1. OBJETIVO

Establecer la metodología y cronología para la realización de las actividades de la mesa de ayudas solamente con alcance tecnológico.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los funcionarios y contratistas de la entidad. La mesa de ayuda registrará todos los casos de hardware y software reportados relacionados con el soporte de los sistemas de información e infraestructura tecnológica del IPES, los requerimientos quedarán registrados en el sistema dispuesto para ello.

Se enmarca en la política de seguridad digital del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y se orienta a la gestión de la infraestructura tecnológica soportada y administrada por el proceso de Gestión de la Seguridad de la Información y Recursos Tecnológicos –PGSIRT.

3. RESPONSABLES

Usuario: Es la persona que solicita soporte por algún problema, incidente o evento tecnológico. Puede ser por la aplicación de mesa de ayuda o por el chat IPES encasa.

Coordinador de Mesa de ayuda: Es el encargado de recepcionar todas las peticiones de soporte que se generan y asigna los servicios al grupo de soporte técnico, brinda apoyo por la aplicación, por el chat de IPESencasa, por teléfono o en forma remota.

Soporte Técnico: Revisa los casos asignados por el Coordinador de Mesa de Ayuda, realiza el análisis del caso y de ser necesario agenda la visita al usuario y brinda soporte técnico, dando solución al requerimiento e incidente registrado, para luego documentar y finalizar el soporte.

El personal profesional / técnico 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 el soporte y la gestión de los incidentes y requerimientos reportados y asignados por el coordinador de mesa de ayuda.

Soporte Especializado: Es el tercero al cual se le escalan los requerimientos técnicos y especializados. Son los responsables de brindar solución al problema registrado, para luego documentar y finalizar el caso.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Estado del Ticket**: Indica el estado del ticket de acuerdo a la gestión realizada por el agente de mesa de ayuda, los cuales pueden ser:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Alexandra Marín – Técnico Operativo SDAE	Gloria Inés Castillo CPS 85 de 2022 Alberto Mario Amador CPS 427 de 2022	Fátima Verónica Quintero Núñez- Subdirectora de Diseño y Análisis Estratégico

- ***Nuevo*** **:** Cuando el usuario realiza la solicitud de mesa de ayuda
- **En curso asignada** **:** Significa que la solicitud ha sido asignada a un técnico.
- **En curso planificada** **:** Cuando el usuario y la persona de soporte técnico proyectan una fecha de atención al servicio solicitado**.**
- **En espera** : El ticket está pendiente de una acción, es decir el tratamiento del problema, incidente o solicitud está sujeto a un factor exterior o interior. Por ejemplo, el trabajo no puede continuar hasta que se reciba un repuesto, la respuesta de un proveedor o la persona de soporte técnico está esperando la autorización del usuario para realizar algún proceso.
- ***Resuelta*** ***:*** Una vez que el usuario que reportó el problema o solicitud ha confirmado que el problema está resuelto, el caso puede ser cerrado.
- ***Cerrado*** ***:*** Cuando el usuario realiza la encuesta a satisfacción y el caso queda totalmente cerrado.

- **Mesa de ayuda:** Aplicativo donde quedan registrados los soportes solicitados al grupo de soporte técnico.
- **Ticket**: Es el número que identifica el caso que contiene información acerca del incidente o requerimiento reportado.
- **Tiempos de respuesta:** El personal de soporte técnico, tiende un tiempo de 15 minutos 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 según el nivel de escalamiento.
  - **Tiempo de solución Nivel 1:** El personal de soporte técnico tiene entre 2 – 12 horas para solucionar el caso.
  - **Tiempo de solución Nivel 2:** El personal técnico tiene entre 2 a 24 horas para solucionar el caso.
  - **Tiempo de solución Nivel 3:** el personal técnico tiene entre 2 a 48 horas para solucionar el caso.

IPESencasa: Este servicio se utiliza solo para los funcionarios que se encuentran en teletrabajo, trabajo en casa o que presentan algún problema con la VPN (conexión remota.

5. CONDICIONES GENERALES

- Los servicios de soporte técnico sólo se proporcionarán a equipos, periféricos y servicios tecnológicos que hagan parte de la Entidad.

- Solo se atenderán casos que son competencia del área como:
    - Reparar, instalar y configurar equipos informáticos de la Entidad.
    - Acudir a los puestos de trabajo de los usuarios y dar solución a los problemas de software y/o hardware.
    - Mantener en operatividad los equipos de cómputos de la Entidad.

No se atenderán casos de ofimática pues son competencias básicas de cada funcionario.

