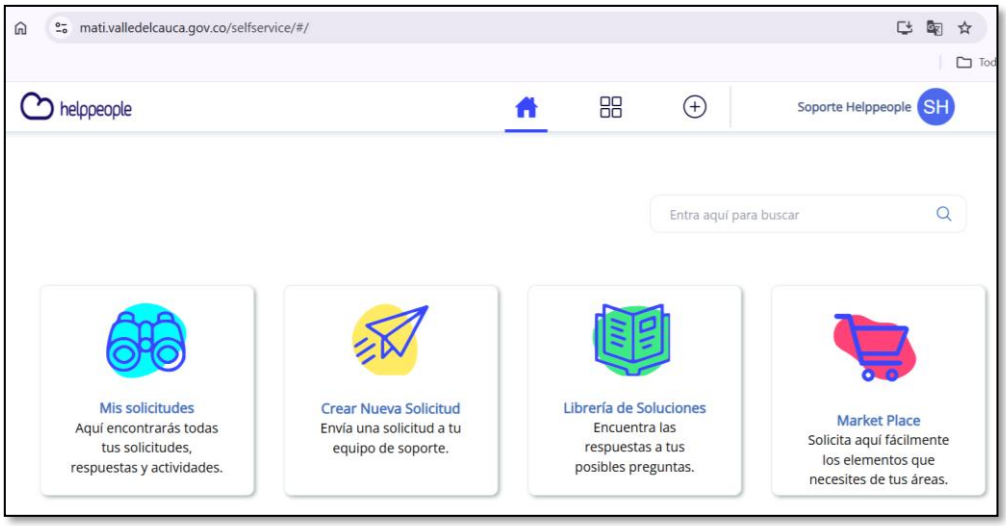




9.3. Marketplace de Servicios

Funciona como un catálogo digital donde se presentan los servicios disponibles para las diferentes dependencias y usuarios. Cada servicio incluye su descripción, condiciones de uso y tiempos de atención. Está integrado con los formularios dinámicos de MATI, garantizando uniformidad y estandarización en la radicación.

Valor agregado: ofrece transparencia y visibilidad de la oferta institucional, fomentando una atención ordenada y eficiente.



9.4. Helpdesk – Gestión de Solicitudes, Incidentes y Problemas

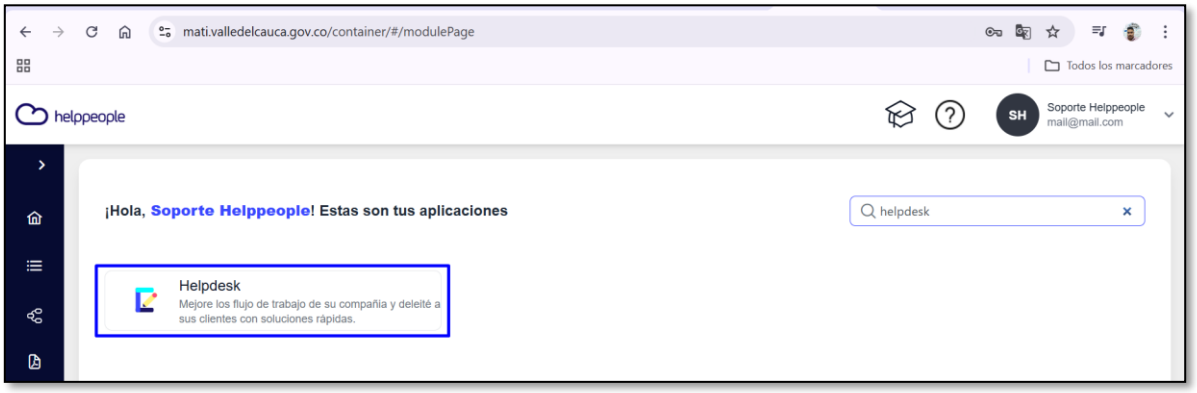
El módulo Helpdesk es el eje operativo de la Mesa de Servicios MARI, donde se gestionan todas las solicitudes y requerimientos recibidos por los diferentes canales.

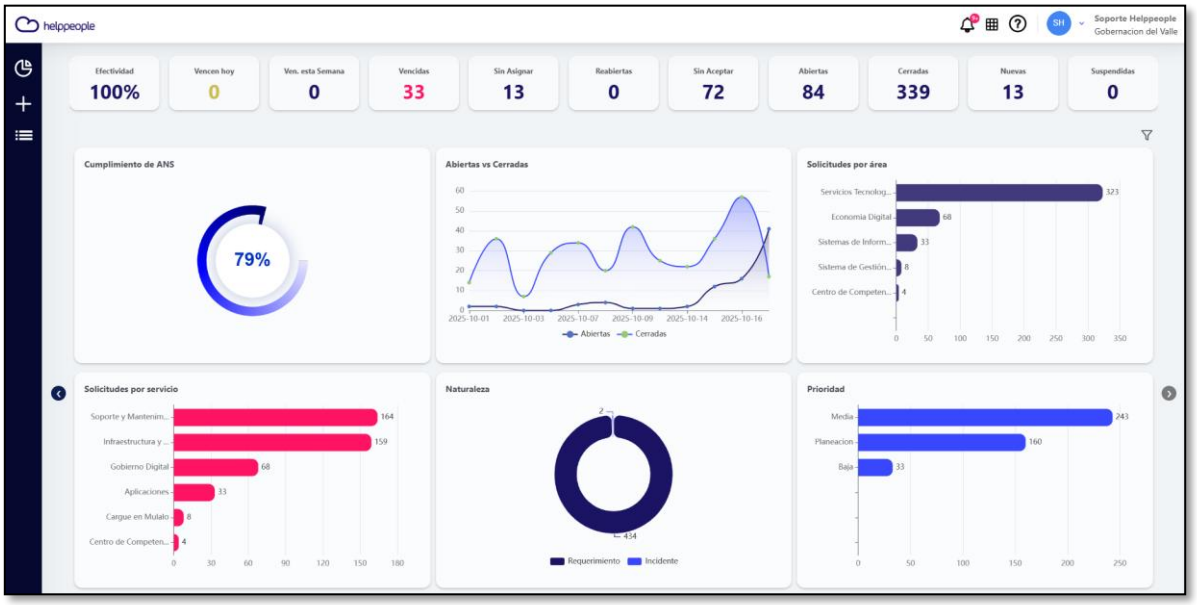
Explicación funcional:

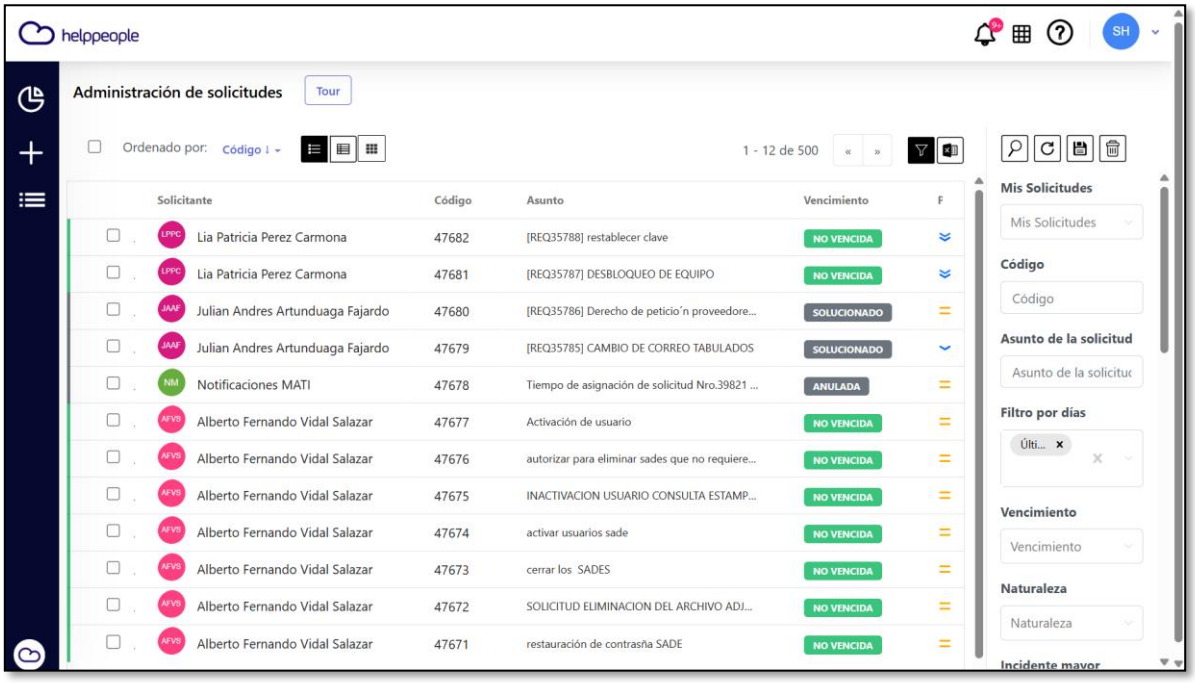
- Permite registrar, priorizar, asignar, escalar y resolver solicitudes de manera estructurada.
- Cada caso cuenta con un número único de radicado que garantiza trazabilidad total desde su creación hasta su cierre.

