

|                                                                                   |                                                      |                 |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------|---------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS</b> | <b>Código:</b>  | OSTI-PR18     |
|                                                                                   |                                                      | <b>Versión:</b> | 01            |
|                                                                                   |                                                      | <b>Fecha:</b>   | 29/12/2021    |
|                                                                                   |                                                      | <b>Página:</b>  | Página 1 de 5 |

## 1 OBJETIVO

Realizar la gestión de las solicitudes de servicios prestados por la Dirección de Gestión Tecnología de Información y Comunicaciones, mediante el uso de la herramienta de mesa de servicios, con el fin de solucionar de manera oportuna y eficiente las solicitudes del cliente, tanto interno como externo.

## 2 ALCANCE

Inicia con el registro de la solicitud del usuario en la mesa de servicios, continúa con la verificación del tratamiento y la aplicación de la solución y finaliza con el monitoreo a los casos radicados.

## 3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador Grupo de Soporte a la Tecnologías de la Dirección de Gestión Tecnología de Información y Comunicaciones

## 4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El presente procedimiento se encuentra alineado con el Modelo de Arquitectura Empresarial que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC ha definido.

- Esquema de la operación, medio y disponibilidad de la Mesa de Servicios:

| MEDIO                                               | DISPONIBILIDAD                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Correo electrónico:<br>mesadeservicios@adres.gov.co | Lunes a viernes (días hábiles)<br>8 a.m. - 5 p.m.<br>Sábados-Domingos y Festivos<br>Gestión del correo en el<br>siguiente día hábil. |

**Tabla 1** Medio y disponibilidad de la mesa de servicios

- La validación y categorización de las solicitudes se realizará de acuerdo con el Catálogo de Servicios vigente.
- Los Acuerdos a los Niveles de Servicio están establecidos en el Catálogo de Servicios; los cambios que se generen a estos acuerdos se realizarán de acuerdo con el procedimiento OSTI-PR04 – Catálogo de Servicios.
- Este procedimiento se interrelaciona con el procedimiento de gestión de requerimientos, gestión de incidentes, gestión de incidentes de seguridad, gestión de control de cambios, gestión y control acceso, transferencia de información, gestión de eventos, gestión de problemas de TI y en ocasiones, dependiendo de las soluciones permanentes identificadas en los problemas analizados, pueden convertirse en proyectos de TI que deberán desarrollarse a partir de los procedimientos de Arquitectura y Proyectos de TI.

## 5 REQUISITOS LEGALES: Ver normograma del proceso.

## 6 DEFINICIONES: Ver glosario general.

|                                                                                   |                                                      |                 |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------|---------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS</b> | <b>Código:</b>  | OSTI-PR18     |
|                                                                                   |                                                      | <b>Versión:</b> | 01            |
|                                                                                   |                                                      | <b>Fecha:</b>   | 29/12/2021    |
|                                                                                   |                                                      | <b>Página:</b>  | Página 2 de 5 |

- **Acuerdos de Nivel de Servicio:** Determinan los tiempos máximos con que se cuentan para la atención de los requerimientos según su prioridad o criticidad.
- **Catálogo de Servicios:** Documento que contiene información sobre los servicios activos de TI el cual incluye los acuerdos de nivel de servicio para los requerimientos.

