 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR003
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO</b>	VERSIÓN No. 07
		FECHA: 27-Oct.-2017
		PÁGINA: 1 DE 6

## 1. OBJETIVO

Realizar la atención de incidentes y requerimientos, teniendo en cuenta los acuerdos de niveles de servicio establecidos, para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica dispuesta a los funcionarios, contratistas y terceros con acceso autorizado, para el cumplimiento de sus funciones y obligaciones misionales y administrativas.

## 2. ALCANCE

Garantizar el óptimo funcionamiento de la plataforma tecnológica de acceso a los sistemas y servicios informáticos por parte de los funcionarios, contratistas y terceros con acceso autorizado, del Concejo de Bogotá.


## 3. DEFINICIONES

- 3.1 **HARDWARE:** Hace referencia a los componentes físicos de los computadores, impresoras, servidores, infraestructura de red y demás elementos que hacen parte de la plataforma tecnológica.
- 3.2 **SOFTWARE:** Hace referencia a los componentes virtuales, como programas desarrollados en la entidad, paquetes pre instalados, adquiridos o de sistemas operacionales y demás componentes lógicos de la plataforma informática.
- 3.3 **PLATAFORMA TECNOLÓGICA:** Es un sistema base el cual permite el funcionamiento de determinados módulos de hardware y software compatibles. Este sistema se define por un estándar alrededor del cual se determina la arquitectura de hardware y de software.
- 3.4 **MANTENIMIENTO:** Consiste en una serie de tareas que son realizadas a cabo por personal interno o externo que tienen por objeto mantener en determinados niveles de servicio los sistemas informáticos.
- 3.5 **MESA DE AYUDA:** Solución integral que administra cada aspecto de los requerimientos de servicio y soporte informático de una organización. Distribuye la prestación de servicios y soporte para usuarios internos y externos, mientras que mantiene un control centralizado, para mantener niveles adecuados de servicio con sus usuarios.
- 3.6 **ANS:** Los Acuerdos de Niveles de Servicio, son los parámetros establecidos para la atención, prioridad y tiempos de atención de soporte.
- 3.7 **SOPORTE TÉCNICO:** Se define todas las actividades que se realiza para corregir una o más fallas técnicas, tecnológicas y/o de ingeniería, que se producen dentro de la plataforma tecnológica y en los requerimientos que realiza los usuarios a nivel del hardware y software que utilizan diariamente en los equipos de cómputo de la entidad.
- 3.8 **SOPORTE TÉCNICO DE PRIMER NIVEL:** Es el personal técnico operativo designados al proceso de sistemas y seguridad de información de la entidad.



"EN EL CONCEJO, BOGOTÁ TIENE LA PALABRA"



 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR003
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO</b>	VERSIÓN No. 07
		FECHA: 27-Oct.-2017
		PÁGINA: 2 DE 6

3.9 SOPORTE TÉCNICO DE SEGUNDO NIVEL: Grupo conformado por los Profesionales Universitario y/o Especializados designados al proceso de sistemas y seguridad de información.

3.10 SOPORTE TÉCNICO DE TERCER NIVEL: En este nivel se encuentran los proveedores y/o fabricantes de la plataforma tecnológica.

4. APLICATIVOS, INSTRUCTIVOS, DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y FORMATOS UTILIZADOS

TIPO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	No. ACTIVIDAD	ORIGEN DEL DOCUMENTO	
				EXTERNO	INTERNO
Aplicativo	Aranda Service Desk	USDK	6.1.1y 6.2.1	X	
Formato	Solicitud de Servicio Soporte Técnico	SSI-PR003-FO1	6.1.2		X
Formato	Planilla Mantenimiento Preventivo Equipos	SSI-PR003-FO2	6.1.2 6.2.8,		X
Formato	Inventario Hoja de Vida de Equipos de Cómputo	SSI-PR003-FO4	6.2.8, 6.3.2		X

5. RELACIÓN DE EMPLEOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO

EMPLEO	CÓDIGO	GRADO	ÁREA
Profesional Especializado	222	04	Sistemas
Profesional Universitario	219	03	Sistemas
Técnico Operativo	314	05	Sistemas
Auxiliar Administrativo	407	04, 09 11	Sistemas
Secretario Ejecutivo	425	05	Sistemas

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (RESPONSABLES Y FORMATOS)


6.1. SOPORTE TÉCNICO

6.1.1. Recibir Solicitud:



"EN EL CONCEJO, BOGOTÁ TIENE LA PALABRA"



 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR003
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO</b>	VERSIÓN No. 07
		FECHA: 27-Oct.-2017
		PÁGINA: 3 DE 6

El sistema de Mesa de Ayuda, recibe los requerimientos de usuario, a través de la consola de administración centralizada.

