

1. OBJETIVO

Gestionar la atención de requerimientos tecnológicos en hardware, software, servicios informáticos, y/o incidentes que afecten la normal productividad o que puedan poner en riesgo la información o los recursos informáticos de la entidad.

2. ALCANCE

Inicia con el reporte de incidentes o la solicitud de requerimientos a través de la mesa de ayuda y termina con la evaluación de satisfacción del servicio por parte del usuario que esté activamente vinculado al COPNIA.

3. NORMATIVIDAD

Tipo	Número	Título	Fecha
		N/A	

4. DEFINICIONES

4.1. Incidente: Es un evento sobre un recurso tecnológico o servicio que impide al usuario su normal y continua labor

4.2. Requerimiento: Solicitud para asignación de cualquier recurso tecnológico.

4.3. Red: Conexión de varios computadores mediante elementos que facilitan su comunicación.

4.4. Mesa de ayuda: Conjunto de servicios que ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las TICs (Tecnologías de Información y Comunicaciones).

4.5. TIC: Hace referencia al área de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones

5. CONDICIONES GENERALES

5.1 El único medio de contacto autorizados para la atención de incidencias y requerimientos serán:

- URL <http://186.28.253.111:82/>

5.2 El horario de atención de incidencias y requerimientos será de 7:30 a.m a 4:30 p.m. de lunes a viernes.

5.3 En los casos en los cuales no se pueda acceder a este link, porque la falla a reportar está relacionada con la imposibilidad de acceso, la solicitud se realizara por parte del usuario de forma telefónica o por correo electrónico a sistemas@copnia.gov.co y será el área de TIC quien diligencie el ticket de forma inmediata a su conocimiento. Para los requerimientos de novedades de personal, será utilizado el formato **TIC-fr-02** por el área de gestión humana para notificar todas las novedades de personal de la entidad al área de TIC, se tendrán en cuenta las siguientes premisas:

- A. Este será el único formato aceptado por el área de TIC para actuar en caso de cualquier novedad de personal, ningún otro documento será equivalente para iniciar un proceso de novedad de personal en el área de tecnología.
- B. Este formato completamente diligenciado debe ser adjuntado en un ticket de servicio a TIC.
- C. La solicitud debe realizarse al área de tecnología mínimo con 2 días hábiles de anterioridad a que ocurra la novedad de personal, para que se puedan alistar todos los licenciamientos, configuraciones requeridas entre otros.
- D. Todas las novedades de personal deben ser reportadas al área de TIC, ingresos, retiros, traslados, licencias, ascensos, vacaciones, encargos, etc
- E. El formato será adoptado dentro de los procedimientos vigentes del área de Gestión humana y el área de tecnología.
- F. El formato debe llevar el visto bueno del líder del proceso del área de gestión humana y será enviado por la persona que designe para esta labor.

5.4 Para los requerimientos de novedades de contratistas Copnia, será utilizado el formato **TIC-fr-03** por el área de contratación, para notificar todas las novedades de contratistas de la entidad al área de TIC, se tendrán en cuenta las siguientes premisas:

- A. Este será el único formato aceptado por el área de TIC para actuar en caso de cualquier novedad de contratistas, ningún otro documento será equivalente para iniciar un proceso de novedad de contratistas en el área de TIC.
- B. Este formato completamente diligenciado debe ser adjuntado en un ticket de servicio a TIC.
- C. Una vez realizada la solicitud por parte del área de contratación al área TIC, esa se realizará enmarcada en los tiempos definidos en los ANS del presente procedimiento para que se puedan alistar todos los licenciamientos, configuraciones requeridas entre otros.
- D. Todas las novedades de contratistas deben ser reportadas al área de TIC, si aplica la asignación de recursos tecnológicos para los mismos, adicional deberán ser reportadas todas aquellas novedades contractuales que impliquen cambios en la asignación de los recursos tecnológicos.
- E. El formato será adoptado dentro de los procedimientos vigentes del área de contratación y el área de tecnología.
- F. El formato debe llevar el visto bueno del líder del proceso del área de contratación y será enviado por la persona que designe para esta labor.