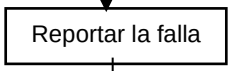
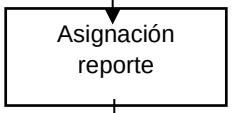
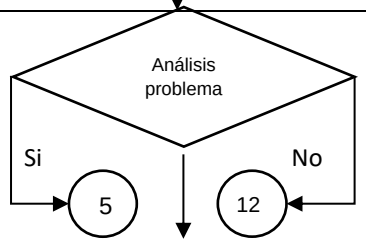
- Todas las solicitudes para el otorgamiento de Servicios de Soporte se levantarán por la aplicación de mesa de ayuda o IPESencasa.
- En caso de cambio o formateo de equipo se debe diligenciar el formato FO-638 Lista Chequeo Para Cambio o Formateo de Equipos.
- Cuando el usuario requiera una copia de respaldo de la información contenida en el equipo, deberá diligenciar el formato de solicitud de recuperación de la información PA08-FO-008 Solicitud Recuperación de Información y se podrá realizar en un medio magnético. 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.

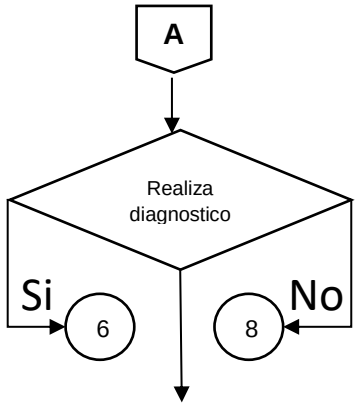
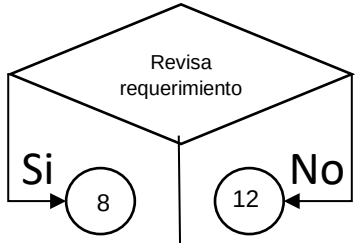
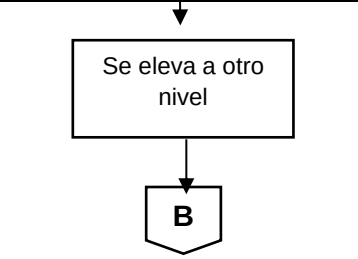
Reportes

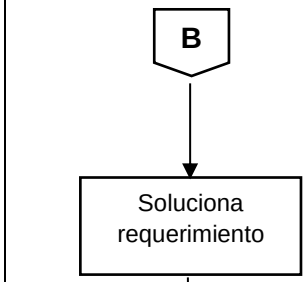
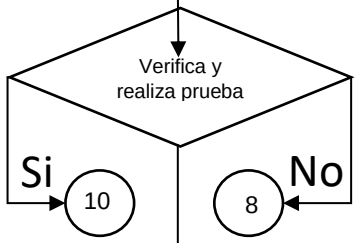
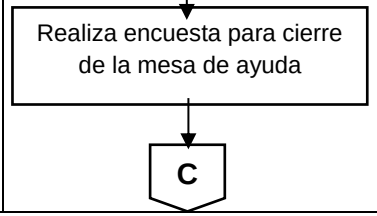
La mesa de ayuda genera reportes estadísticos registrados en el aplicativo de mesa de ayuda, con respecto a IPESencasa se realiza un reporte en Excel, los cuales se manejan internamente en el PGSIRT.

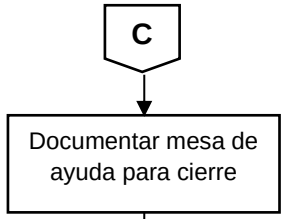
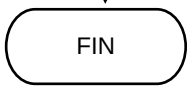
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El documento contará con la siguiente tabla descriptiva:

No	Actividad (Diagrama de Flujo)	Descripción de la actividad	Responsable(s)	Punto de control	Registro
1		Inicio del Procedimiento			
2		El usuario mediante la mesa de ayuda o IPESencasa reportará o registrará el problema presentado para que de esta manera sea gestionado y atendido.	Usuario		Aplicación Mesa de Ayuda link: http://mesadeayuda.ipes.gov.co Chat IPESencasa
3		El técnico que coordina revisa identifica y verifica el tipo de requerimiento. Mesa de ayuda: Se informará al usuario por este mismo medio el número del ticket que le fue asignado, el estado de ticket de su solicitud y el técnico asignado para su atención IPESencasa: el técnico lo contacta y procede a la atención por este medio	Técnico	No. De ticket del asignado y el estado	Aplicación Mesa de Ayuda link: http://mesadeayuda.ipes.gov.co/ Chat IPESencasa
4		Se realiza análisis y se asigna según el nivel: ¿La solicitud está dentro de la competencia? **SI:** Realizar diagnóstico **NO:** Se rechaza se hace el cierre en el sistema. Fin del procedimiento Si Por IPESencasa se requiere algún escalamiento se reporta por chat a la persona según el nivel	Técnico	Asignación del según el nivel de atención	Aplicación Mesa de Ayuda link: http://mesadeayuda.ipes.gov.co/ Chat IPESencasa

No	Actividad (Diagrama de Flujo)	Descripción de la actividad	Responsable(s)	Punto de control	Registro
5		El personal que se encuentre designado para la atención de la solicitud se desplazará al sitio donde se requiere la atención de la solicitud para brindar el diagnóstico y dar la solución de acuerdo con el tipo de soporte. ¿Requiere escalar al otro nivel? **SI:** Continúa con la actividad 6 **NO:** Continúa con la actividad 8	Técnico		Reporte aplicativo mesa de ayuda PA08-FO-008 Solicitud Recuperación de Información. FO-638 Lista Chequeo Para Cambio o Formateo De Equipos. PA08-FO-012 Formato Acompañamiento Tecnológico Eventos Institucionales
6		En este segundo nivel se ofrece un soporte más especializado. 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.	Técnico Segundo Nivel ó Tercer Nivel		Aplicación Mesa de Ayuda link: http://mesadeayuda.ipes.gov.co/
7		El especialista o proveedor revisa el requerimiento ¿El requerimiento se soluciona? **SI:** Continúa con la actividad 8 **NO:** Fin del procedimiento 12	Técnico Segundo Nivel ó Tercer Nivel		Aplicación Mesa de Ayuda link: http://mesadeayuda.ipes.gov.co/

No	Actividad (Diagrama de Flujo)	Descripción de la actividad	Responsable(s)	Punto de control	Registro
8		El técnico asignado soluciona el requerimiento según el tiempo de solución o nivel del caso.	Técnico		Reporte aplicativo mesa de ayuda Reporte IPESencasa PA08-FO-008 Solicitud Recuperación de Información. FO-638 Lista Chequeo Para Cambio o Formateo De Equipos. PA08-FO-012 Formato Acompañamiento Tecnológico Eventos Institucionales
9		Se verifica que el equipo funcione bien, se realiza prueba. ¿Funciona el equipo? **SI:** Continúa con la actividad 10 **NO:** Regresa a la actividad 8	Técnico	Prueba de funcionamiento de la solución dada	Reporte aplicativo mesa de ayuda Reporte IPESencasa PA08-FO-008 Solicitud Recuperación de Información. FO-638 Lista Chequeo Para Cambio o Formateo De Equipos. PA08-FO-012 Formato Acompañamiento Tecnológico Eventos Institucionales
10		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. IPESencasa: Se reporta por terminada la gestión frente al usuario	Técnico	Finalización por parte del técnico	Aplicación Mesa de Ayuda link: http://mesadeayuda.ipes.gov.co/ Chat IPESencasa

No	Actividad (Diagrama de Flujo)	Descripción de la actividad	Responsable(s)	Punto de control	Registro
11		El usuario realiza la calificación de la mesa de ayuda atendida y realiza el cierre. Si el usuario no cierra la mesa de ayuda no se entregará paz y salvo. IPESencasa: El usuario cierra a satisfacción del servicio.	Usuario	La encuesta a satisfacción por parte del usuario	Aplicación Mesa de Ayuda link: http://mesadeayuda.ipes.gov.co/ Chat IPESencasa
12		Fin del Procedimiento			

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- PA08-FO-008 Solicitud Recuperación de Información.
- FO-638 Lista Chequeo Para Cambio o Formateo De Equipos.
- PA08-FO-012 Formato Acompañamiento Tecnológico Eventos Institucionales

8. MARCO NORMATIVO

- Resolución 020 de 2021 Por la cual se actualiza el Plan de Seguridad y privacidad de la información, el Plan Estratégico de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información del Instituto para la Economía Social - IPES.

- NTD SIG 001:2011: Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales.

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	10/01/2018		Elaboración del documento.
02	30/11/2021	Descripción del procedimiento	Actualización del procedimiento Descripción del procedimiento
03	01/12/21	Definiciones y abreviaturas Condiciones generales Descripción del procedimiento Documentos asociados	Concepto mesa de ayuda Reportes Puntos de control y registro Código formato
04	24/05/22	Titulo procedimiento Definiciones y abreviaturas Descripción del procedimiento	Se delimita procedimiento Definición y conceptos de Estados de ticket ajustados a la nueva aplicación de mesa de ayuda Cambio en registro nuevo link mesa de ayuda
05	15/06/22	Titulo procedimiento Responsables: Usuarios y Coordinador mesa de ayuda Definiciones y abreviaturas Descripción del procedimiento	Se delimita procedimiento Se adiciona el chat de IPESencasa Definición y conceptos de Estados de ticket ajustados a la nueva aplicación de mesa de ayuda. IPESencasa Cambio en registro nuevo link mesa de ayuda y Chat IPESencasa