- Incluye alertas automáticas y notificaciones por SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio) para asegurar cumplimiento de tiempos y calidad de atención.
- Ofrece vistas inteligentes y paneles de control que organizan los casos por prioridad, vencimiento o categoría.
- Está integrado con la Librería de Soluciones y la CMDB, permitiendo identificar causas raíz y aplicar soluciones efectivas.
- Alcance: centraliza la gestión de servicios, incidentes y problemas dentro de una estructura ordenada y controlada.

Valor agregado: incrementa la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios finales.







9.5. Portafolio de Servicios

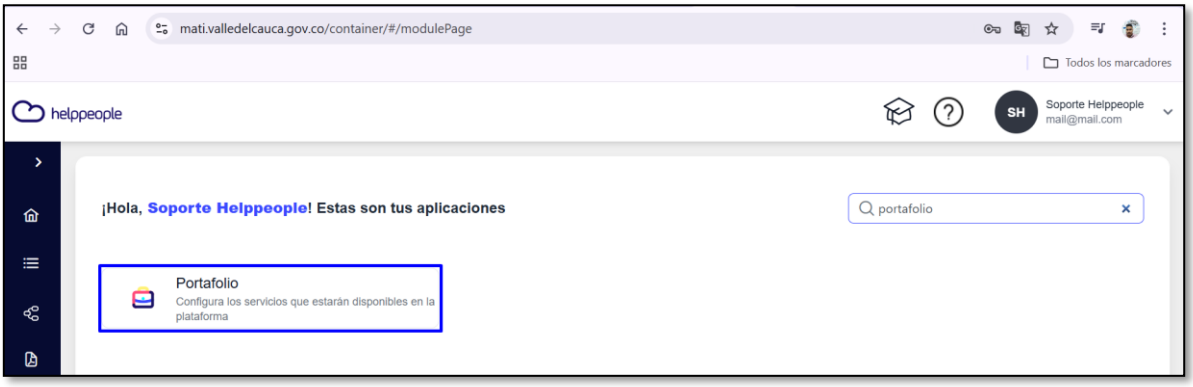
El módulo de Portafolio permite a la administración visualizar y controlar todos los servicios activos, en planeación o en mejora continua.

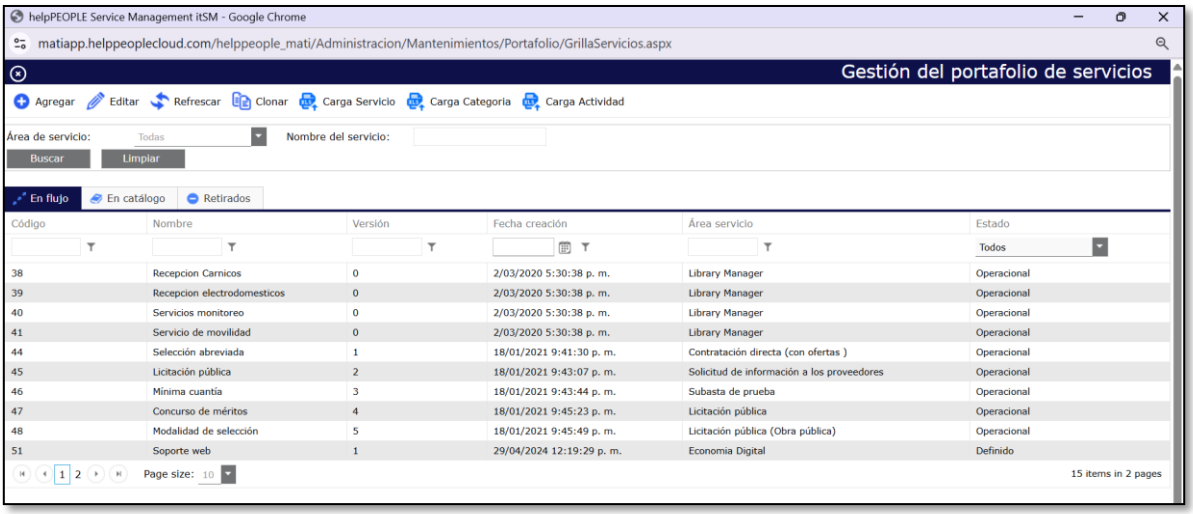
Explicación funcional:

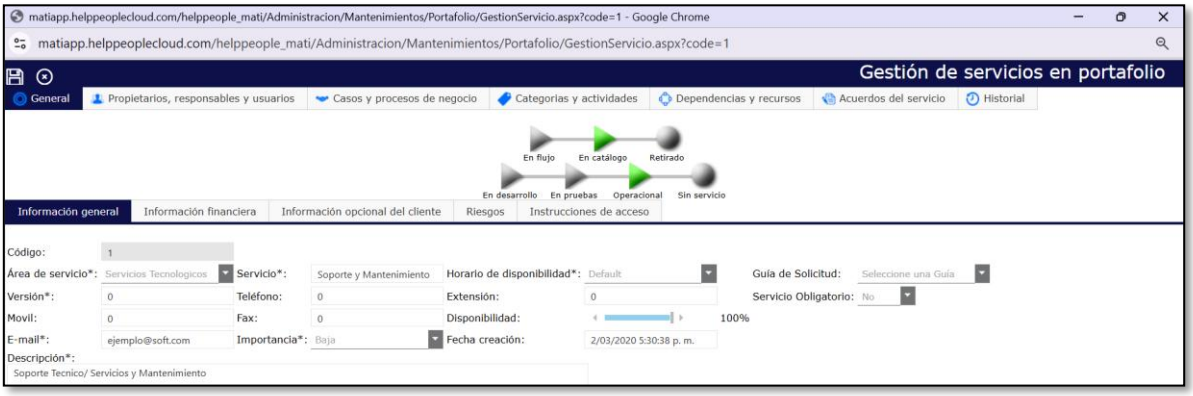
- Facilita la gestión estratégica de la oferta de servicios, alineando las capacidades del área TI con las necesidades de la Alcaldía.
- Permite registrar fases de diseño, transición y operación de cada servicio.
- Contribuye a evaluar el impacto, los costos y beneficios de los servicios implementados.

Alcance: fortalece la toma de decisiones y la planeación del crecimiento del catálogo institucional.