5.5 En caso de que el requerimiento implique la configuración de un equipo, el área TIC entregará el equipo junto con el formato "Lista de Chequeo de equipos TIC - fr - 01" el cual debe ser firmado como evidencia del recibo a satisfacción del equipo y se debe encontrar como soporte para el cierre del ticket respectivo.

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

Impacto	Descripción
Critico	Afectación completa a la Entidad
Alto	Afectación a un grupo de funcionarios
Medio Alto	Afectación a un funcionario
Medio	No afecta a usuarios --- degradación de servicio
Bajo	No afecta a usuarios --- Servicios complementarios

5.7 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/Soporte		2do Nivel/Especialistas		3er Nivel/Proveed or	
	Atención	Solución	Atención	Solución	Atención	Solución
Critico	1	4	1	8	1	8
Alto	1	6	1	16	1	16
Medio Alto	2	8	2	36	2	36
Medio	4	16	4	48	4	48
Bajo	8	24	8	72	8	72

5.8 En caso de que la información suministrada al incidente y/o requerimiento por parte del usuario funcional, sea insuficiente, esta será solicitada a través de correo electrónico por la mesa de ayuda y el funcionario a quien se solicite tendrá un tiempo máximo de 3 horas para dar respuesta. Si al culminar este tiempo no se ha obtenido respuesta se cerrará el ticket por falta de información suficiente y esta situación será informada dentro del mismo.

Un requerimiento o incidencia podrá ser atendido siempre y cuando cuente con la siguiente información:

- Servicio afectado
- Descripción detallada del error haciendo referencia puntual al proceso o particularidad como, por ejemplo: programa, consecutivo, expediente, factura, orden de pago, URL, ruta de red, línea telefónica, hardware, software, etc; información que permita identificar de una forma única el alcance del incidente y/o requerimiento.
- Si es necesario se deben agregar imágenes o adjuntos que permitan detallar el incidente y/o requerimiento.

5.9 Los requerimientos que aplican diligenciamiento de formato corresponden a:

- Préstamo de equipos-dispositivos
- Lista de chequeo de equipos TIC – fr – 01
- Novedades de personal TIC – fr - 02
- Novedades de contratistas TIC – fr - 03

5.10 Generación de indicadores periódicos:

Se generarán los reportes mensuales, que incluyen las estadísticas de la mesa de ayuda y cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio establecidos en el presente documento, con el fin de medir la efectividad de la mesa de ayuda, actividad que será delegada por el Profesional de Gestión del área de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones.

6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

No.	Nombre de la actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Solicitar el servicio	El usuario presenta la solicitud de atención de requerimiento o reporte de incidente realizando la creación del ticket a través de la herramienta de Tickets (http://186.28.253.111:82/), especificando la solicitud de acuerdo a los parámetros mencionados en las condiciones generales de este documento. Finalizado el registro, el usuario recibe correo de notificación automática con el número de ticket generado por el sistema.	Funcionario que requiere la atención	Ticket de servicio
2	Registrar la solicitud	De acuerdo con la información proporcionada el usuario o el personal de TIC si es un incidente o requerimiento, se realizará el reparto centralizado de forma interna a los funcionarios del área TIC, evaluando si debe permanecer en nivel 1 o debe pasar directamente a nivel 2, donde se relacionan los datos del usuario solicitante, descripción de la solicitud y se debe registrar una categorización diferente si aplica. Nota: Si el requerimiento aplica, se procede con la atención, si el requerimiento no es procedente, se informará al usuario mediante el ticket de servicio las razones por	Funcionario que requiere la atención y/o Personal de TIC mesa de ayuda SOPORTE NIVEL 1	Ticket de servicio

