

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y SOPORTE SERVICIOS TIC	CÓDIGO: P6_TIC
		VERSIÓN: 1
	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	FECHA DE APROBACIÓN: 20/02/2025
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO:

Establecer un marco claro para brindar soporte técnico de primer y segundo nivel a los colaboradores de ATENEA, asegurando que los incidentes tecnológicos, requerimientos y solicitudes de los usuarios se atiendan de manera rápida y eficiente. Además, definir roles y responsabilidades específicos para optimizar el uso de recursos y mejorar la satisfacción de los usuarios finales.

2. ALCANCE:

La gestión del servicio comienza con la solicitud en la mesa de ayuda de TIC de ATENEA, ofreciendo a los usuarios un punto único de contacto para atender sus necesidades relacionadas con los servicios de tecnología de la información y comunicaciones, tanto para requerimientos como para incidentes tecnológicos, y para los sistemas de información institucionales. Este procedimiento abarca la recepción, registro, resolución y finaliza con el cierre de cada solicitud, garantizando una atención completa a cada necesidad.

3. GENERALIDADES:

- Las solicitudes de servicios de TIC que se reporten fuera del horario hábil serán atendidas y gestionadas en el siguiente día hábil, según el horario de atención establecido por la Subgerencia TIC, que es de lunes a viernes, entre las 7:00 a.m. y las 5:00 p.m.
- La fecha máxima para la autorización del uso de los servicios de TIC a contratistas, terceros corresponde a la fecha de terminación de contrato.
- La Subgerencia TIC se reserva el derecho de validación de la solicitud de servicios tecnológicos para salvaguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información de las solicitudes.
- La subgerencia TIC ha definido la siguiente matriz de escalamiento para la atención y solución de los diferentes tipos de escenarios que se presentan en la mesa de ayuda, tanto en el primer como en el segundo nivel:

Categorías	Primer Nivel	Segundo Nivel
Hardware	Mesa de ayuda TIC (Contratistas Subgerencia TIC)	Proveedores o Profesionales a cargo del software (Proveedores, contratistas desarrolladores Subgerencia TIC)
Software		
Correo Electrónico	Administrador de Office 365	Administrador de infraestructura tecnológica
OneDrive		

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y SOPORTE SERVICIOS TIC	CÓDIGO: P6_TIC
		VERSIÓN: 1
	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	FECHA DE APROBACIÓN: 20/02/2025
		Página 2 de 4

Categorías	Primer Nivel	Segundo Nivel
SharePoint	(Profesional contratista de infraestructura Subgerencia TIC)	(Profesional contratista de infraestructura Subgerencia TIC)
Teams		
Redes y Conectividad	Mesa de ayuda TIC (Contratistas Subgerencia TIC)	Administrador de la red (Profesional contratista de redes Subgerencia TIC)

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	Descripción de la actividad	Responsable	Registro (evidencia de la actividad, si aplica)
	Inicio		
1	Registrar solicitud a través de la herramienta disponible Aplicación mesa de ayuda	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad	Registro en la Aplicación mesa de ayuda
2 P.C	Revisar la solicitud y verificar que la información esté correctamente diligenciada y completa en la herramienta de mesa de ayuda. ¿La solicitud está completa? Si: Continuar con la actividad 3. No: Devolver al usuario la solicitud incompleta o que no cumpla con los lineamientos establecidos para su corrección, regresando a la actividad 1.	Mesa de ayuda TIC (Contratistas Subgerencia TIC)	Registro en la Aplicación mesa de ayuda
3	Clasificar y asignar las solicitudes al profesional adecuado según el tipo de requerimiento. Para ciertas categorías predefinidas, es necesario realizar una revisión inicial; en estos casos, el profesional asigna la solicitud a un miembro del equipo de mesa de ayuda para una primera evaluación. Si el problema no se resuelve en este nivel, escalar el caso a los especialistas correspondientes de acuerdo con la matriz de escalamiento.	Mesa de ayuda TIC (Contratistas Subgerencia TIC)	Registro en la Aplicación mesa de ayuda
4	Atender el caso y brindar solución de acuerdo con la matriz de escalamiento. ¿La solicitud ha sido resuelta? Si: Continuar con la actividad 5. No: Regresar a la actividad 3 Hasta que la solicitud esté resuelta, mantener informados a los usuarios afectados sobre el estado del caso. Documentar cada avance en la herramienta de mesa de ayuda	Mesa de ayuda TIC (Contratistas Subgerencia TIC)	Registro en la Aplicación mesa de ayuda