Valor agregado: promueve una visión integral y estratégica de los servicios ofrecidos.


mati.valledelcauca.gov.co/container/#/modulePage
Todos los marcadores
helppeople
SH
Soporte Helppeople
mail@mail.com
¡Hola, Soporte Helppeople! Estas son tus aplicaciones
portafolio
Portafolio
Configura los servicios que estarán disponibles en la plataforma


helpPEOPLE Service Management itSM - Google Chrome
matiapp.helppeoplecloud.com/helppeople_mati/Administracion/Mantenimientos/Portafolio/GrillaServicios.aspx
Gestión del portafolio de servicios
Agregar
Editar
Refrescar
Clonar
Carga Servicio
Carga Categoria
Carga Actividad
Área de servicio:
Todas
Nombre del servicio:
Buscar
Limpiar
En flujo
En catálogo
Retirados
Código
Nombre
Versión
Fecha creación
Área servicio
Estado
Todos
38 Recepcion Carnicos 0 2/03/2020 5:30:38 p. m. Library Manager Operacional
39 Recepcion electrodomesticos 0 2/03/2020 5:30:38 p. m. Library Manager Operacional
40 Servicios monitoreo 0 2/03/2020 5:30:38 p. m. Library Manager Operacional
41 Servicio de movilidad 0 2/03/2020 5:30:38 p. m. Library Manager Operacional
44 Selección abreviada 1 18/01/2021 9:41:30 p. m. Contratación directa (con ofertas) Operacional
45 Licitación pública 2 18/01/2021 9:43:07 p. m. Solicitud de información a los proveedores Operacional
46 Mínima cuantía 3 18/01/2021 9:43:44 p. m. Subasta de prueba Operacional
47 Concurso de méritos 4 18/01/2021 9:45:23 p. m. Licitación pública Operacional
48 Modalidad de selección 5 18/01/2021 9:45:49 p. m. Licitación pública (Obra pública) Operacional
51 Soporte web 1 29/04/2024 12:19:29 p. m. Economia Digital Definido
Page size: 10
15 items in 2 pages


matiapp.helppeoplecloud.com/helppeople_mati/Administracion/Mantenimientos/Portafolio/GestionServicio.aspx?code=1 - Google Chrome
matiapp.helppeoplecloud.com/helppeople_mati/Administracion/Mantenimientos/Portafolio/GestionServicio.aspx?code=1
Gestión de servicios en portafolio
General
Propietarios, responsables y usuarios
Casos y procesos de negocio
Categorías y actividades
Dependencias y recursos
Acuerdos del servicio
Historial
En flujo
En catálogo
Retirado
En desarrollo
En pruebas
Operacional
Sin servicio
Información general
Información financiera
Información opcional del cliente
Riesgos
Instrucciones de acceso
Código:
Área de servicio*:
Servicios Tecnologicos
Servicio*:
Soporte y Mantenimiento
Horario de disponibilidad*:
Default
Guía de Solicitud:
Seleccione una Guía
Versión*:
Teléfono:
Extensión:
Servicio Obligatorio:
No
Movil:
Fax:
Disponibilidad:
100%
E-mail*:
ejemplo@soft.com
Importancia*:
Baja
Fecha creación:
2/03/2020 5:30:38 p. m.
Descripción*:
Soporte Tecnico/ Servicios y Mantenimiento

9.6. Módulo de ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio)

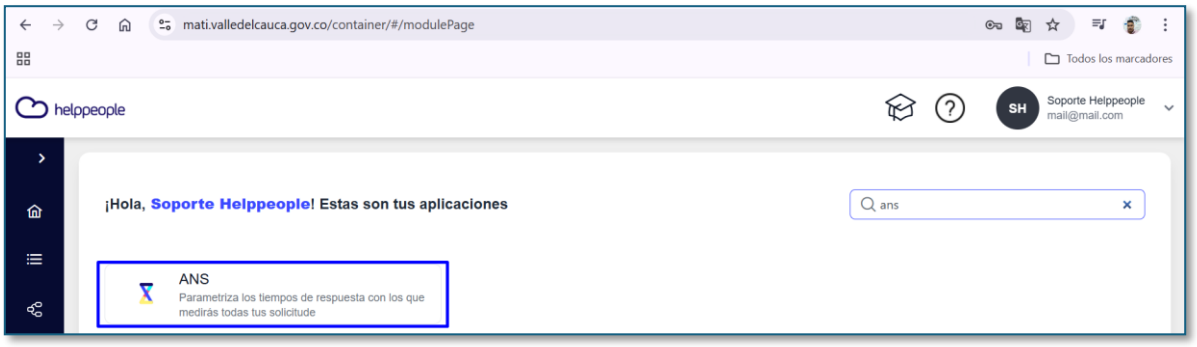
Controla y monitorea el cumplimiento de los tiempos de respuesta y solución definidos por prioridad (crítica, alta, media, baja y planeación). Permite configurar alertas automáticas cuando un caso se acerca a su vencimiento.

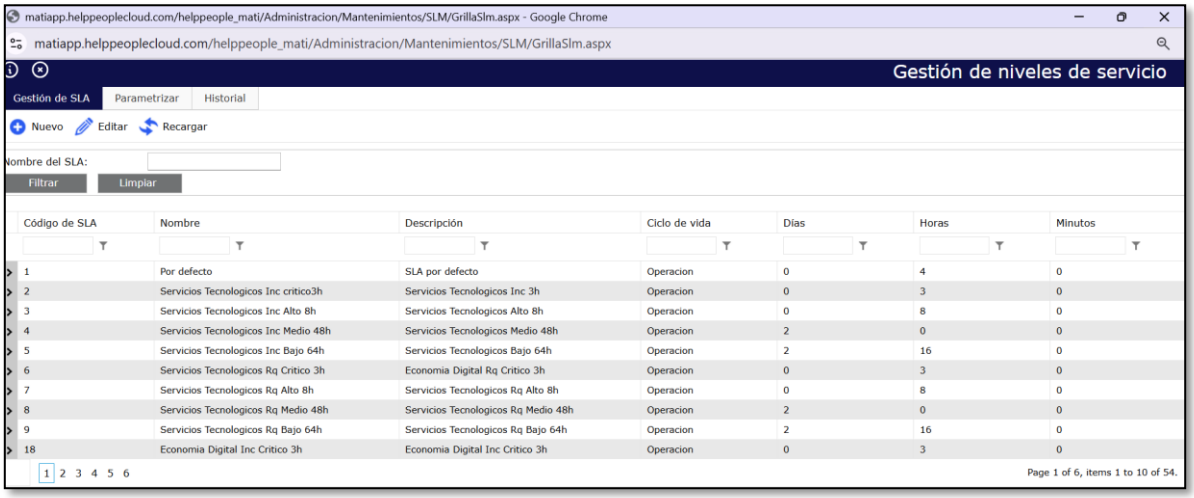
El módulo ANS controla el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) definidos para cada tipo de atención.

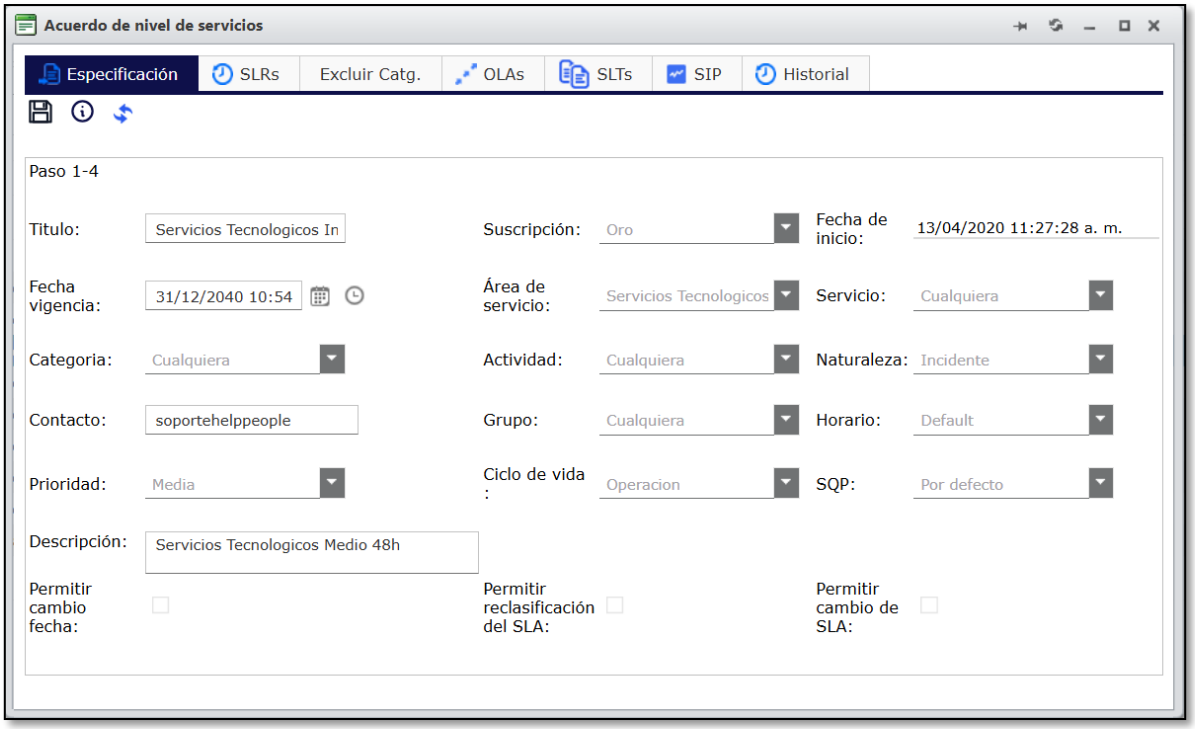
Explicación funcional:

- Permite configurar los tiempos máximos de respuesta y solución según la criticidad o tipo de solicitud.
- Monitorea el cumplimiento mediante alertas automáticas y reportes en tiempo real.
- Integra información con el módulo de Helpdesk para evaluar el desempeño del equipo de soporte.