No.	Nombre de la actividad	Descripción	Responsable	Registro
		las cuales no se realiza la gestión o se indica las aprobaciones requeridas para la gestión del mismo.		
3	Analizar detalles del caso	El personal de TIC analizará la incidencia reportada para darle el debido proceso de solución en nivel 1 o escalamiento a nivel 2 de soporte en dado caso de identificarse que sale del alcance del nivel 1.	Personal de TIC mesa de ayuda y/o técnico TIC SOPORTE NIVEL 1	Ticket de servicio
4	Actualizar el caso documentando la solución en primer nivel de soporte	<p>Se registra el procedimiento y actividades realizadas para dar solución del caso en la herramienta de Ticket.</p> <p>El funcionario del área TIC debe digitar en el encabezado de la traza de cada ticket el estado detallado y la sub categoría, acorde al portafolio de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EN TRAMITE POR DESARROLLO/ TIPIFICACION • EN TRAMITE POR PROVEEDOR/TIPIFICACION • EN PROCESO / TIPIFICACION • EN PROCESO POR RE APERTURA/TIPIFICACION <p>Se le notifica al usuario el estado del ticket por medio de correo electrónico automático. Nota: Conforme se realizan actividades de solución, se van registrando en la herramienta con los tiempos de solución.</p>	Personal de TIC mesa de ayuda y/o Profesional Especializado TIC y/o técnico TIC SOPORTE NIVEL 1 SOPORTE NIVEL 2	Ticket de servicio
5	Cerrar solicitud en la herramienta de gestión de tickets	<p>Finalizado el procedimiento y actividades de solución, se da fin al caso en la herramienta de Ticket, registrando de la siguiente forma:</p> <p>Si el ticket pasa por acción del funcionario del</p>	Personal de TIC mesa de ayuda y/o Profesional	Ticket de servicio

No.	Nombre de la actividad	Descripción	Responsable	Registro
		<p>área TIC estado Cerrado (close) debe seguir la siguiente nomenclatura y categorías en cada uno de los seguimientos de la trazabilidad del ticket:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CIERRE SATISFACTORIO/TIPIFICACION • CIERRE POR RE APERTURA/TIPIFICACION <p>Una vez sea cerrado, el sistema envía correo con la clausura del Ticket al usuario atendido, con la siguiente aclaración:</p> <p>Por favor revise la respuesta a su requerimiento y en caso de no estar de acuerdo, por favor genere una reapertura al mismo, antes de 5 días hábiles, precisando los motivos, en caso contrario deberá abrir un nuevo caso.</p>	<p>Especializado TIC y/o técnico TIC SOPORTE NIVEL 1 SOPORTE NIVEL 2</p>	
6	Atender solicitud en sitio (Opcional)	<p>El personal de TIC analiza la solicitud para dar solución, de ser posible resuelve de forma inmediata o procede a desplazarse al sitio donde se encuentra ubicado el usuario en la ciudad de Bogotá, para las demás ciudades, se hará uso de proveedores externos.</p> <p>En casos con previa autorización de la dirección general, se desplazará personal TIC a secretarías diferentes a las ubicadas en la ciudad de Bogotá.</p>	<p>Personal de TIC mesa de ayuda y/o Profesional Especializado TIC y/o técnico TIC SOPORTE NIVEL 1 SOPORTE NIVEL 2</p>	Ticket de servicio
7	Tramitar garantías (Opcional)	<p>Si la solución no puede ser dada por el funcionario responsable de primer nivel o segundo nivel, se procede con el trámite de garantías al proveedor, esto solo para incidencias o requerimientos a nivel de hardware de equipos de usuarios, equipos servidores, equipos de comunicaciones.</p>	<p>Personal de TIC mesa de ayuda y/o Profesional Especializado TIC y/o técnico TIC SOPORTE NIVEL 1 SOPORTE NIVEL 2</p>	Ticket de servicio

No.	Nombre de la actividad	Descripción	Responsable	Registro
8	Escalar la solicitud al nivel 2 de soporte	Si la solución no puede ser dada por el funcionario responsable de primer nivel, el ticket es direccionado al soporte de segundo nivel.	Personal de TIC mesa de ayuda y/o técnico TIC SOPORTE NIVEL 1	Ticket de servicio
9	Atender solicitud nivel 2 de soporte (Opcional)	El ingeniero o especialista analiza requerimiento, da solución y procede al cierre del ticket (ir a actividad 5) o procede con el escalamiento a tercer nivel en caso de requerirse.	Profesional Especializado TIC y/o técnico TIC SOPORTE NIVEL 2	Ticket de servicio
10	Escalar caso a tercer nivel de soporte (Opcional)	Una vez analizado el caso y según se requiera, se debe proceder con el escalamiento al proveedor para dar solución a la solicitud. El proveedor documenta la solución entregada, esto para conocimiento de los ingenieros o especialistas de Segundo Nivel. Es responsabilidad del especialista de segundo nivel, documentar el ticket con la retroalimentación recibida por el proveedor e informar del estado del caso al usuario.	Profesional Especializado TIC y/o técnico TIC SOPORTE NIVEL 2	Ticket de servicio
11	Buscar alternativas de solución	Teniendo en cuenta que el proveedor no pudo dar la solución al requerimiento, el ingeniero o especialista analiza soluciones alternas y costos relacionados, para finalmente dar solución a la solicitud.	Profesional Especializado TIC y/o técnico TIC SOPORTE NIVEL 2	Ticket de servicio

7. ANEXOS

TIC-fr-01 Lista de chequeo de equipos TIC-fr-02 Formato de novedades de personal

TIC-fr-03 Novedades de contratistas COPNIA

8. CONTROL DE CAMBIOS

No.	Fecha	Descripción del cambio o modificación
1	Julio 2017	Primera emisión. Actualización del código del formato TIC-fr-01.
2	Enero 2018	Inclusión de formato TIC-fr-02 para todos los requerimientos de novedades de personal.
3	Abril 2018	Se incluye condición general 5.8 relacionada con la información necesaria para atender las incidencias o requerimientos. Se modifican los formatos TIC-fr-01 y TIC-fr-02 (se incluyen unas casillas)
4	Diciembre 2020	Se actualiza la URL de creación de tickets. Se incluye el formato TIC-fr-03 para reporte de novedades contratistas COPNIA y se definen condiciones para su tratamiento.
5	Octubre 2022	Se actualiza a un único medio de contacto del usuario a través de ticket de servicio y se detalla en la trazabilidad de los casos el estado y la sub categoría por parte de los funcionarios del área TIC.

<p>ALVARO IVAN TORRES GONZALEZ Firmado digitalmente por ALVARO IVAN TORRES GONZALEZ Fecha: 2022.10.20 14:14:38 -05'00'</p>  <p>ALVARO IVÁN TORRES GONZALEZ</p>	<p>ANGELA PATRICIA ALVAREZ LEDESMA Firmado digitalmente por ANGELA PATRICIA ALVAREZ LEDESMA</p>  <p>ANGELA ALVAREZ LEDESMA</p>	<p>RUBEN DARIO OCHOA ARBELÁEZ Firmado digitalmente por RUBEN DARIO OCHOA ARBELÁEZ</p>  <p>RUBEN DARIO OCHOA ARBELÁEZ</p>
<p>Profesional de Gestión del área de TIC</p>	<p>Subdirectora de Planeación, Control y Seguimiento</p>	<p>Director General</p>
<p>ELABORÓ</p>	<p>REVISÓ</p>	<p>APROBÓ</p>

**LISTA DE CHEQUEO PARA ENTREGA DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO**

Fecha de
Instalación
Nombre
Usuario
Área
Cargo

	ACTIVIDADES	Check (OK – N/A)	Observaciones
Creación de usuario	Invesflow		
	InveSicres		
	Dominio		
	InvesDoc - Utils		
	Kactus		
	Chat		
	Seven		
	Correo electrónico		
	Storage		
	Office		
	Comunicaciones		
Instalación Kactus	Instalar aplicación		
	Configurar BDA		
	Configurar Ophelia		
	Relacionar Empresa - Usuario		
	Relacionar Empresa – Equipo		
Instalación de Seven	Sitios de confianza		
	Activar ActiveX Intranet		
	Activar ActiveX IE		
Instalación de InvesDoc Gallery Suite	Sitios de confianza		
	Activar ActiveX Intranet		
	Activar ActiveX IE		
	Validar Versión de Java		
	Activar vista de compatibilidad		
Correo electrónico	Configurar usuario		
	Instalar pst		
Configuración de Java	Configurar IP con puerto		
	Configurar IP sin puerto		
	Configurar direcciones de acceso		
Configuración de Red	Incluir MAC a Firewall		
	Asignar Perfil en Firewall		
Configuración de impresoras			
Configuración de Scanner			

