

| | | | |
|---|--------------------------------------|----------------------------|----------------|
|  | PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 1 de 24 |

PLAN DE GESTIÓN MESA DE AYUDA

| | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|----------------|
|  <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p> | PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 2 de 24 |

Tabla de Contenido

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 4 |
| 2. GLOSARIO..... | 6 |
| 3. ALCANCE | 8 |
| 4. OBJETIVOS..... | 8 |
| OBJETIVO GENERAL | 8 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 8 |
| 5. GESTIÓN DE INCIDENTES | 9 |
| 6. MEDIOS PARA LA SOLICITUD DE SERVICIO MESA DE AYUDA..... | 9 |
| 7. NIVELES DE SERVICIO DE MESA DE AYUDA PRESTADO POR LA DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 9 |
| NIVEL 1 | 9 |
| NIVEL 2 | 10 |
| FLUJOGRAMA MESA DE AYUDA | 11 |
| ESTADO DE LAS SOLICITUDES | 15 |
| SOLICITUDES DISPONIBLES PARA EL SERVIDOR PÚBLICO | 16 |
| 8. SOLICITUD PARA CREAR Y MODIFICAR USUARIOS | 17 |
| 9. TIPOS DE MANTENIMIENTO PROPUESTOS POR DSI..... | 18 |
| PREVENTIVO | 18 |
| CORRECTIVO..... | 18 |
| 10. MESA DE AYUDA DE TI..... | 18 |
| 11. SERVICIOS DE TI | 19 |
| 12. CONTROL DEL PROCESO DE LA GESTIÓN DE INCIDENTES | 19 |
| 13. ELABORACIÓN DE INFORMES | 19 |
| 14. INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN DE INCIDENTES..... | 20 |
| 15. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO..... | 21 |
| 16. TIEMPOS DE RESPUESTA AL SERVICIO | 22 |
| Nivel 1 de Servicio | 22 |
| Nivel 2 de Servicio | 22 |

| | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|----------------|
|  | PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 3 de 24 |

| | |
|----------------------------|----|
| Nivel de Impacto | 23 |
| Niveles de Prioridad | 23 |
| 17. CONCLUSIONES | 24 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| <i>Tabla 1. Descripción Diagrama de Flujo</i> | 15 |
| <i>Tabla 2 descripción de impactos</i> | 17 |
| <i>Tabla 3. Tiempos de Servicio</i> | 17 |
| <i>Tabla 4. Descripción de Informes</i> | 20 |
| <i>Tabla 5. Tiempos para la atención.</i> | 22 |
| <i>Tabla 6. Tiempos para la atención 2</i> | 22 |
| <i>Tabla 7. Nivel de impacto</i> | 23 |
| <i>Tabla 8. Nivel de prioridad</i> | 23 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| <i>Figura 1. Diagrama de flujo</i> | 11 |
| <i>Figura 2. Servicios de TI.</i> | 16 |
| <i>Figura 3. Tipos de Casos</i> | 21 |

| | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|----------------|
|  | PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 4 de 24 |

1. INTRODUCCIÓN

Los servicios de tecnologías de la información son vitales para el devenir funcional de la entidad y especialmente cuando se tiene implementado un Modelo de Gestión que propende por el cumplimiento de estándares técnicos propios de los procesos y procedimientos. A través de la Dirección de Sistemas de información se atienden los servicios de TI con niveles de atención óptimos para los usuarios internos y externos.

Dentro de la estrategia de prestación de servicio de la DSI, se tiene a su servicio un Help Desk o Mesa de Ayuda que permite la gestión técnica de los servicios de TI para dar una solución ágil y eficaz en los procesos y procedimientos de atención a los usuarios.

En la Gobernación de Santander de igual manera existen varias dependencias prestadoras de servicios para la comunidad, que a su vez cuenta con equipos de cómputo y aplicaciones de software para el desarrollo de sus actividades diarias, los cuales deben estar a disponibilidad y en óptimas condiciones 24/7. Por lo tanto, al ser una entidad al servicio de la comunidad y del público en general, se requiere contar con un proceso que garantice el desarrollo del mismo a los diferentes usuarios; con el ánimo de identificar, manejar y hacer seguimiento a los casos presentados, previniendo incidentes futuros, y en el caso que se presenten novedades o fallas activar un plan correctivo para solucionarlo.