Alcance: asegura el cumplimiento de los compromisos de atención definidos. Valor agregado: fortalece la transparencia, la confianza institucional y la mejora continua.




matiapp.helppeoplecloud.com/helppeople_mati/Administracion/Mantenimientos/SLM/GrillaSlm.aspx - Google Chrome
matiapp.helppeoplecloud.com/helppeople_mati/Administracion/Mantenimientos/SLM/GrillaSlm.aspx
Gestión de niveles de servicio
Gestión de SLA
Parametrizar
Historial
Nuevo
Editar
Recargar
Nombre del SLA:
Filtrar
Limpiar
Código de SLA
Nombre
Descripción
Ciclo de vida
Días
Horas
Minutos
1 Por defecto SLA por defecto Operacion 0 4 0
2 Servicios Tecnologicos Inc critico3h Servicios Tecnologicos Inc 3h Operacion 0 3 0
3 Servicios Tecnologicos Inc Alto 8h Servicios Tecnologicos Alto 8h Operacion 0 8 0
4 Servicios Tecnologicos Inc Medio 48h Servicios Tecnologicos Medio 48h Operacion 2 0 0
5 Servicios Tecnologicos Inc Bajo 64h Servicios Tecnologicos Bajo 64h Operacion 2 16 0
6 Servicios Tecnologicos Rq Critico 3h Economia Digital Rq Critico 3h Operacion 0 3 0
7 Servicios Tecnologicos Rq Alto 8h Servicios Tecnologicos Rq Alto 8h Operacion 0 8 0
8 Servicios Tecnologicos Rq Medio 48h Servicios Tecnologicos Rq Medio 48h Operacion 2 0 0
9 Servicios Tecnologicos Rq Bajo 64h Servicios Tecnologicos Rq Bajo 64h Operacion 2 16 0
18 Economia Digital Inc Critico 3h Economia Digital Inc Critico 3h Operacion 0 3 0
1 2 3 4 5 6
Page 1 of 6, items 1 to 10 of 54.


Acuerdo de nivel de servicios
Especificación
SLRs
Excluir Catg.
OLAs
SLTs
SIP
Historial
Paso 1-4
Titulo: Servicios Tecnologicos In
Suscripción: Oro
Fecha de inicio: 13/04/2020 11:27:28 a. m.
Fecha vigencia: 31/12/2040 10:54
Área de servicio: Servicios Tecnologicos
Servicio: Cualquiera
Categoria: Cualquiera
Actividad: Cualquiera
Naturaleza: Incidente
Contacto: soportehelppeople
Grupo: Cualquiera
Horario: Default
Prioridad: Media
Ciclo de vida : Operacion
SQP: Por defecto
Descripción: Servicios Tecnologicos Medio 48h
Permitir cambio fecha:
Permitir reclasificación del SLA:
Permitir cambio de SLA:

9.7. Módulo de Cambios

El módulo de Gestión de Cambios permite administrar y controlar cualquier modificación en la infraestructura o servicios tecnológicos.

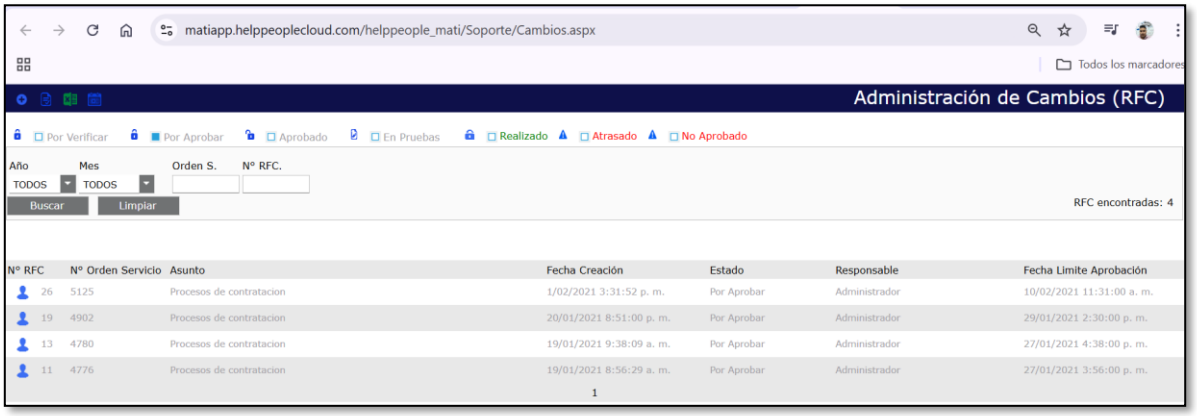
Explicación funcional:

- Registra solicitudes de cambio (RFC) y las somete a revisión por parte del Comité de Cambios.
- Evalúa los riesgos, impactos y planes de reversión antes de su aprobación.
- Permite seguimiento detallado del ciclo de vida del cambio: solicitud, evaluación, autorización, implementación y cierre.

Alcance: garantiza que toda modificación se realice bajo control, con trazabilidad y mínima interrupción del servicio.

Valor agregado: fortalece la estabilidad del entorno tecnológico y la confianza en los procesos de mejora.





9.8. Módulos de Indicadores (KPI y Smart KPI)

Los módulos de KPI y SMART KPI son herramientas de inteligencia operativa que permiten analizar el rendimiento del servicio.

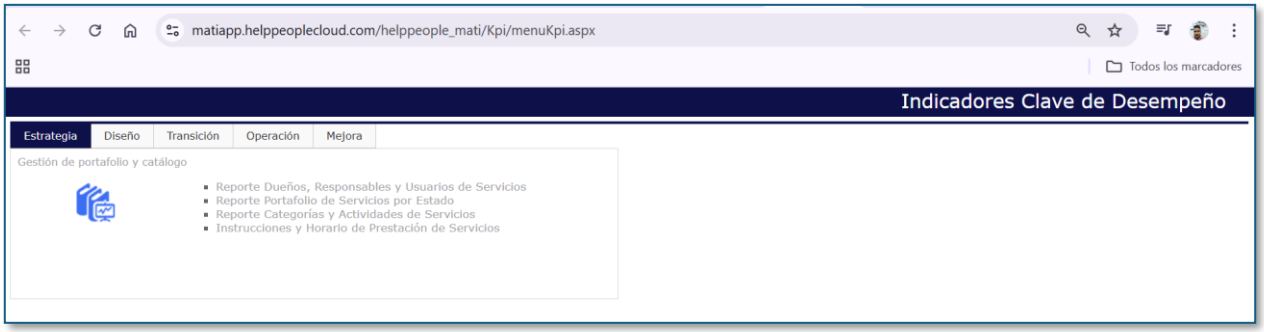
Explicación funcional:

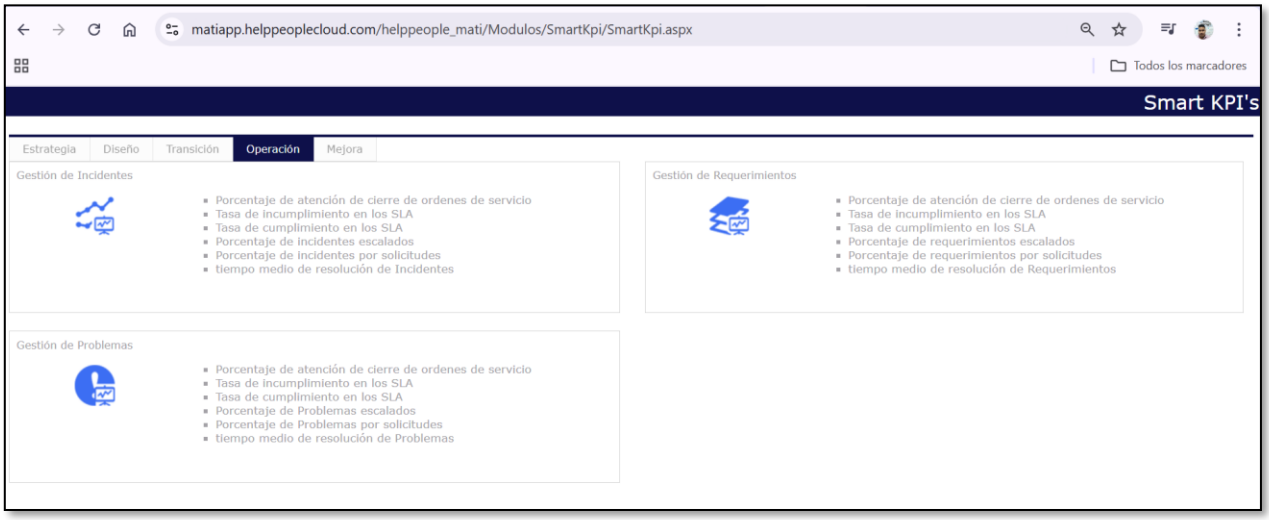
- Miden indicadores clave como tiempos de atención, volumen de solicitudes, cumplimiento de ANS, satisfacción de usuario, entre otros.
- El módulo SMART KPI permite personalizar los indicadores, generando tableros dinámicos y visuales en tiempo real.
- Los reportes generales y por usuario entregan información detallada para cada nivel de gestión (agentes, coordinadores, administradores).

Alcance: proporcionan datos precisos y oportunos para la evaluación y mejora de los procesos.

Valor agregado: respaldan la toma de decisiones basadas en evidencia y optimizan la planeación estratégica.


mati.valledelcauca.gov.co/container/#/modulePage
Todos los marcadores
helppeople
SH
Soporte Helppeople
mail@mail.com
¡Hola, Soporte Helppeople! Estas son tus aplicaciones
kpi
KPI
Visualiza los procesos que más ayudan a tu productividad
SmartKPI
Visualiza los procesos que más ayudan a tu productividad


matiapp.helppeoplecloud.com/helppeople_mati/Kpi/menuKpi.aspx
Todos los marcadores
Indicadores Clave de Desempeño
Estrategia
Diseño
Transición
Operación
Mejora
Gestión de portafolio y catálogo
Reporte Dueños, Responsables y Usuarios de Servicios
Reporte Portafolio de Servicios por Estado
Reporte Categorías y Actividades de Servicios
Instrucciones y Horario de Prestación de Servicios


matiapp.helppeoplecloud.com/helppeople_mati/Modulos/SmartKpi/SmartKpi.aspx
Todos los marcadores
Smart KPI's
Estrategia
Diseño
Transición
Operación
Mejora
Gestión de Incidentes
Porcentaje de atención de cierre de ordenes de servicio
Tasa de incumplimiento en los SLA
Tasa de cumplimiento en los SLA
Porcentaje de incidentes escalados
Porcentaje de incidentes por solicitudes
tiempo medio de resolución de Incidentes
Gestión de Requerimientos
Porcentaje de atención de cierre de ordenes de servicio
Tasa de incumplimiento en los SLA
Tasa de cumplimiento en los SLA
Porcentaje de requerimientos escalados
Porcentaje de requerimientos por solicitudes
tiempo medio de resolución de Requerimientos
Gestión de Problemas
Porcentaje de atención de cierre de ordenes de servicio
Tasa de incumplimiento en los SLA
Tasa de cumplimiento en los SLA
Porcentaje de Problemas escalados
Porcentaje de Problemas por solicitudes
tiempo medio de resolución de Problemas

9.9. Módulos de Reportes (Generales y de Usuario)

Los Módulos de Reportes de la suite helppeople ITSM Cloud son herramientas clave para el análisis, control y toma de decisiones dentro del ambiente MARI. Están diseñados para ofrecer una visión completa y en tiempo real del desempeño operativo, el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) y la eficiencia de los equipos de soporte, permitiendo que tanto los coordinadores como los administradores gestionen la operación con datos precisos y actualizados.

Explicación funcional:

- Los reportes generales consolidan toda la información del entorno de servicio, mostrando métricas globales de desempeño tales como:
    - Volumen de solicitudes recibidas, atendidas y cerradas.
    - Tiempos promedio de atención y resolución.
    - Cumplimiento de los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio).
    - Estadísticas de incidentes recurrentes, requerimientos más frecuentes y áreas con mayor demanda.
    - Productividad general de los equipos de soporte y técnicos.

- Los reportes por usuario permiten una visión más detallada y personalizada, enfocándose en el desempeño individual o por rol, tales como:
    - Casos atendidos, reasignados o escalados por cada agente.
    - Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención.
    - Nivel de satisfacción del usuario final en las solicitudes gestionadas.
    - Seguimiento de la carga operativa y tiempos de respuesta promedio por funcionario.

- Los reportes son interactivos y personalizables, permitiendo aplicar filtros por fechas, categorías, servicios, dependencias o responsables, adaptándose a las necesidades de análisis de cada área.
- Se integran con los módulos de KPI y SMART KPI, generando paneles dinámicos, tableros visuales y reportes exportables en formatos como Excel o PDF, lo que facilita la comunicación de resultados y la rendición de cuentas.

- Los datos se actualizan en tiempo real, brindando una visión precisa y confiable del estado de la operación, ideal para la toma de decisiones inmediatas o la planificación estratégica.

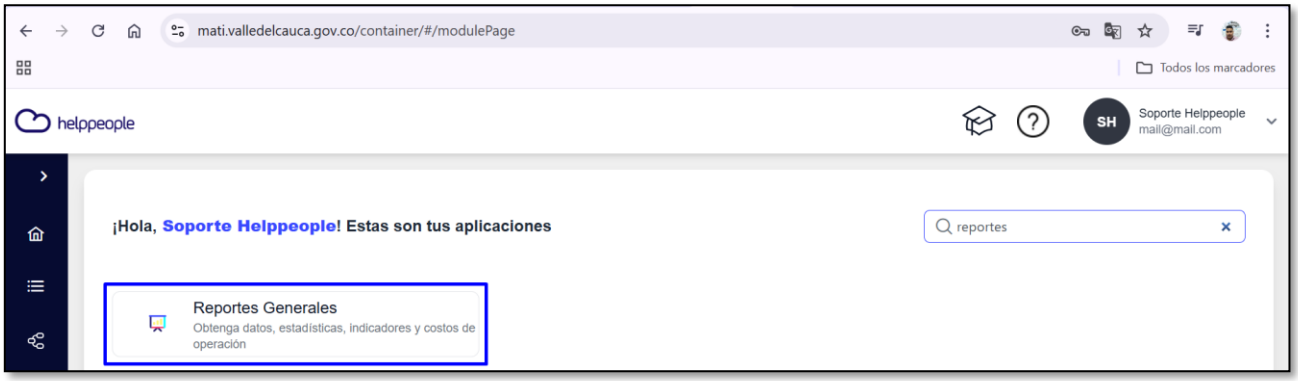
Alcance:

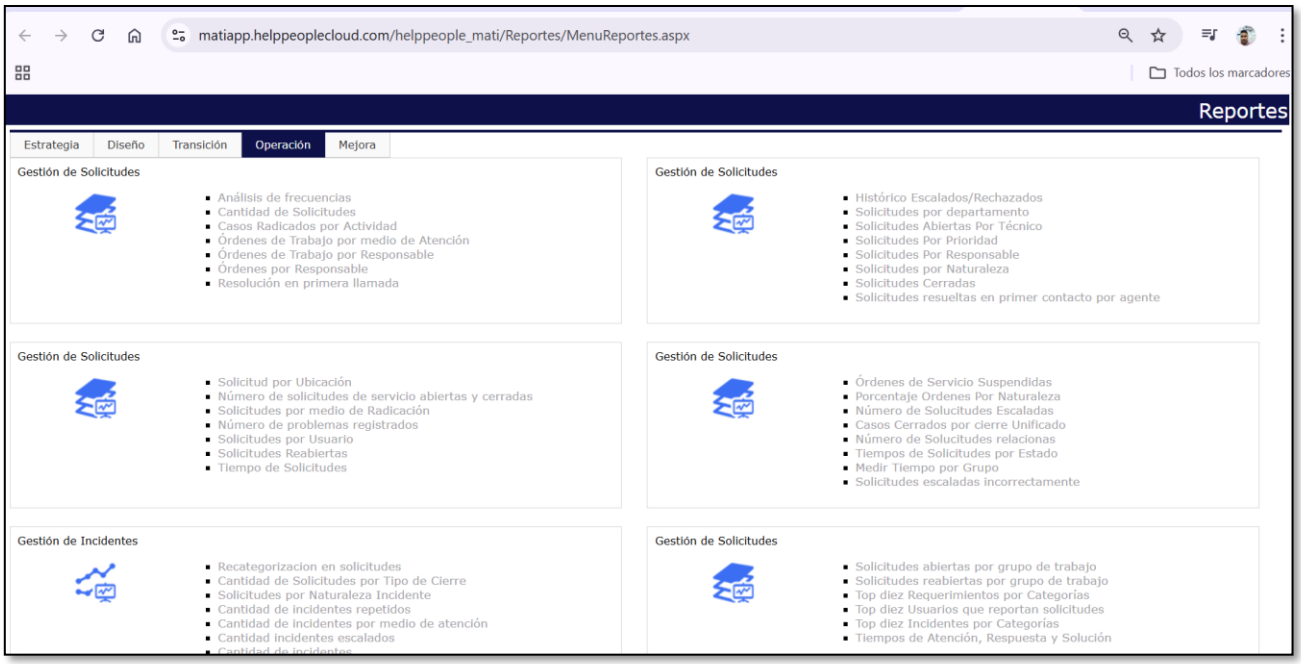
Los módulos de reportes son una herramienta transversal que impacta tanto la gestión táctica (operación diaria) como la gestión estratégica (evaluación de resultados y planeación).

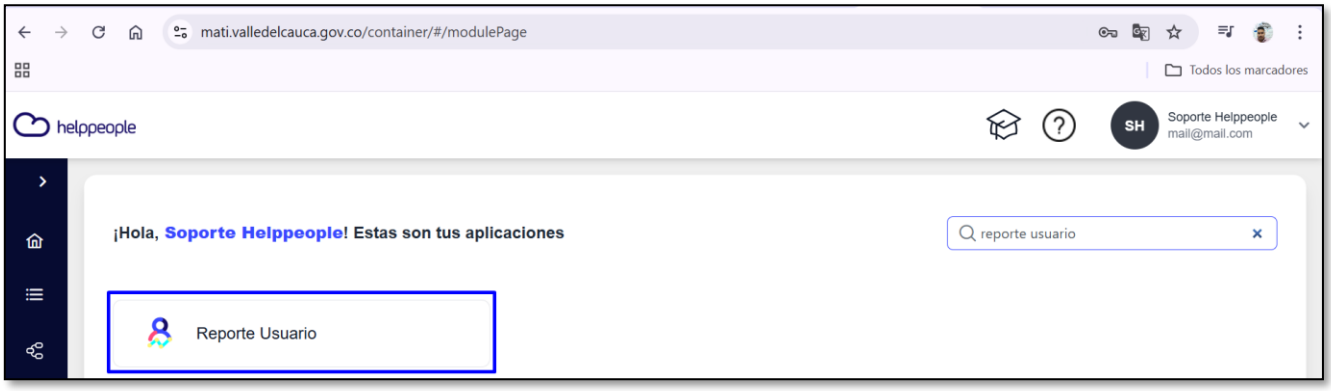
Permiten que la administración pública mida la efectividad de los servicios, detecte cuellos de botella, identifique oportunidades de mejora y mantenga trazabilidad sobre toda la operación de la Mesa de Servicios.

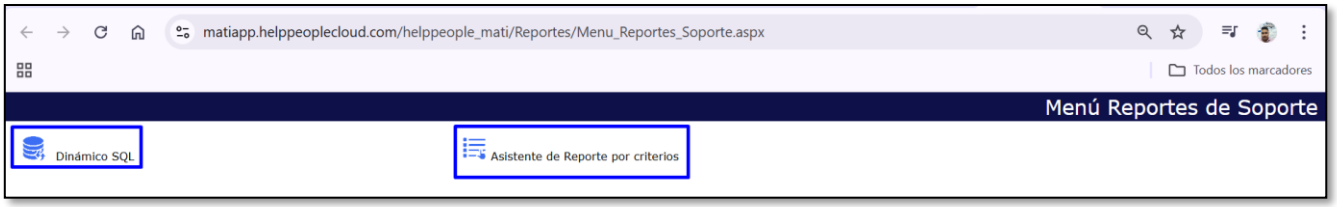
Valor agregado:

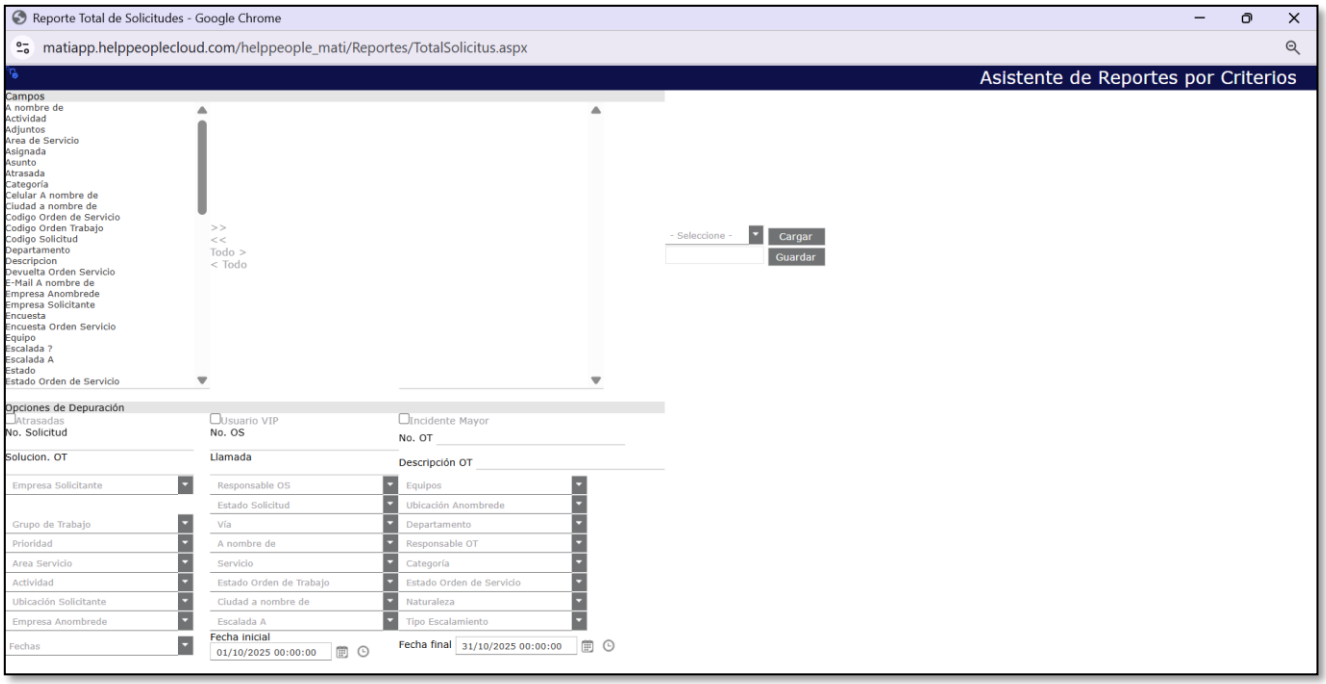
- Toma de decisiones basada en evidencia: los datos recopilados y procesados se convierten en información útil para mejorar procesos, asignar recursos y ajustar estrategias.
- Transparencia institucional: facilita la rendición de cuentas y la visibilidad de los resultados ante las directivas o entes de control.
- Optimización continua: ayuda a detectar patrones de fallas o requerimientos frecuentes, impulsando acciones preventivas y de mejora.
- Empoderamiento del usuario y los equipos técnicos: tanto los agentes como los coordinadores pueden monitorear su desempeño y actuar proactivamente ante desviaciones.
- Alineación con ITIL: cumple con las prácticas de Medición y Reporte del Desempeño del Servicio, asegurando que las métricas operativas y estratégicas soporten los objetivos del negocio y los acuerdos de servicio.


mati.valledelcauca.gov.co/container/#/modulePage
Todos los marcadores
helppeople
Soporte Helppeople
mail@mail.com
SH
¡Hola, Soporte Helppeople! Estas son tus aplicaciones
reportes
Reportes Generales
Obtenga datos, estadísticas, indicadores y costos de operación


matiapp.helppeoplecloud.com/helppeople_mati/Reportes/MenuReportes.aspx
Todos los marcadores
Reportes
Estrategia
Diseño
Transición
Operación
Mejora
Gestión de Solicitudes
Análisis de frecuencias
Cantidad de Solicitudes
Casos Radicados por Actividad
Órdenes de Trabajo por medio de Atención
Órdenes de Trabajo por Responsable
Órdenes por Responsable
Resolución en primera llamada
Gestión de Solicitudes
Histórico Escalados/Rechazados
Solicitudes por departamento
Solicitudes Abiertas Por Técnico
Solicitudes Por Prioridad
Solicitudes Por Responsable
Solicitudes por Naturaleza
Solicitudes Cerradas
Solicitudes resueltas en primer contacto por agente
Gestión de Solicitudes
Solicitud por Ubicación
Número de solicitudes de servicio abiertas y cerradas
Solicitudes por medio de Radicación
Número de problemas registrados
Solicitudes por Usuario
Solicitudes Reabiertas
Tiempo de Solicitudes
Gestión de Solicitudes
Órdenes de Servicio Suspendidas
Porcentaje Ordenes Por Naturaleza
Número de Solucitudes Escaladas
Casos Cerrados por cierre Unificado
Número de Solucitudes relacionas
Tiempos de Solicitudes por Estado
Medir Tiempo por Grupo
Solicitudes escaladas incorrectamente
Gestión de Incidentes
Recategorizacion en solicitudes
Cantidad de Solicitudes por Tipo de Cierre
Solicitudes por Naturaleza Incidente
Cantidad de incidentes repetidos
Cantidad de incidentes por medio de atención
Cantidad incidentes escalados
Gestión de Solicitudes
Solicitudes abiertas por grupo de trabajo
Solicitudes reabiertas por grupo de trabajo
Top diez Requerimientos por Categorías
Top diez Usuarios que reportan solicitudes
Top diez Incidentes por Categorías
Tiempos de Atención, Respuesta y Solución


mati.valledelcauca.gov.co/container/#/modulePage
Todos los marcadores
helppeople
SH
Soporte Helppeople
mail@mail.com
¡Hola, Soporte Helppeople! Estas son tus aplicaciones
reporte usuario
Reporte Usuario


matiapp.helppeoplecloud.com/helppeople_mati/Reportes/Menu_Reportes_Soporte.aspx
Todos los marcadores
Menú Reportes de Soporte
Dinámico SQL
Asistente de Reporte por criterios


Reporte Total de Solicitudes - Google Chrome
matiapp.helppeoplecloud.com/helppeople_mati/Reportes/TotalSolicitus.aspx
Asistente de Reportes por Criterios
Campos
Opciones de Depuración
Cargar
Guardar

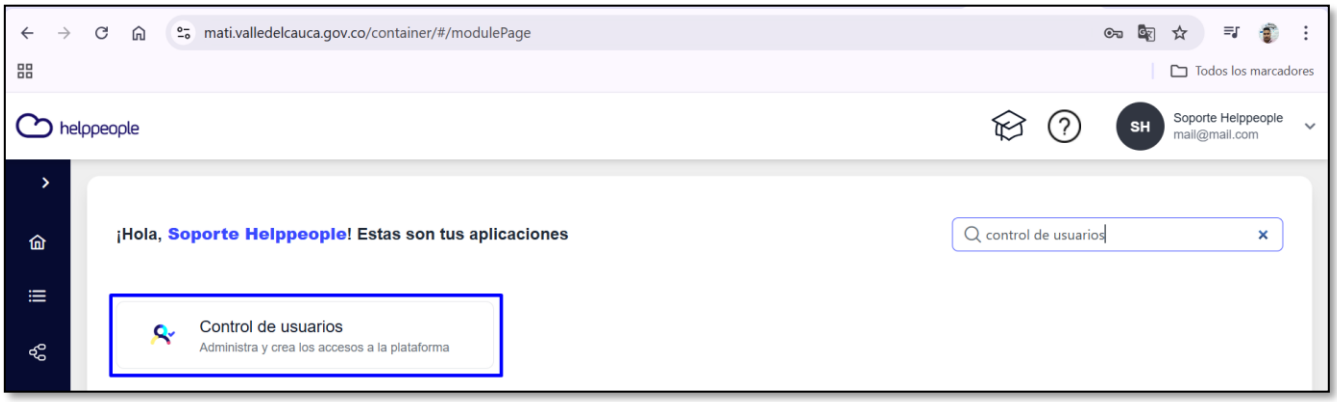
9.10. Control de Usuarios

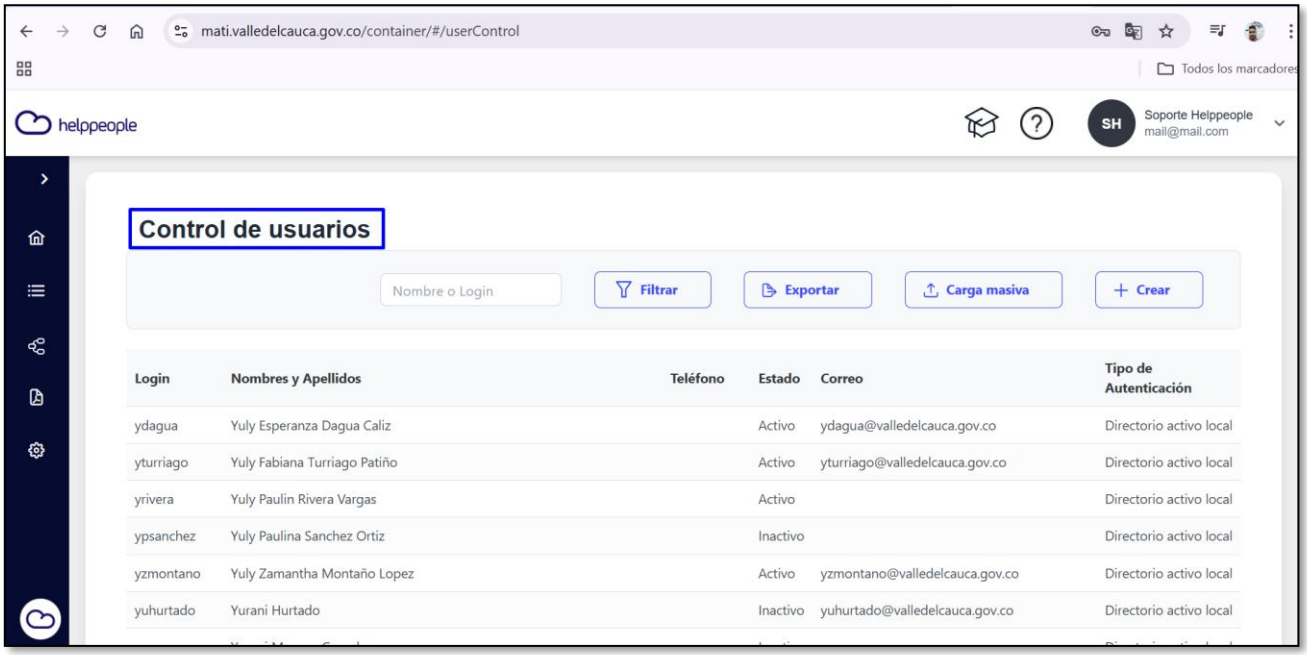
Este módulo gestiona de forma segura la creación, modificación y control de las cuentas de usuario.

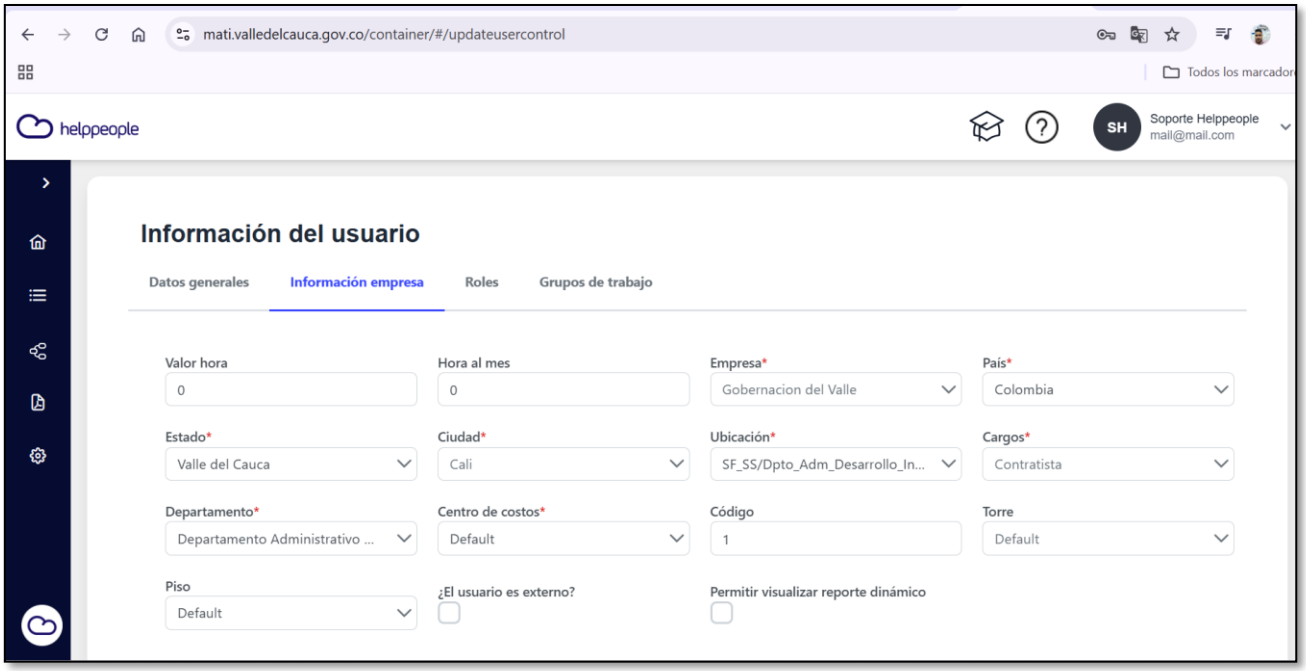
Explicación funcional:

- Permite asignar roles, licencias y permisos según el nivel de responsabilidad de cada usuario.
- Garantiza que solo las personas autorizadas puedan acceder a funciones críticas.
- Registra historial de accesos y auditorías, lo que contribuye a la trazabilidad y seguridad de la información.

Alcance: mantiene la integridad operativa y la seguridad de la plataforma. Valor agregado: evita accesos indebidos y fortalece la gobernanza digital.




mati.valledelcauca.gov.co/container/#/userControl
helppeople
SH
Soporte Helppeople
mail@mail.com
Control de usuarios
Nombre o Login
Filtrar
Exportar
Carga masiva
Crear
Login
Nombres y Apellidos
Teléfono
Estado
Correo
Tipo de Autenticación
ydagua
Yuly Esperanza Dagua Caliz
Activo
ydagua@valledelcauca.gov.co
Directorio activo local
yturriago
Yuly Fabiana Turriago Patiño
Activo
yturriago@valledelcauca.gov.co
Directorio activo local
yrivera
Yuly Paulin Rivera Vargas
Activo
Directorio activo local
ypsanchez
Yuly Paulina Sanchez Ortiz
Inactivo
Directorio activo local
yzmontano
Yuly Zamantha Montaño Lopez
Activo
yzmontano@valledelcauca.gov.co
Directorio activo local
yuhurtado
Yurani Hurtado
Inactivo
yuhurtado@valledelcauca.gov.co
Directorio activo local


mati.valledelcauca.gov.co/container/#/updateusercontrol
helppeople
SH
Soporte Helppeople
mail@mail.com
Información del usuario
Datos generales
Información empresa
Roles
Grupos de trabajo
Valor hora
0
Hora al mes
0
Empresa*
Gobernacion del Valle
País*
Colombia
Estado*
Valle del Cauca
Ciudad*
Cali
Ubicación*
SF_SS/Dpto_Adm_Desarrollo_In...
Cargos*
Contratista
Departamento*
Departamento Administrativo ...
Centro de costos*
Default
Código
1
Torre
Default
Piso
Default
¿El usuario es externo?
Permitir visualizar reporte dinámico

1. Conclusiones

La implementación, activación y puesta en marcha de la herramienta **MATI** (suite **helppeople ITSM Cloud – Response Management System (RMS)**) en la **Gobernación del Valle del Cauca**, constituye un paso fundamental dentro del proyecto de **mejoramiento de los sistemas de información** liderado por la **Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (SETIC)**.

Este primer entregable marca el inicio de una nueva etapa tecnológica en la entidad, en la que la gestión de solicitudes, incidentes y servicios se consolida dentro de una plataforma moderna, flexible y completamente alojada en la nube. Esto significa que la Gobernación ahora cuenta con una **mesa de ayuda digitalizada, centralizada y trazable**, capaz de garantizar que todas las dependencias institucionales puedan registrar, hacer seguimiento y resolver sus requerimientos de manera ordenada y transparente.

En términos prácticos, la entrega de las **50 licencias activas de la suscripción tipo Business** permite que los agentes designados por SETIC operen la plataforma MATI de forma inmediata en el entorno productivo, con las configuraciones y accesos necesarios para asegurar una atención eficiente a las diferentes áreas de la Gobernación. Esta configuración está alineada con las **mejores prácticas del marco ITIL**, garantizando procesos más estructurados, medibles y con enfoque en la mejora continua del servicio.

El esquema de **soporte técnico y mantenimiento** definido bajo los **Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)** proporciona un marco de confianza y control para la operación diaria. Gracias a la clasificación de prioridades (crítica, alta, media, baja y planeación), la Gobernación puede tener la tranquilidad de que cada incidente o requerimiento será atendido dentro de tiempos claramente establecidos, según su impacto en la operación.

Además, el hecho de contar con un canal único de atención a través del portal https://helppeople.helppeoplecloud.com/ asegura la **trazabilidad total de las solicitudes**, permitiendo a SETIC y a los responsables del proyecto realizar seguimiento, medir los tiempos de respuesta y garantizar el cumplimiento de los compromisos establecidos.

Desde una perspectiva estratégica, la implementación de MATI aporta beneficios significativos a la **modernización institucional** de la Gobernación del Valle del Cauca:

- Facilita la toma de decisiones mediante información confiable y en tiempo real.
- Fortalece los procesos administrativos al integrar y automatizar flujos de trabajo.
- Mejora la atención interna a las dependencias mediante un canal formal, ordenado y medible.

- Aporta directamente al Índice de Gobierno Digital, evidenciando el compromiso del departamento con la innovación y la gestión eficiente de los recursos tecnológicos.

En resumen, la puesta en marcha de la herramienta **MATI** no solo cumple con los objetivos técnicos del contrato, sino que **fortalece la capacidad operativa, tecnológica y de gestión de la Gobernación del Valle del Cauca**.

Este avance consolida una base sólida sobre la cual se podrá seguir construyendo un ecosistema digital más robusto, eficiente y alineado con las necesidades del gobierno departamental y los estándares de la transformación digital en el sector público.

Socialización:

Desde el equipo helppeople se dio a conocer el primer entregable a los siguientes participantes.

Nombre	Cargo	Entidad
Héctor Fabio Bedoya	Líder de Programa	SETIC – Gobernación Valle del Cauca
Roberto Micolta	Contratista (Profesional)	SETIC – Gobernación Valle del Cauca
Jhoseph Andres Sanchez Londoño	CSM - Customer Success Manager	helppeople
Juan Esteban Rivas Tigreros	TAM - Technical Account Manager	helppeople