

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO: SOPORTE TECNICO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>		<b>CÓDIGO 130.13.08-3</b>
	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		<b>VERSIÓN: 4</b> <b>FECHA: 22/09/2016</b> <b>PÁGINA</b>
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>	
Enlace SIG Oficina de Tecnologías de la Información	Profesional especializado grado 24 - OTI	Jefe Oficina de Tecnologías de la Información	

**1. OBJETIVO:** Garantizar el Soporte Técnico a la infraestructura tecnológica existente en la Unidad, asociada a recursos y/o servicios tecnológicos dispuesto por la Unidad a través de la Oficina de Tecnologías de la Información.

**2. ALCANCE:** Inicia desde la recepción de solicitud de soporte, clasificación y escalamiento del servicio, ejecución si aplica, hasta el seguimiento y cierre de la solicitud.

### **3. DEFINICIONES:**

- **Escalar servicio:** Es definir el nivel requerido para dar solución a la solicitud de soporte técnico en un esquema de multinivel, donde en caso de ser necesario se deberá recurrir a un nivel superior que resuelva el servicio. Los niveles son 1, 2 y 3.
- **Especialista:** Profesional de la Oficina de Tecnologías de la Información especialista en alguno de los servicios tecnológicos, quien brinda la solución a las solicitudes de soporte a las aplicaciones a su cargo según su experticia. Se encarga del soporte nivel 2. Puede escalar el caso a nivel 3 en caso de que así lo diagnostique.
- **Soporte en sitio OTI:** Personal técnico capacitado para diagnosticar y brindar una solución al soporte técnico solicitado, quien se desplaza hasta el sitio donde se requiere el servicio. Se encarga de brindar soporte de nivel 2, puede escalar el caso a nivel 3 en caso de que así lo diagnostique.
- **Proveedor:** Es un tercero que brinda a la Unidad servicios o recursos en modalidad por demanda, el cual resuelve inconvenientes asociados con garantías y otros servicios tecnológicos escalados a nivel 3.
- **Mesa de servicio:** Es el punto único de contacto a nivel nacional para atender y resolver las solicitudes de soporte asociadas al portafolio de servicios de tecnología de la Unidad, a la cual se accede marcando la tecla cinco (5) desde cualquier teléfono de la Unidad, por correo [sopORTE.OTI@unidadvictimas.gov.co](mailto:sopORTE.OTI@unidadvictimas.gov.co) o a través de solicitudes web. La mesa de servicio resuelve servicios de nivel 1 que pueden ser resueltos remotamente y/o dando instrucciones al usuario que lo solicita
- **Nivel 1:** El soporte es ejecutado por la Mesa de servicios tecnológicos.
- **Nivel 2:** El soporte es ejecutado por el soporte en sitio o el ingeniero especialista.
- **Nivel 3:** El soporte es ejecutado por el proveedor.
- **Herramienta de gestión:** Software que permite realizar una eficiente gestión de incidentes y requerimientos, a través de la Mesa de Servicios Tecnológicos donde se realiza el registro, control, consolidación y consulta de las solicitudes realizadas por el personal que labora en la UNIDAD.

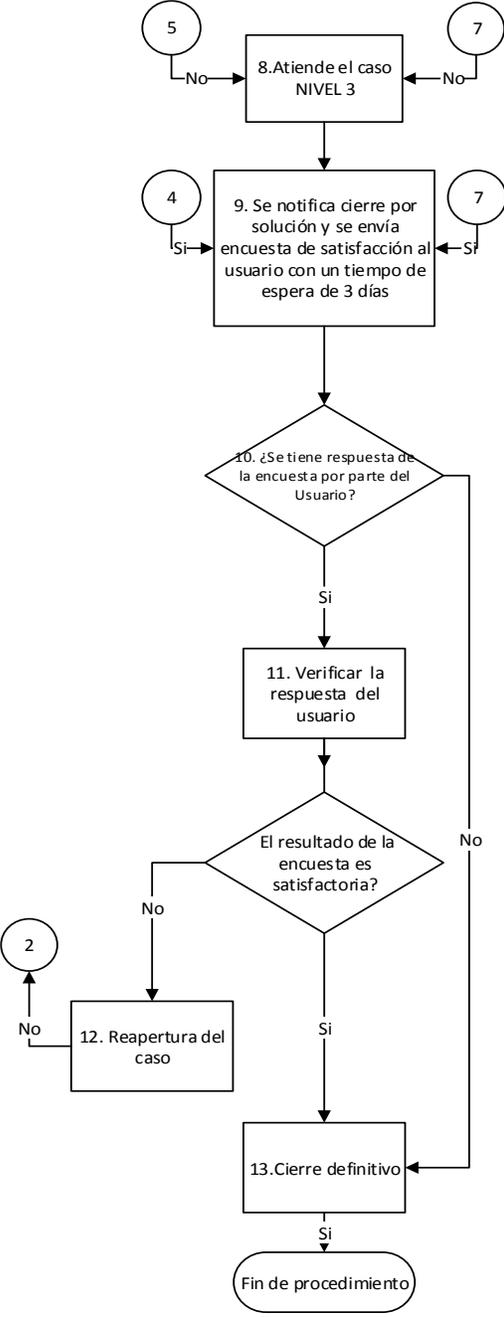
### **4. ACTIVIDADES:**



<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>
Enlace SIG Oficina de Tecnologías de la Información	Profesional especializado grado 24 - OTI	Jefe Oficina de Tecnologías de la Información

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
1		<b>INICIO PROCEDIMIENTO</b>		
2		<p>Recibir solicitud de soporte técnico.</p> <p>Mesa de servicios tecnológicos (OTI)</p> <p>Registro de la apertura del caso en la herramienta.</p>	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro del escalamiento del caso en la herramienta.
3		<p>Analizar, diagnosticar, clasificar y registrar la solicitud identificando el nivel del servicio que debe ser prestado para responder a la solicitud.</p> <p>Si atiende el NIVEL 1. Continúa actividad 3.</p> <p>Si No atiende el NIVEL 1, se escala el caso al NIVEL 2. Continúa actividad 5.</p>	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro de la ejecución del caso en la herramienta.
4		<p>Ejecutar el soporte técnico (NIVEL 1).</p> <p>Mesa de servicios tecnológicos (OTI)</p> <p>Registro de la ejecución del caso en la herramienta.</p>	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro de la ejecución o escalamiento del caso en la herramienta.
5		<p>¿Se resuelve el caso?</p> <p>Si No se resuelve, se escala el caso al NIVEL 2. Continúa actividad 5.</p> <p>Si el caso se resuelve, se realiza el cierre del servicio. Continúa actividad 9.</p>	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro del escalamiento del caso en la herramienta.
6		<p>Escalar el caso al NIVEL 2,</p> <p>Si se escala a NIVEL 2: Continúa actividad 6.</p> <p>Si No es competencia del NIVEL 2, se escala y atiende el NIVEL 3. Continúa actividad 8.</p>	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro del escalamiento del caso en la herramienta.
7		<p>Atender y ejecutar el soporte técnico el NIVEL 2.</p> <p>Especialista OTI o Soporte en sitio OTI o proveedor</p> <p>Registro de la ejecución del caso en la herramienta.</p>	Especialista OTI o Soporte en sitio OTI o proveedor	Registro de la ejecución del caso en la herramienta.
7		<p>¿Se resuelve el caso?</p> <p>Si No se resuelve, se escala el caso al NIVEL 3. Continúa actividad 8.</p> <p>Si se resuelve, se realiza el cierre del servicio. Continúa actividad 9.</p>	Especialista OTI o Soporte en sitio OTI o proveedor	Registro de la ejecución del caso en la herramienta.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO: SOPORTE TECNICO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	<b>CÓDIGO 130.13.08-3</b> <b>VERSIÓN: 4</b> <b>FECHA: 22/09/2016</b> <b>PÁGINA</b>
	<b>PROCESO GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION</b>	
<b>ELABORÓ</b> Enlace SIG Oficina de Tecnologías de la Información	<b>REVISÓ</b> Profesional especializado grado 24 - OTI	<b>APROBO</b> Jefe Oficina de Tecnologías de la Información

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
8		Atender y ejecutar soporte técnico el NIVEL 3.	Especialista OTI o Soporte en sitio OTI o proveedor	Registro de la ejecución del caso en la herramienta.
9		Solucionar caso y notificar al usuario de manera automática a través de correo electrónico el caso resuelto, adjuntar encuesta de satisfacción con un tiempo de espera de contestación de 3 días.	Especialista OTI o Soporte en sitio OTI o proveedor Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro de la solución del caso en la herramienta.
10		¿Se obtiene respuesta de la encuesta por parte del usuario?  Si se obtiene respuesta, continúa con la actividad 11. Si No se obtiene respuesta, continúa con la actividad 13	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro de reporte del resultado de encuesta en la herramienta.
11 PC		Verificar la respuesta del usuario.  Si el resultado de la encuesta es satisfactorio, continúa con la actividad 13. Si el resultado de la encuesta No es satisfactorio, continúa con la actividad 12.	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro de reporte del resultado de encuesta en la herramienta.
12		Se realiza la reapertura del caso. Continúa con la actividad 2.	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro de la reapertura del caso en la herramienta.
13		Se cierra definitivamente el servicio,	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro del cierre del caso en herramienta
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO: SOPORTE TECNICO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>		<b>CÓDIGO 130.13.08-3</b>
	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		<b>VERSIÓN: 4</b> <b>FECHA: 22/09/2016</b> <b>PÁGINA</b>
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>	
Enlace SIG Oficina de Tecnologías de la Información	Profesional especializado grado 24 - OTI	Jefe Oficina de Tecnologías de la Información	

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Plan de Implementación del Sistema Integrado de Gestión

## ANEXOS

### Anexo 1 Control de cambios

#### ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
2	2, 3 y 4	Alcance, definición y actividades	Revisión y actualización de procedimiento	2014-06-18
3	11	Cierre por solución	Revisión y actualización de procedimiento	2016-03-15
4	2, 3, 10, 11, 12, 13	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificación punto de control</li> <li>• Notificación por correo electrónico</li> <li>• Encuesta de satisfacción</li> </ul>	Revisión y actualización de procedimiento	2016-09-20