En este documento se condensa la importancia de contar con una mesa de ayuda o Help Desk en la Gobernación de Santander, de igual manera se definen los lineamientos de la prestación de servicios de TI de la Dirección de Sistemas de Información los cuales están enfocados en el cumplimiento de los procesos y procedimientos del Modelo de MIPG como sistema de gestión. Esto permite desarrollar buenas prácticas para el correcto manejo de incidentes, requerimientos, gestión de niveles de servicios, estructura del servicio, actividades y acuerdos. Con esto se establece un ciclo de mejora para dar un mayor valor a los procesos misionales del negocio, generando correctas salidas y resultados para el usuario y la Entidad, mitigando riesgos, y optimizando tiempos de respuesta.

| | | | |
|---|---|---------------------|----------------|
|  <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p> | <p>PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA</p> | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 5 de 24 |

| | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|----------------|
|  | PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 6 de 24 |

2. GLOSARIO

Arquitectura de servicio: Busca apoyar a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o a quien haga sus veces con lineamientos y estándares orientados a la definición y diseño de la Arquitectura de la infraestructura tecnológica que se requiere para soportar los Sistemas de Información y el portafolio de servicios. (MinTIC,2019)

Catálogo de servicio de TI: Es un subconjunto del portafolio de servicios de TI que incluye los servicios de TI activos es decir que están en la fase “operación del servicio de TI” y que son visibles para el cliente. (MinTIC,2018)

DSI: Dirección de Sistemas de Información de la Gobernación de Santander.

Gestión de incidentes: practica que consiste en minimizar el impacto negativo de incidentes mediante la restauración de la operación normal del servicio lo más rápidamente posible. (MinTIC,2018)

Gestión de servicios: Conjunto de capacidades organizacionales especializadas orientadas a ofrecer valor a los clientes en forma de servicios. (MinTIC,2019)

Incidente: Interrupción de un servicio o reducción en la calidad de un servicio no planificadas. (MinTIC,2019)

Mesa de Servicio: Medio para brindar solución a problemas acerca de computadoras, redes, equipos electrónicos o software. (MinTIC,2019)

Nivel de servicio: una o más métricas que definen la calidad de servicio esperada o alcanzada. (MinTIC,2019)

Práctica de Service desk: Práctica que consiste en registrar peticiones para resolver incidentes y solicitudes de servicio. (MinTIC,2018)

Proveedor de servicios: Rol que asume una organización en una relación de servicios para proporcionar servicios a consumidores. (MinTIC,2017)

Riesgo: Posible evento que puede causar daños o perdidas, o dificultar más la consecución de objetivos. El riesgo también se puede definir como la incertidumbre de las consecuencias y puede usarse para medir la probabilidad de obtener

| | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|----------------|
|  | PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 7 de 24 |

resultados positivos o negativos. (MinTIC,2017)

Servicio: Medio para posibilitar la creación conjunta de valor al facilitar las consecuencias que los clientes desean obtener sin que estos asuman costos ni riesgos específicos.

Solicitud de servicio: solicitud de un usuario o del representante autorizado de un usuario que inicia una acción de servicio acordada como parte normal de la entrega de un servicio. (MinTIC,2018)

Usuario: persona que usa los servicios.

| | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|----------------|
|  | PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 8 de 24 |

3. ALCANCE

El Plan de Gestión de la Mesa de Ayuda de la Dirección de Sistemas de Información de la Gobernación de Santander permitirá establecer el marco técnico y la definición de los servicios de TI ofrecidos por el área para la atención de los usuarios de la infraestructura computacional. Este proceso será gestionado mediante una herramienta de software que valide la trazabilidad de los requerimientos y/o incidentes de los usuarios y la respectiva respuesta a las solicitudes de asistencia técnica y/o tecnológica..

La conformación técnica del equipo de mesa de aydua esta compuesta por ingenieros, tecnólogos y/o técnicos quienes se encargan de usar sus conocimientos especializados y/o técnicos para encontrar las soluciones que respondan de mejor manera a las solicitudes de los usuarios.

4. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Establecer la gestión de las necesidades de los usuarios y la clasificación la prestación de servicios de TI con los acuerdos de nivel de servicio para la Gobernación de Santander.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Registrar y clasificar las solicitudes de requerimientos e incidentes de los usuarios.
- Atender las solicitudes en los tiempos establecidos en el acuerdo de servicio.
- Asignar el personal encargado de atender el servicio según la necesidad del requerimiento o incidente.
- Gestionar los incidentes de la manera rápida y eficaz utilizando las buenas prácticas y los procedimientos definidos para dicho fin.
- Gestionar los requerimientos solicitados por los usuarios dentro del acuerdo del nivel de servicio.

| | | | |
|--|--------------------------------------|---------------------|----------------|
|  <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i> | PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 9 de 24 |

5. GESTIÓN DE INCIDENTES

La gestión de incidentes permite mitigar el impacto negativo de funcionalidad mediante el restablecimiento de los servicios de TI según las ANS establecidas. La DSI gestiona la solución de incidentes mediante las actividades de registro, clasificación, administración, documentación y comunicación de los incidentes.

En el diagnóstico y resolución los incidentes pueden ser solucionados por personas que conforman el equipo de trabajo de la DSI, dependiendo de la complejidad o tipo de incidente.

6. MEDIOS PARA LA SOLICITUD DE SERVICIO MESA DE AYUDA

La Dirección de Sistemas de Información estableció los siguientes canales para la atención de las respectivas solicitudes de incidentes y/o requerimientos:

Servicio Telefónico a la extensión (1710#)

Registrar incidente y/o requerimiento en Herramienta Software cuyo Link está en la intranet corporativa de la Gobernación de Santander.

De manera presencial en la oficina de la Dirección de Sistemas de Información – Palacio Amarillo.

7. NIVELES DE SERVICIO DE MESA DE AYUDA PRESTADO POR LA DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

NIVEL 1

Configuración de equipos de cómputo (acceso a carpetas compartidas), acceso a dominio.

Conexión a Internet.

Instalación de impresoras y/o Configuración.

Funcionamiento de Hardware y sus periféricos.

Apoyo Ofimático.

Configuración de aplicativos y acceso (forest, guane y la intranet).

Restablecimiento de contraseña del usuario de dominio con el

| | | | |
|---|--------------------------------------|----------------------------|-----------------|
|  | PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 10 de 24 |

aplicativo “Directorio Activo”.
 Soportes a líneas telefónicas IP.
 Soporte de red de datos.
 Configuración videoconferencia virtual.
 Contenidos sitio Web Portal de la Gobernación de Santander.

NIVEL 2

Soportes aplicativos virtual y físico.
 Creación de usuario de domino, guane, correo electrónico.
 Administración de consola antivirus.
 Administración de consola firewall.
 Administración y operación Servidores.
 Configuración de Nube privada.

NIVEL 3

Instalación y configuraciones de infraestructura laboratorio.
 Configuraciones almacenamiento y procesamiento DATACENTER.
 Instalaciones y configuraciones para la red LAN Y WIFI.

| | | | |
|---|--------------------------------------|----------------------------|-----------------|
|  | PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 11 de 24 |

FLUJOGRAMA MESA DE AYUDA

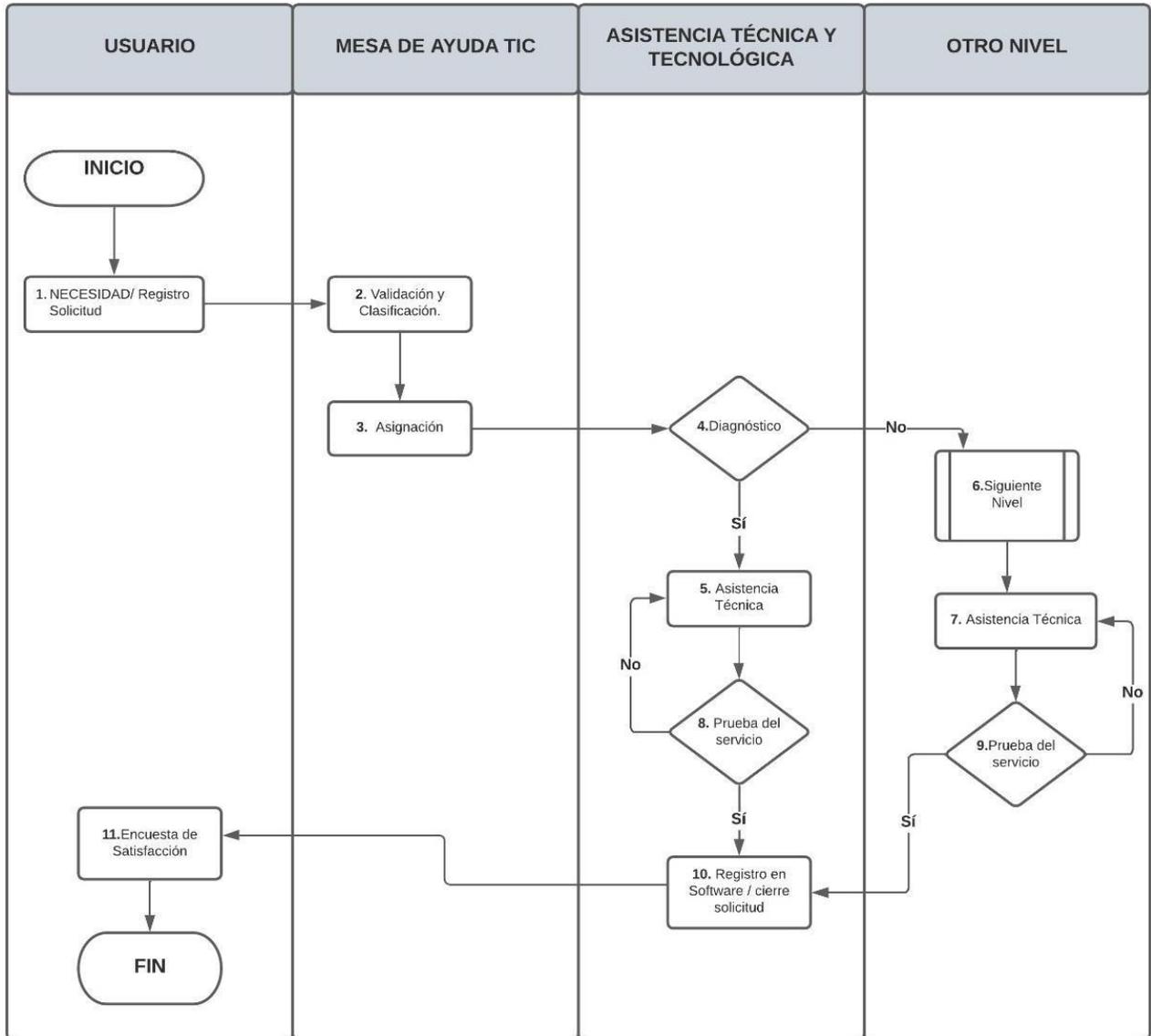


Figura 1. Diagrama de flujo

| | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|-----------------|
|  <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p> | PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 12 de 24 |

DESCRIPCIÓN DIAGRAMA DE FLUJO

| No | Nombre de la actividad | Descripción de la Actividad | Responsable | Registro | Tiempo (Hora o fracción de hora) |
|----|-------------------------------|--|------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| | INICIO | | | | |
| 1 | Necesidad, Registro solicitud | El usuario mediante el servicio telefónico se comunica por la extensión 1710 o presencial o por web, reportará o registra el problema presentado para que de esta manera sea gestionado y atendido y queda el Ticket del consecutivo | Usuario solicitante | Aplicación de Mesa de ayuda | 5 minutos |
| 2 | Validación y clasificación | Se identifica la solicitud si es un requerimiento o un incidente para el registro en el software de Mesa de Ayuda. | Asistente de Mesa de Ayuda | Aplicación de Mesa de ayuda | 10 minutos |
| 3 | Asignación | Se realiza la asignación del técnico que va a realizar la asistencia. | Asistente de Mesa de Ayuda | Aplicación de Mesa de ayuda | 5 minutos |
| 4 | Diagnostico | Se analiza el incidente o requerimiento en el software de Mesa de Ayuda para el | Asistente de Soporte Técnico | Aplicación de mesa de ayuda | 5 minutos |

PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA

| | |
|---------------------|-----------------|
| CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| VERSIÓN | 1 |
| FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| PÁGINA | Página 13 de 24 |

| | | | | | |
|---|--------------------|---|-------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| | | desarrollo de la solución. SI: Asistencia Técnica NO: Siguiete nivel | | | |
| 5 | Asistencia Técnica | El técnico asignado desarrolla la solución del requerimiento o incidente. | Asistente de Soporte Técnico | Aplicación de mesa de ayuda | 30 a 45 minutos |
| 6 | Siguiete Nivel | En este nivel de servicio se ofrece un soporte especializado, el cual requiere un mantenimiento más específico. | Soporte Técnico especializado | Aplicación Mesa de ayuda | 24 horas |
| 7 | Asistencia Técnica | El especialista determina si es una acción preventiva o correctiva. Si es preventiva realiza la asistencia. Si es correctiva se remite al laboratorio para el respectivo mantenimiento de la Gobernación de Santander | Soporte Técnico especializado | Aplicación Mesa de ayuda | 6 a 8 horas |
| 8 | Prueba de Servicio | Se realiza la prueba correspondiente | Soporte Técnico | Registrar solución en | 30-45 minutos |

| | | | | | |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------------|---------------|
| | | al servicio solicitado. SI: Continua para el registro de la solución NO: Se regresa a la actividad de Asistencia Técnica (5) | | la Mesa de ayuda. | |
| 9 | Prueba de Servicio. (especializado) | Se realiza la prueba correspondiente al servicio solicitado por el especialista o laboratorio. SI: Continua para el registro de la solución NO: Se regresa a la actividad de Asistencia Técnica especializada (7) | Soporte Técnico Especializado (laboratorio o Datacenter) | AP-TIC-RG-11 (Acción correctiva) | 30-45 minutos |
| 10 | Registro Software/Cierre Solicitud | Se registra solución final, por parte del asistente de sistemas en el software de Mesa de Ayuda. | Soporte Técnico | Aplicación Mesa de ayuda encuesta | 10 minutos |
| 11 | Encuesta de satisfacción | El usuario realiza la calificación de la mesa de ayuda atendida. Para realizar a fin de | Usuario | Aplicación Mesa de ayuda encuesta | 5 minutos |

| | | | |
|--|--------------------------------------|---------------------|-----------------|
|  República de Colombia Gobernación de Santander | PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 15 de 24 |

| | | | | | | |
|--|-----|----------------------------------|--------|--|--|--|
| | | mes estadística de satisfacción. | una de | | | |
| | FIN | | | | | |

Tabla 1. Descripción Diagrama de Flujo

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Solicitud: Es el registro de la necesidad en el software de Mesa de Ayuda por parte del Usuario.

En Proceso: La solicitud se validó y se clasificó para ser atendida como incidente o requerimiento.

Atendido: El incidente o requerimiento fue asignado al asistente técnico o especializado para dar una solución

Solucionado: El servicio tuvo una solución y se registra en el Aplicativo de Mesa de Ayuda.

| | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|-----------------|
|  | PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 16 de 24 |

SOLICITUDES DISPONIBLES PARA EL SERVIDOR PÚBLICO

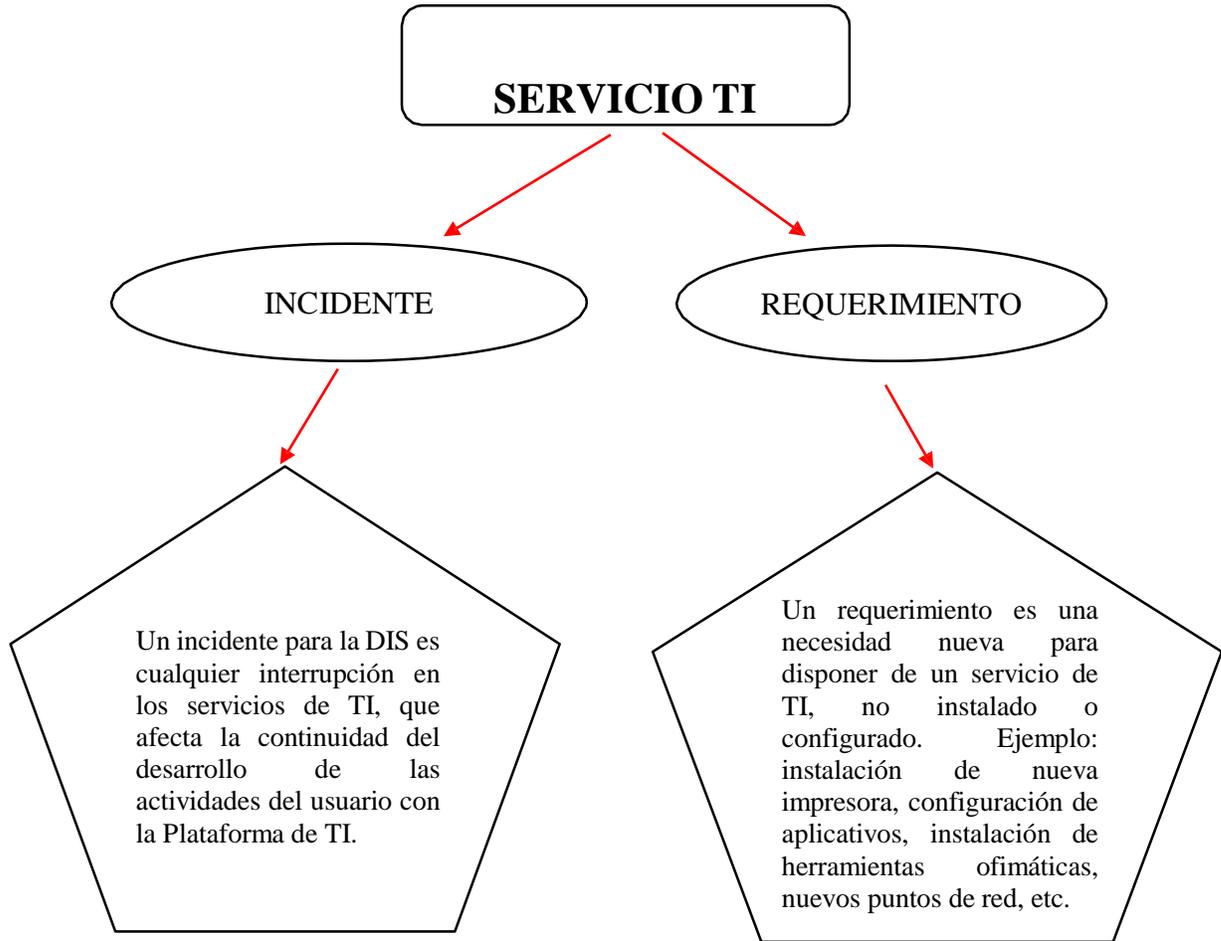


Figura 2. Servicios de TI.

Los niveles de escalamiento y soporte de acuerdo al impacto de la incidencia y/o requerimientos se clasificarán así:

| | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|-----------------|
|  | PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 17 de 24 |

| IMPACTO | DESCRIPCIÓN |
|---------|--|
| Crítico | Afectación completa del Servicio en la entidad. |
| Alto | Afectación a un grupo de funcionarios o Área. |
| Medio | No afecta a otros usuarios --- Hay degradación de servicio |
| Bajo | No afecta a otros usuarios --- Servicio intermitente. |

Tabla 2 descripción de impactos

De acuerdo con el nivel de impacto el tiempo de atención y solución de incidencias se efectuará bajo el siguiente esquema de servicio:

| IMPACTO | Tiempo de Atención y Solución en horas* | | | | | |
|---------|---|----------|------------------------------------|----------|--------------------------------|----------|
| | 1er Nivel/Asistencia técnica | | 2do Nivel/Asistencia especializada | | 3er Nivel/Asistencia Proveedor | |
| | Atención | Solución | Atención | Solución | Atención | Solución |
| Crítico | 1 | 4 | 1 | 8 | 1 | 8 |
| Alto | 1 | 8 | 1 | 24 | 1 | 24 |
| Medio | 4 | 24 | 4 | 72 | 4 | 48 |
| Bajo | 8 | 48 | 8 | 120 | 8 | 72 |

Tabla 3. Tiempos de Servicio

8. SOLICITUD PARA CREAR Y MODIFICAR USUARIOS

Se debe realizar para la creación ya sea Guane, correo, usuario de dominio los formatos siguientes:

Formulario digital:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=TdaAnY4mIU6tLrcnqXjx54O93zw->

AEIMrAvXOphCjutUNTE0SVNDWIIHQkFMTVYzREIRN1pIVU1FQS4u

| | | | |
|--|--------------------------------------|---------------------|-----------------|
|  <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i> | PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 18 de 24 |

Formulario Físico. **AP-TIC-RG-08**

9. TIPOS DE MANTENIMIENTO PROPUESTOS POR DSI

PREVENTIVO

La Dirección de Sistemas de Información tiene programado mantenimientos preventivos 1 vez al año y se pueden realizar de la siguiente manera:

PREVENTIVO VIRTUAL: Se realiza una conexión remota a través de VNC, cuyo procedimiento es la limpieza de archivos temporales (tmp), historial de navegación y ejecutar el proceso de limpieza y antivirus; se válida el licenciamiento de los programas, y los que no cuente con licencia se procede a desinstalar.

PREVENTIVO EN SITIO: Limpieza física a todos los periféricos y mantenimiento al software instalado de la máquina.

CORRECTIVO

La Dirección de Sistemas de Información realiza cambio de partes periféricas, de acuerdo a la necesidad del usuario y/o reinstalación de software de acuerdo a los daños presentados. Esta asistencia se realiza en el Laboratorio de la Dirección de Sistemas de Información.

10. MESA DE AYUDA DE TI

La mesa de ayuda de TI es aquella que ejerce el punto de entrada o punto de contacto único para la organización y cuyo propósito es atender los servicios de TI que consiste en las acciones preventivas y correctivas del proceso operativo y que tiene como resultado el mejoramiento continuo del sistema de gestión, solucionando los incidentes y/o requerimientos registrados en la Plataforma de TI.

| | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|-----------------|
|  | PLAN DE GESTIÓN MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 19 de 24 |

11. SERVICIOS DE TI

Un servicio de TI, es una actividad o un grupo de actividades que ayudan al consumo, organización y entrega de tecnologías de la información para proporcionar valor a los usuarios, habilitando los recursos de TI y disponiendo el acceso al Catálogo de Servicios definido por la DSI.

12. CONTROL DEL PROCESO DE LA GESTIÓN DE INCIDENTES

Para evaluar el rendimiento de la gestión de incidentes se debe realizar una correcta elaboración de informes.

13. ELABORACIÓN DE INFORMES

| Informes | Descripción |
|---|--|
| Gestión de niveles de servicio | El usuario solicita el servicio, el cual se valida y clasifica si es un incidente o requerimiento y se asigna el técnico y/o especialista. |
| Monitoreo del rendimiento del centro de servicios | El monitoreo del servicio se realiza por medio del aplicativo mesa de Ayuda, el cual tiene la posibilidad de colocar varias opciones: Solicitud, En Proceso, Atendido y Solucionado. |
| Optimizar la asignación de recursos | El caso se registra en el aplicativo Mesa de Ayuda, el técnico y/o especialista determina si para el caso requiere repuestos para solucionar la necesidad. |
| Identificación de errores | El ingeniero de soporte identifica el error del incidente el cual se clasifica de acuerdo al catálogo de Servicios. |
| Disponer de Información estadística | Por medio del aplicativo Mesa de Ayuda, se descarga un reporte en Excel, para la medición de estadísticas |

| | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|-----------------|
|  | PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 20 de 24 |

| | |
|--|---|
| | de atención de los casos, servicios registrados y técnicos que atendieron las solicitudes durante el mes. |
|--|---|

Tabla 4. Descripción de Informes

14. INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN DE INCIDENTES

Es indispensable la utilización de informes para el correcto seguimiento de todo el proceso, por tal motivo se relacionan las variables:

Número de incidentes clasificados por prioridades.

Tiempos de atención clasificados en función del impacto y la solución de los incidentes.

Nivel de satisfacción del cliente.

Nivel de cumplimiento de acuerdo al estado del incidente que puede medirse por el estado: en Proceso o Solucionado

Seguimiento a los casos repetitivos o con más demanda.

Porcentaje de incidentes, clasificados por niveles de servicio de la mesa de ayuda.

| | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|-----------------|
|  | PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 21 de 24 |

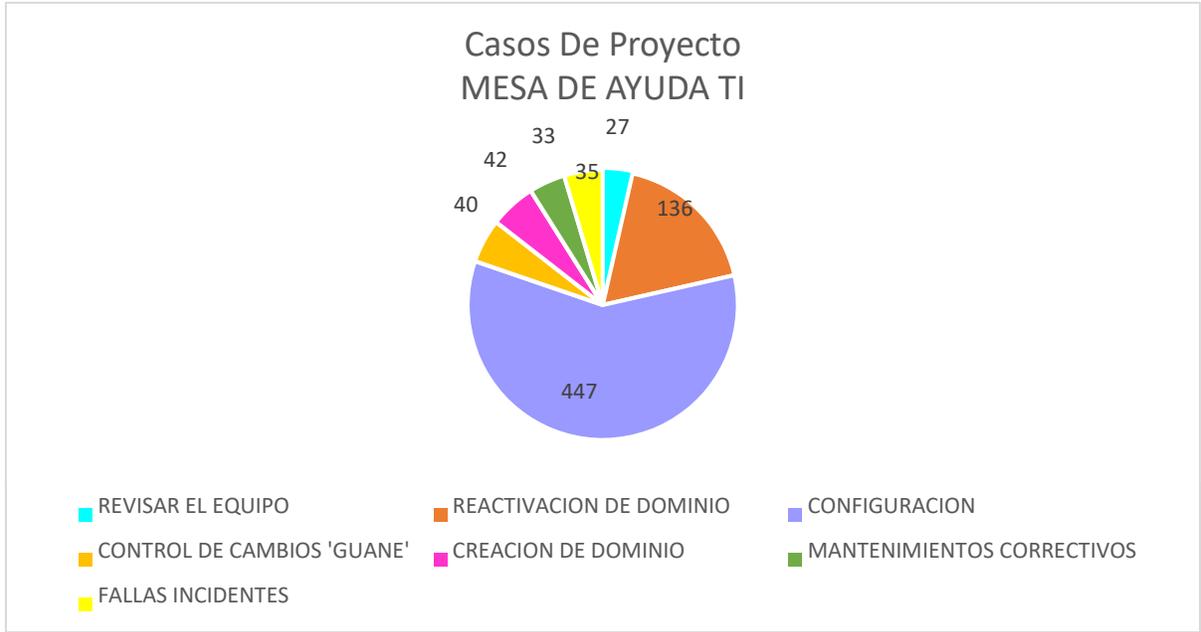


Figura 3. Tipos de Casos

15. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

La gestión de servicios de TI está determinada por la satisfacción del usuario con la DSI, permitiendo medir la disponibilidad del Catálogo de servicios de TI con el grado de cumplimiento que los usuarios perciban en sus atenciones. De esta manera se busca habilitar los componentes de TI en las funcionalidades organizacionales y operativas de la entidad.

En la Mesa de Ayuda se tiene en cuenta el tiempo de atención, la criticidad, la validación y asignación, el tiempo utilizado para completar el servicio determinado, la disponibilidad de servicios y recursos o personal.

Establecer los tiempos adecuados para la atención permite una mejora de la calidad del servicio, definiendo los puntos de referencia para el control y seguimiento de los estándares definidos de los niveles de servicio y las soluciones dadas a cada una de las necesidades de los usuarios.

De acuerdo con el servicio o tipo de atención solicitado, se evalúa el impacto de tiempo de respuesta y se plantean dos niveles de servicio, el primer nivel en donde

| | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|-----------------|
|  | PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 22 de 24 |

la DSI da respuesta al usuario por medio del canal de comunicación, en la mesa de ayuda, por medios telefónicos o vía correo electrónico.

En el segundo nivel de servicio, se hace por medio de solicitud de formatos físicos o digitales, pero este nivel se valida a través del primer nivel.

16. TIEMPOS DE RESPUESTA AL SERVICIO

Nivel 1 de Servicio

Fuente: SETIC

| Nivel | Tiempo de respuesta |
|-------|---------------------|
| Bajo | 15 minutos |
| Media | 30 minutos |
| Alto | 45 minutos |

Tabla 5. Tiempos para la atención.

Nivel 2 de Servicio

Fuente: SETIC

| Nivel | Tiempo de respuesta |
|-------|---------------------|
| Bajo | 1 a 2 Hora |
| Media | 2 a 4 Horas |
| Alto | 4 a 24 Horas |

Tabla 6. Tiempos para la atención 2

| | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|-----------------|
|  <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p> | PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 23 de 24 |

Nivel de Impacto

Fuente: SETIC

| Nivel de Impacto | Descripción |
|------------------|---|
| Bajo (1 a 2) | Cuando el impacto es bajo y no afecta las funciones de la Gobernación de Santander. |
| Medio (2 – 3) | Cuando el impacto es moderado y limita únicamente algunas funciones de la secretaría. |
| Alto (3 – 4) | Cuando afecta el negocio o el impacto es significativo en alguna de las funciones del negocio, cuando existe una solución alterna y hace que el trabajo sea de manera limitada. |

Tabla 7. Nivel de impacto

Niveles de Prioridad

| Nivel | Descripción |
|-------|--|
| BAJA | Cuando un incidente no afecta los procesos directamente. |
| MEDIA | Cuando el incidente afecta las operaciones y el servicio trabaja con dificultad. |
| ALTA | Cuando el incidente afecta significativamente la operación de la Gobernación de Santander, afectando directamente al usuario y no existen soluciones alternativas. |

Tabla 8. Nivel de prioridad

| | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|-----------------|
|  | PLAN DE GESTION MESA DE AYUDA | CÓDIGO | AP-TIC-PL-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 23/03/2023 |
| | | PÁGINA | Página 24 de 24 |

17. CONCLUSIONES

La mesa de ayuda de TI está basada en la respuesta y solución de incidentes y/o necesidades de los usuarios; La solución de incidentes o requerimientos se definen en un procedimiento estándar con sus respectivos niveles de servicio.

La mesa de ayuda está enfocada en tareas, La mesa de ayuda generalmente está orientada a la solución de problemas de forma puntual, lo que hace que cada solicitud sea clasificada y validada de acuerdo a su nivel de impacto.

El foco de la mesa de ayuda de TI son los usuarios de la entidad; La principal prioridad de la Mesa de Ayuda es resolver problemas a los usuarios que utilizan la plataforma de TI de la gobernación de Santander

Exige pocos recursos: Una Mesa de Ayuda de TI puede ser grande o pequeña según las necesidades y recursos de cada empresa. En el caso de la Mesa de Ayuda de TI de la gobernación de Santander se puede considerar un equipo de trabajo conformado por técnicos y especialistas de la DSI.

La Dirección de Sistemas de información despliega su Infraestructura de TI y habilita el catálogo de Servicios de TI para ser gestionado y atendido a través de su mesa de Ayuda.

Aprobado por:

CARLOS FERNANDO LEON BARAJAS

Director sistemas de información.

Gobernación de Santander.