## 7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

| No      | Actividad                     | Descripción de la Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Responsable                                                                                               | Registro                                                                                                                                  |
|---------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | Recibir Solicitud del usuario | Como insumo o entrada de esta actividad, el gestor de operaciones o el contratista de la Mesa de Servicios recibe la solicitud realizada por cualquier usuario interno y/o externo de la ADRES a través de la herramienta de gestión de casos, adjuntando la evidencia (si aplica) y explicándola de forma detallada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Usuarios internos y externos de la ADRES<br><br>Gestor de Operaciones o Contratista de Mesa de servicios. | Correo electrónico con la solicitud<br><br>Registro de la solicitud en la herramienta de gestión de casos del Módulo de Mesa de Servicios |
| 2<br>PC | Validar solicitud             | Registrada la solicitud en la mesa de servicios, se valida teniendo en cuenta que la información remitida por el usuario cumpla con los requisitos definidos en el Catálogo de Servicios de la DGTIC y las políticas de operación del presente procedimiento, según corresponda.<br><br><b>Descripción del Punto de Control:</b><br><br>Una vez registrada la solicitud en la mesa de servicios, se valida que se encuentre asociada a alguno de los servicios definidos dentro del catálogo de Servicios de la DGTIC y que cumpla con los requisitos establecidos en el catálogo.<br><br>¿La solicitud cumple con los requisitos?<br><b>SI:</b> Continúa con la actividad No. 4 categorización, priorización y asignación del caso.<br><b>NO:</b> Continúa con la actividad No. 3 | Gestor de Operaciones o Contratista de Mesa de Servicios                                                  | Solicitud validada en la herramienta de gestión de casos del Módulo de Mesa de Servicios                                                  |
| 3       | Rechazar solicitud            | Si la solicitud no cumple con los requisitos establecidos en el Catálogo de Servicios, se informa al usuario la justificación del cierre, indicando que debe realizar una nueva solicitud con todos los                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Gestor de Operaciones o Contratista de Mesa de Servicios                                                  | Solicitud validada en la herramienta de gestión de casos del                                                                              |

|                                                                                   |                                                      |                 |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------|---------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS</b> | <b>Código:</b>  | OSTI-PR18     |
|                                                                                   |                                                      | <b>Versión:</b> | 01            |
|                                                                                   |                                                      | <b>Fecha:</b>   | 29/12/2021    |
|                                                                                   |                                                      | <b>Página:</b>  | Página 3 de 5 |

| No | Actividad                           | Descripción de la Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Responsable                                                     | Registro                                                                                                                                       |
|----|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                     | requerimientos definidos en el Catálogo de Servicios o en las políticas de operación de este procedimiento, según corresponda.<br><br><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                 | Módulo de Mesa de Servicios.<br><br>Correo electrónico al usuario solicitante informando la gestión realizada                                  |
| 4  | Categorizar y asignar el caso       | Cada vez que la solicitud cumpla con los requisitos definidos en el catálogo de Servicios, el gestor de operaciones categoriza la solicitud y asigna responsable para dar solución, de acuerdo con la última versión del catálogo vigente y los procedimientos asociados (OSTI-PR01 "Gestión de Requerimientos", OSTI-PR02 "Gestión de Incidentes", OSTI-PR03 "Gestión de Incidentes de Seguridad", OSTI-PR06 "Gestión de control de cambios", OSTI-PR07 "Gestión y control de acceso" APTI-PR01 "Análisis de viabilidad de iniciativas"). | Gestor de Operaciones o Contratista de Mesa de Servicios        | Herramienta de gestión de casos del Módulo de Mesa de Servicios                                                                                |
| 5  | Realizar tratamiento a la solicitud | El gestor de operaciones responsable de dar solución realiza el tratamiento respectivo; analizando el detalle del caso e identificando las posibles soluciones que se podrían dar, con el fin de resolver la solicitud de la mejor forma posible y registra las actividades realizadas en la herramienta de gestión de casos.                                                                                                                                                                                                              | Gestor de operaciones o Contratista responsable de dar solución | Tratamiento la solicitud en la herramienta de gestión de casos                                                                                 |
| 6  | Aplicar solución a la solicitud     | Se aplica la solución al caso de acuerdo con el tratamiento identificado; posteriormente se registra la solución aplicada en la herramienta de gestión de casos y se realiza el cambio de estado a "Resuelto".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Gestor de operaciones o Contratista responsable de dar solución | Registro de la solución aplicada en la herramienta de gestión de casos.<br><br>Herramienta de gestión de casos actualizada a estado "Resuelto" |
| 7  | Notificar solución y                | Cada vez que se aplica la solución al caso, se remite correo electrónico de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Gestor de operaciones o Contratista                             | Correo electrónico                                                                                                                             |