No	Descripción de la actividad	Responsable	Registro (evidencia de la actividad, si aplica)
5	Registrar en la herramienta de la mesa de ayuda un informe detallado de la solución, adjuntando las evidencias correspondientes y describiendo las pruebas realizadas. Luego, confirmar con el usuario que la solución ha sido satisfactoria.	Mesa de ayuda TIC (Contratistas Subgerencia TIC)	Registro en la Aplicación mesa de ayuda
6	Validar la solución y dar cierre de la solicitud Si el usuario indica que el servicio aún no ha sido resuelto, el caso se reabre automáticamente y se reasigna al equipo de mesa de ayuda para realizar la validación correspondiente. ¿La solicitud fue solucionada? Si: Finaliza el procedimiento No: Regresar a la actividad 3	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad	Registro en la Aplicación mesa de ayuda
	Fin		

5. RESULTADO FINAL: Garantizar la resolución eficiente y oportuna de los incidentes tecnológicos y requerimientos reportados, asegurando la satisfacción del usuario y la continuidad operativa de los servicios.

6. DEFINICIONES

- **ANS:** Acuerdos de Niveles de Servicio.
- **Primer nivel:** Es el servicio inicial que se brinda a los usuarios para solucionar problemas o dudas comunes, mediante la asistencia de un equipo capacitado en cuestiones básicas o generales.
- **Segundo nivel:** Es el nivel de soporte que se encarga de resolver problemas más complejos o técnicos que no pudieron ser solucionados en el primer nivel.
- **Incidente:** Es cualquier evento que interrumpe o afecta negativamente el funcionamiento normal de un servicio o sistema. En el contexto de soporte, se refiere a un problema inesperado o un mal funcionamiento que impide que los usuarios puedan trabajar de manera eficiente o acceder a los servicios.
- **Requerimiento:** Es una solicitud formal o una necesidad identificada por el usuario o cliente para mejorar o modificar un servicio, sistema o proceso. A diferencia de un incidente, un

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y SOPORTE SERVICIOS TIC	CÓDIGO: P6_TIC
		VERSIÓN: 1
	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	FECHA DE APROBACIÓN: 20/02/2025
		Página 4 de 4

requerimiento no necesariamente está relacionado con un fallo, sino con una mejora o ajuste necesario en el funcionamiento de un servicio.

- **Categorización:** Corresponde a la clasificación que se realiza en la herramienta MESA DE AYUDA ATENEA para identificar el tipo de caso que se está creando. La categorización se utiliza para especificar la línea de servicio con la que está relacionado el caso y el tipo de producto que está asociado.
- **Hardware:** Conjunto de componentes físicos y electrónicos de una computadora o dispositivo, que incluye elementos como el procesador, la memoria, el disco duro y los periféricos, encargados de realizar y facilitar las funciones del sistema informático.
- **Mesa de ayuda ATENEA:** Herramienta desarrollada en Power Apps que emplea el grupo de soporte para realizar la gestión de los diversos casos reportados.
- **Power APPS:** Es una colección de servicios, aplicaciones y conectores de Microsoft Office 365 que permite construir aplicaciones en las diferentes organizaciones donde se cuente con la suite de Microsoft.
- **Software:** Conjunto de programas, aplicaciones y sistemas operativos que permiten a un dispositivo realizar tareas específicas, gestionar recursos y ejecutar procesos, facilitando la interacción del usuario con el hardware.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Procedimiento gestión de acceso a servicios tecnológicos

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha (De la Versión del documento que se está actualizando)	Versión (Relacionar la última versión y código del documento que se está actualizando)	Descripción del Cambio

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró	Dario Fernando Andrade	Contratista Subgerencia TICS	20/02/2025
Revisó	Maria Alejandra Suarez	Contratista Subgerencia TICS	20/02/2025
Aprobó	Carlos Andres Ballesteros	Subgerenti TICS	20/02/2025