**LISTA DE CHEQUEO PARA ENTREGA DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO**

Configuración de Chat (Atención al ciudadano)		
Configurar Agent		
Agregar URL a favoritos		
Licencias activas de Office		
Configuración firma digital		
Agregar URL SelfService a favoritos		
Activar antivirus		
Configurar Software Acceso remoto a equipos		
Configurar Visor de PDF		
Configurar Descompresor de archivos		

Firma Recibido

Nombre usuario:

Cargo:

Fecha:

Firma responsable de configuración

Nombre usuario:

Cargo:

Fecha:

VoBo Responsable Área TICs

TIC-fr-01
v.2 Abr.18

ANEXO 2 NOVEDADES DE PERSONAL COPNIA

INGRESO	RETIRO	TRASLADO	LICENCIA	ASCENSO
---------	--------	----------	----------	---------

VACACIONES	ENCARGO	REEMPLAZA A:
------------	---------	--------------

PERIODO	DEL:	AL:	
---------	------	-----	--

DATOS DEL TRABAJADOR

NOMBRES Y APELLIDOS:				
DOCUMENTO:				
FECHA DE NACIMIENTO	DIA		MES	AÑO
CARGO:				
AREA:				
SEDE/SECCIONAL:				
JEFE INMEDIATO:				
TIPO DE VINCULACION				

PERFIL A ASIGNAR

SEVEN		PERFIL:	*Indique aca el perfil y todos los procedimientos a los que se dara permiso (consulta o edicion por cada uno)
KACTUS		PERFIL:	*Indique aca el perfil y todos los procedimientos a los que se dara permiso (consulta o edicion por cada uno)
BPM		PERFIL:	*Indique aca el perfil y todos los procedimientos a los que se dara permiso (consulta o edicion por cada uno)
SGDEA (GESTOR DOCUMENTAL)		PERFIL:	*Indique aca el perfil y todos los procedimientos a los que se dara permiso (consulta o edicion por cada uno)
INVEFLOW		PERFIL:	*Indique aca el perfil y todos los procedimientos a los que se dara permiso (consulta o edicion por cada uno)

FIRMA DIGITAL			
INTRANET			
CONSULTA MATRICULAS		PERFIL:	
CORREO ELECTRONICO			
LISTAS DE CORREO		*Indique aca grupos especiales de correo a los que debe pertenecer el usuario, de lo contrario se asignaran los grupos estandar de la dependencia	
OFFICE			
LLAMADAS		PERFIL:	*puede realizar llamadas a celular o larga distancia
CHAT A CIUDADANOS		PERFIL:	
RED Y CARPETAS COMPARTIDAS		PERFIL:	*especificar si tiene acceso a la red corporativa y a que carpetas compartidas

OTROS:			
--------	--	--	--

APROBO:

PROFESIONAL DE GESTION DE TALENTO HUMANO

ANEXO 7.3

NOVEDADES DE CONTRATISTAS COPNIA

FECHA SOLICITUD					
NÚMERO DEL CONTRATO					
OBJETO DE CONTRATO					
FECHA INICIAL CONTRATO					
FECHA TERMINACION CONTRATO					
NOVEDADES	Inicio		Suspensión		Terminación anticipada
	Prórroga		Cesión		Cedido por:
	Reinicio				
	DESDE:		HASTA:		
DATOS DEL CONTRATISTA					
NOMBRES Y APELLIDOS:					
DOCUMENTO:					
ÁREA:					
SEDE/SECCIONAL:					
SUPERVISOR DEL CONTRATO					
PERFIL A ASIGNAR					
SEVEN		PERFIL:			
KACTUS		PERFIL:			
BPM		PERFIL:			
SGDEA (GESTOR DOCUMENTAL)		PERFIL:			
FIRMA DIGITAL		PERFIL:			
INTRANET		PERFIL:			
CONSULTA MATRICULAS		PERFIL:			
CORREO ELECTRONICO		PERFIL:			
LISTAS DE CORREO		PERFIL:			
OFFICE		PERFIL:			
LLAMADAS		PERFIL:			
CHAT A CIUDADANOS		PERFIL:			
RED Y CARPETAS COMPARTIDAS		PERFIL:			
OBSERVACIONES:					

APROBÓ:

Nombre supervisor
SUPERVISOR DE CONTRATO