|                                                                                   |                                                      |                 |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------|---------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS</b> | <b>Código:</b>  | OSTI-PR18     |
|                                                                                   |                                                      | <b>Versión:</b> | 01            |
|                                                                                   |                                                      | <b>Fecha:</b>   | 29/12/2021    |
|                                                                                   |                                                      | <b>Página:</b>  | Página 4 de 5 |

| No      | Actividad                                                                                         | Descripción de la Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Responsable                 | Registro                                                                                                         |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | cerrar el caso.                                                                                   | notificación de la solución realizada al solicitante y se realiza el cierre del caso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | responsable de dar solución |                                                                                                                  |
| 8       | Verificar la satisfacción de los usuarios de la mesa de servicios                                 | <p>Con el fin de analizar la satisfacción de los usuarios de la mesa de servicios, en el mismo correo de notificación de la solución del caso, se anexa un enlace de encuesta de satisfacción para que los usuarios.</p> <p>El gestor de operaciones consolida las respuestas de la encuesta, analiza y envía mediante correo electrónico los resultados al grupo de DGTIC y al director, los cuales puedan ser insumo para la toma de decisiones.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Gestor de operaciones       | Encuesta de satisfacción en herramienta                                                                          |
| 9<br>PC | Verificar la oportunidad de gestión y cierre de los casos que se reciben por la mesa de servicios | <p>Se verifica la oportunidad en la gestión de casos recibidos en la mesa de servicios.</p> <p><b>Descripción del Punto de Control</b><br/>Con el fin de verificar la oportunidad en la gestión de casos de la mesa de servicios, el gestor de operaciones revisa que los casos se hayan solucionado dentro de los plazos establecidos en los ANS del catálogo de servicios.</p> <p>Esta verificación se realiza consolidando la información a través de los indicadores de efectividad de mesa de servicio, efectividad del Nivel 1 de la Mesa de Servicio y Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio ANS.</p> <p>¿Se evidenciaron casos abiertos?<br/><b>SI:</b> Se reportan los indicadores en la herramienta Eureka, se genera el reporte consolidado de casos abiertos, la cual incluye el responsable asignado al caso, y se remite por correo al grupo de DGTIC y al director para que puedan realizar monitoreo a estos casos.<br/><b>NO:</b> Se reporta el indicador en la herramienta Eureka.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p> | Gestor de operaciones       | <p>Reporte del indicador en la herramienta Eureka</p> <p>Correo electrónico con el consolidado del monitoreo</p> |

|                                                                                   |                                                          |                 |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------|---------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA<br/>MESA DE SERVICIOS</b> | <b>Código:</b>  | OSTI-PR18     |
|                                                                                   |                                                          | <b>Versión:</b> | 01            |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha:</b>   | 29/12/2021    |
|                                                                                   |                                                          | <b>Página:</b>  | Página 5 de 5 |

| <b>8 CONTROL DE CAMBIOS</b> |                         |                               |                                                                                              |
|-----------------------------|-------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Versión</b>              | <b>Fecha</b>            | <b>Descripción del cambio</b> | <b>Asesor del proceso</b>                                                                    |
| <b>1</b>                    | 29 de diciembre de 2021 | Versión inicial               | Olga Marcela Vargas<br>Asesor OAPCR<br>Eliana Rodríguez Gómez<br>Gestor de Operaciones OAPCR |

| <b>9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN</b>                                                                                           |                                                                                                                               |                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elaborado por:</b>                                                                                                                 | <b>Revisado por:</b>                                                                                                          | <b>Aprobado por:</b>                                                                                         |
| <b>Fabian Camilo Bernal Pinzon</b><br><br>Gestor de Operaciones - Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones | <b>Carlos Andrés Ruiz Romero</b><br><br>Coordinador de la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones | <b>Juan Carlos Mendoza Pedraza</b><br><br>Director de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones |