

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS TI	Código:P-TI-03
		Versión No. 03
		Pág. 1/6

1. OBJETIVO:

Gestionar de manera oportuna y eficiente las solicitudes de servicios de TI, con el fin de proveer soluciones a los usuarios de la UPME.

2. ALCANCE:

Inicia con el registro de la solicitud de servicio a través de la mesa de servicio, continua con la gestión de esta y termina con el cierre.

3. RESPONSABLES:

Oficina de gestión de información
 Coordinador GIT – Arquitectura Empresarial
 Profesional Especializado encargado de Infraestructura.

4. GLOSARIO:

GESTIÓN DE SERVICIO: Es un conjunto de actividades realizadas por un proveedor de Servicios con el fin de brindar atención y prestar solución a las solicitudes de los usuarios.

INCIDENTE: Es cualquier evento que interrumpe el funcionamiento normal de un servicio afectando ya sea a un usuario, a un grupo o a todos los usuarios. Un incidente se puede considerar como la reducción en la calidad de un servicio TI

ITIL: Del inglés Information Technology Infrastructure Library. Marco de referencia que describe un conjunto de mejores prácticas y recomendaciones para la administración de servicios de TI, con un enfoque de administración de procesos, (Se toma como marco de referencia para consulta del procedimiento).

MESA DE SERVICIO: Punto único de contacto para los usuarios donde se brinda atención y solución de incidentes, solicitudes y problemas relacionados con las tecnologías de la información, a través de ella se reciben reportes de fallos, consultas y resolución de situaciones asociadas a servicios tecnológicos. Esta función utiliza a menudo herramientas de software para registrar y gestionar las situaciones que se presentan en la operación diaria.

SOLICITUD DE SERVICIO: Una solicitud de servicio en primer lugar no es una interrupción de un servicio, por lo general (pero no necesariamente) es una solicitud de algo nuevo, como información o acceso; puede tomarse como una petición de un usuario solicitando información, asesoramiento, un cambio estándar o acceso a un servicio TIC

AGENTE DE SOPORTE MESA DE SERVICIO: Personal especializado a cargo de atender las solicitudes de Servicio TI realizando actividades de registro, escalamiento, gestión, seguimiento, notificación, soporte, categorización para llegar efectiva y oportuna solución de las solicitudes.

5. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN Y CONTROL

Para la efectiva gestión de los requerimientos es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones generales:

- La Mesa de Servicio es el único punto de registro de solicitudes de servicios de TI.
- Para el alistamiento de equipos de cómputo, el tiempo será de máximo 24 horas hábiles en la sede de la UPME dependiendo de la disponibilidad del inventario suministrado por el área administrativa.
- Si la solicitud corresponde a gestión de usuarios (creación, actualización, eliminación, modificación de contraseñas) remitirse al procedimiento de Gestión de usuarios.
- Los canales de atención de solicitudes de servicio TI son los siguientes:
 - Correo electrónico: mesadeservicio@upme.gov.co
 - Herramienta de Gestión: <https://mesadeservicio.upme.gov.co>
 - Atención telefónica: Extensión 500

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

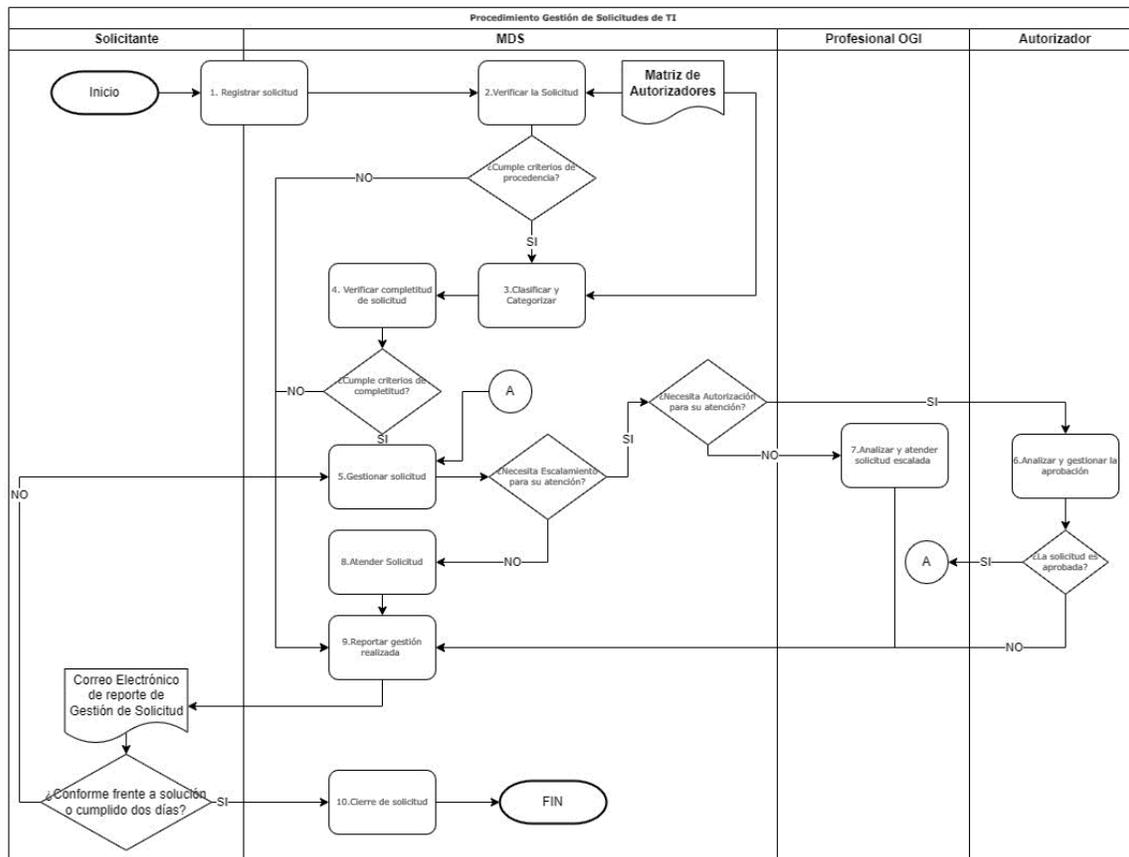
N°	Actividad	Responsable	Registro
1	Registrar solicitud de servicio de TI: El funcionario o contratista de la UPME realiza la solicitud a través de los canales formalizados en el presente procedimiento y esta es registrada en la herramienta de mesa de servicio - UPME	Funcionario, contratista o Agente de Soporte Mesa de Servicio de la UPME	Registro de la solicitud de servicio a través de la herramienta de Mesa de servicio.
2	<p>Punto de control</p> <p>Verificar la Solicitud de servicio: El agente de Soporte de la mesa de servicio, verifica si la solicitud cumple con las condiciones de procedencia de acuerdo con el documento de Matriz de Autorizadores.</p> <p>¿Cumple criterios de procedencia?</p> <p>NO: Se documenta por qué no es posible atender la solicitud de manera efectiva, se notifica al solicitante de servicio, continúa a la actividad No.8.</p> <p>SI: Continúa a la actividad No. 3</p>	Agente de Soporte mesa de servicio-UPME	Registro verificado de Solicitud en Herramienta de Mesa de servicio.

<p>3</p>	<p>Clasificar y Categorizar la solicitud de servicio: El agente de Soporte de la mesa de servicio, realiza la clasificación de la solicitud de acuerdo con las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incidente - Requerimiento de servicio. - Solicitudes de seguridad informática -Solicitudes que requieren verificación / autorización -Solicitudes diferentes a TI. <p>Así mismo, el Agente de Soporte debe complementar el registro de la solicitud de servicio, identificando la categoría, servicio asociado, nivel de prioridad, de acuerdo con la solicitud de servicio, y componente tecnológico afectado o solicitado, acorde con la parametrización de la herramienta de la Mesa de Servicio definida por la UPME.</p>	<p>Agente de Soporte mesa de servicio-UPME</p>	<p>Registro de Solicitud en Herramienta de Mesa de servicio.</p>
<p>4</p>	<p>Verificar completitud de solicitud de Servicio:</p> <p>El agente de Soporte de la mesa de servicio, realiza la verificación de completitud de la solicitud dependiendo de su clasificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incidente: Debe detallar servicio, datos de usuario(s) afectado(s). -Requerimiento de servicio: Solicitudes que no son incidentes - Solicitud de Seguridad. Se categoriza el caso como Seguridad en la herramienta de mesa de servicio y se escala al administrador de seguridad. Continúa a la actividad 5. -Solicitudes que requieren verificación / autorización para ser atendida se consulta la Matriz de Autorizadores y continuar con la actividad 5. - Solicitudes diferentes a TI: Si el caso no corresponde a ninguno de los relacionados para gestionar la solicitud se hace la siguiente validación: 	<p>Agente de Soporte mesa de servicio-UPME</p>	<p>Registro de Solicitud en Herramienta de Mesa de servicio.</p>

	<p>¿Cumple criterios de completitud?</p> <p>NO: Se documenta por qué no es posible atender la solicitud de manera efectiva, se notifica al solicitante del servicio, continúa a la actividad No.9.</p> <p>SI: Continúa a la actividad No. 5</p>		
5	<p>Gestionar solicitud:</p> <p>Realizar verificación / Solicitar Autorización: Escalar el caso al Profesional de la OGI y/o Servidor Público de la UPME de acuerdo con la Matriz de Autorizadores solicitando la aprobación del caso.</p> <p>¿Necesita Escalamiento para su atención? SI: Pasa a Punto de Control NO: Pasa a Actividad No. 8</p> <p>Punto de control ¿Necesita autorización para su atención? SI: Pasa a Actividad No 6. NO: Pasa a Actividad No 7.</p>	<p>Agente de Soporte mesa de servicio-UPME</p>	<p>Registro de Solicitud en Herramienta de Mesa de servicio.</p>
6	<p>Punto de Control</p> <p>Analizar y gestionar la aprobación: Analiza la finalidad de la solicitud contemplando diferentes escenarios e impacto de su autorización, así como su viabilidad, teniendo en cuenta las políticas, lineamientos o directrices relacionadas vigentes.</p> <p>¿La solicitud es aprobada?</p> <p>SI: Continúa con la actividad No.5.</p> <p>NO: Se documenta el caso con el motivo de denegación de la solicitud. Continúa con la actividad No.9</p>	<p>Profesional de la OGI y/o Servidor Público Autorizador de la UPME</p>	<p>Registro de Solicitud en Herramienta de Mesa de servicio.</p>

7	<p>Analizar y atender la solicitud escalada: Analiza y realiza la atención de la solicitud escalada por la mesa de servicio.</p> <p>Pasa a Actividad No 9.</p>	Profesional de la OGI	Correo a Mesa de servicio
8	<p>Atender solicitud de Servicio TI: Se realiza la atención de la solicitud llegando a la efectiva solución del caso.</p> <p>El agente de Soporte de la mesa de servicio debe consolidar la información necesaria para poder entregar la solución efectiva al requerimiento y documentar de manera detallada y completa en la herramienta de servicio la solución del caso.</p> <p>Los casos que dependan de un tercero y que no tengan solución inmediata se dejarán en modo suspendido mientras se resuelve el requerimiento de forma total.</p>	Agente de Soporte de la mesa de servicio-UPME	Registro de Solicitud en Herramienta de Mesa de servicio.
9	<p>Reportar gestión realizada. Se reporta al solicitante la respuesta de la solicitud de TI.</p> <p>Punto de Control</p> <p>¿El solicitante está de acuerdo con la solución reportada o se han cumplido dos (2) días hábiles después de reportar la gestión de la solicitud?</p> <p>SI: Pasa la Actividad No. 9.</p> <p>NO: En caso de no estar de acuerdo con la solución brindada continua a la actividad No.5.</p> <p>Si después de dos (2) días hábiles de reportar la gestión de la solicitud, el usuario no genera respuesta se dará cierre, dando por aceptada la solución.</p>	Agente de Soporte de la mesa de servicio-UPME - Solicitante	Registro de Solicitud en Herramienta de Mesa de servicio.
10	Cerrar solicitud de servicio TI	Agente de Soporte de la mesa de servicio-UPME - Solicitante	Registro de Solicitud en Herramienta de Mesa de servicio.

7. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción de los cambios
27-04-2021	01	Actualización de procedimiento de acuerdo a aportes realizados en revisión interna.
30-08-2022	02	Actualización flujograma de acuerdo con las actividades descritas en el procedimiento y referencia al procedimiento de gestión de usuarios
09-09-2022	03	Ajuste en la numeración del cuadro de actividades