El medio dispuesto a los usuarios de la plataforma tecnológica del Concejo de Bogotá D.C., para la solicitud de atención de soporte es:

- Vía web (Link de mesa de ayuda). El acceso a la mesa de ayuda se realiza con las credenciales de usuario, a través del acceso directo ubicado en el escritorio del perfil de usuario.

En caso de contingencia (indisponibilidad de la plataforma) se debe solicitar la atención únicamente vía telefónica, a la línea 2088210 ext 884.

### 6.1.2. Categorizar:

El gestor de la mesa de ayuda realiza la clasificación del servicio, teniendo en cuenta las categorías predefinidas en la herramienta de Aranda Service Desk. Considerando el tipo de servicio se realiza la categorización y se determina la prioridad, teniendo en cuenta los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

En caso de contingencia se realiza la categorización del servicio, en el documento institucional (SSI-PR003-FO1).

Se informa al usuario a través del correo electrónico institucional, el estado de la solicitud (en proceso, en revisión, escalado) y el consecutivo asignado.

### 6.1.3. Asignar Caso:

El gestor de la mesa de ayuda, da previa categorización y realiza la asignación de la solicitud al equipo de soporte técnico, teniendo en cuenta su disponibilidad.

El técnico realiza un análisis inicial el cual determina si es necesario escalar a un nivel superior, de lo contrario se realiza la atención del requerimiento en sitio.

### 6.1.4. Dar solución al caso reportado y documentar:

El responsable de la solicitud, realiza la atención y verifica la funcionalidad del servicio objeto de falla. Una vez solucionada la solicitud, se realiza la documentación asociada al caso en la plataforma de mesa de ayuda (Consola ASDK Aranda Service Desk).

El gestor de la mesa de ayuda verificara la documentación de los casos atendidos por el equipo de soporte técnico


Los empleos que intervienen en este procedimiento (ver Numeral 5) deben, con previa autorización del profesional especializado alimentar la base de conocimiento en la plataforma de gestión de mesa de ayuda "Aranda Service Desk".

## 6.2. ESCALAR A SEGUNDO NIVEL:



"EN EL CONCEJO, BOGOTÁ TIENE LA PALABRA"



 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR003
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO</b>	VERSIÓN No. 07
		FECHA: 27-Oct.-2017
		PÁGINA: 4 DE 6

El grupo de soporte de primer nivel (Ver definición numeral 3.8) tras el diagnóstico efectuado, escala el incidente o requerimiento al segundo nivel (Ver definición numeral 3.9), teniendo en cuenta las categorías predefinidas en la herramienta de mesa de ayuda y los acuerdos de niveles de servicio.

La notificación a usuario sobre el cambio de estado de la solicitud, se realiza a través de correo electrónico.

#### 6.2.1. Resolver y documentar el Incidente o Requerimiento de segundo nivel:

El grupo de soporte de segundo nivel (Ver definición numeral 3.9) realiza la atención de la solicitud, verifica el restablecimiento del servicio objeto de la falla y documenta la solución en la plataforma de mesa de ayuda.

#### 6.3. ESCALAR A TERCER NIVEL DE SOPORTE:

El grupo de soporte de segundo nivel (Ver definición numeral 3.9) tras el diagnóstico efectuado decide su escalamiento al Grupo de Soporte de Tercer nivel (Ver definición numeral 3.10)

El grupo de soporte de segundo nivel, es responsable de realizar seguimiento a la solución dada por el tercer nivel.

El grupo de soporte de segundo nivel debe realizar pruebas funcionales del componente tecnológico atendido por el tercer nivel.

#### 6.4. DOCUMENTAR Y CERRAR INCIDENTE:

De acuerdo a la confirmación y restablecimiento del servicio de la documentación realizada por el responsable de la atención (primer y segundo nivel) en la herramienta de mesa de ayuda (consola de especialistas), el gestor de la mesa de ayuda realiza el cierre del caso.

La notificación a usuario sobre el cambio de estado de la solicitud, se realiza a través de correo electrónico.

#### 6.5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:

La herramienta de mesa de ayuda tiene configurada una encuesta que permitirá medir el nivel de satisfacción del servicio prestado por el equipo de soporte técnico del Concejo de Bogotá D.C.


El usuario que realizó la solicitud diligenciará la encuesta de satisfacción, la cual es enviada en el correo de la solución del caso.

#### 6.6. INFORME Y ESTADÍSTICAS:



"EN EL CONCEJO, BOGOTÁ TIENE LA PALABRA"



 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR003
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO</b>	VERSIÓN No. 07
		FECHA: 27-Oct.-2017
		PÁGINA: 5 DE 6

El gestor de la mesa de ayuda, debe realizar informe de estadísticas mensuales, indicadores y análisis de los mismos. El informe debe contemplar cuales son las categorías (usuarios y servicios) con mayor demanda de soporte técnico.

El contrato de mesa de ayuda debe contar con un plan de mantenimiento (preventivo y correctivo), el cual debe ser revisado y aprobado por el encargado del proceso de Sistemas y Seguridad de la Información.

#### 7. BASE LEGAL

Ver Nomograma de la Corporación

#### 8. POLÍTICA DE OPERACIÓN

Ver Manual de Políticas de Operación de la Corporación

#### 9. RIESGOS Y CONTROLES.

Gestión de la Corporación

#### 10. CONTROL DE CAMBIOS.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01	Elaboración de Documento.	2006
02	Se realizaron cambios en el flujograma del proceso con una nueva descripción de actividades.	26 de Mayo de 2009
03	<p>Se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La base Legal, ya que toda la normatividad se encuentra publicada en la red del Concejo de Bogotá</li> <li>El flujograma dado que técnicamente, la norma no obliga a documentar los procedimientos mediante los mismos, dejando como opción la descripción literal de las actividades.</li> </ul> <p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La identificación de términos claves con el fin de proporcionar información clara.</li> <li>Los aplicativos, instructivos, documentos y formatos utilizados dentro del procedimiento especificando su tipo, código, actividad donde se utilizan y origen de los mismos.</li> <li>Las políticas de operación.</li> <li>La relación de cargos que intervienen en el proceso.</li> <li>Una descripción detallada de las actividades especificando entradas, responsables y salidas.</li> <li>Un resumen de cambios de versión a versión.</li> </ul>	02 de Agosto de 2012


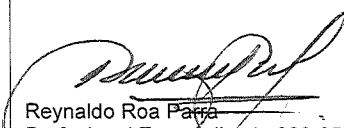
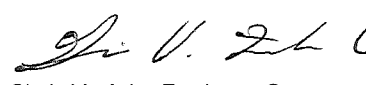


"EN EL CONCEJO, BOGOTÁ TIENE LA PALABRA"



 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR003
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO</b>	VERSIÓN No. 07
		FECHA: 27-Oct.-2017
		PÁGINA: 6 DE 6

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
04	Se modifica: Código del Procedimiento, este variará de acuerdo al nuevo Mapa de Procesos y Procedimientos de la Corporación. Se incluye: Alcance del Procedimiento	Septiembre de 2013
05	Se modifica: Se Ajustan los formatos del punto 4 con los relacionados en las actividades del punto 6.	27-May.-2016
06	Se modifica: Se hacen cambios en la redacción del Objetivo y Alcance Se eliminan definiciones que no son usadas en el documento Se realizan cambios en la redacción y orden de las actividades desarrolladas. Se realiza la inclusión del cargo Auxiliar Administrativo 407-09	12 de Diciembre de 2016
07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se agrega aplicativo Aranda Service Desk en No 4</li> <li>• Se eliminar el Director Administrativo en No 5</li> <li>• Se cambia La mesa de ayuda a El gestor de la mesa de ayuda en todo el documento.</li> <li>• Se aclara escalamiento en Nivel 2 y Nivel 3</li> <li>• Se ajustan Numero de actividades en formatos.</li> <li>• Se elimina segundo párrafo del 6.2.1</li> <li>• Se cambia título 6.4 Incidentes a Casos</li> <li>• Se quita Mapa de Riesgos.</li> </ul>	27-Oct.-2017

<b>ELABORÓ:</b>  Carlos Alberto Muñoz Torres Profesional Especializado 222-04 Jheisson Adrián Montaña Álvarez Profesional Universitario 219-03 Sistemas y Seguridad de la Información	<b>REVISÓ:</b>  Reynaldo Roa Parra Profesional Especializado 222-05 Oficina Asesora de Planeación	<b>APROBÓ:</b>  Gloria Verónica Zambrano Ocampo Directora Administrativa 009-02
--	--	---



"EN EL CONCEJO, BOGOTÁ TIENE LA PALABRA"

