

FORMATO PROCEDIMIENTOS						
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	Proceso:	GESTIÓN TECNOLÓGICA			Código	PRO-GT-12-10
	Procedimiento:	MESA DE SERVICIOS			Versión	3
					Fecha Aprobación	30/06/2023
					Páginas	5
Firma de Autorizaciones						
Elaboró		Revisó		Aprobó		
Técnico Operativo 314-02 de la Oficina Asesora de Planeación		Profesional Responsable del Sistema Integrado de Gestión		Jefe Oficina Asesora de Planeación		
1. Responsable de Procedimiento						
Técnico Operativo 314-02 de la Oficina Asesora de Planeación						
2. Objetivo						
Establecer las directrices para el registro en mesa de ayuda de las solicitudes de soporte técnico, préstamo de equipos y soporte a los sistemas de información (Goobi, Humano y web) por parte de los colaboradores del Instituto, la consulta, seguimiento y cierre de los mismos.						
3. Alcance						
Inicia con la identificación de necesidades o requerimientos registrados en mesa de ayuda por parte del usuario final pasando por la solución del problema y el cierre del mismo por parte de los contratistas y el funcionario del grupo de sistemas según corresponda. Incluye la elaboración de informe y seguimiento a las actividades. Par llevar a cabo el proceso el usuario debe estar registrado previamente en mesa de ayuda y debe contar con un nombre de usuario y clave de ingreso.						
4. Base legal						
Ver normograma del proceso GESTIÓN TECNOLÓGICA en http://www.idep.edu.co/?q=menu-transparencia , numeral 2. Normativa, 2.1.1 Leyes - Normograma						
G.ST.01 - Guía del dominio de los Servicios Informáticos - MinTic - 2.4 Acuerdo de nivel de servicio, LI.ST.08. Establece que se debe contar con una herramienta para el monitoreo de la calidad de servicio prestado. Resolución 305 de 2008 Expedida por la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. - Comisión Distrital de Sistemas - CDS: Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre.						
Directiva 005 de 2005: Expedida por la Alta Consejería Distrital TIC: Políticas Generales de Tecnologías de Información y Comunicaciones aplicables a las entidades del Distrito Capital.						
5. Documentos de Referencia						
Documentos Externos			Documentos Internos			
NTC-ISO/IEC 27001: Norma técnica Colombiana de Tecnología de la Información. Técnicas de seguridad. Requisitos Sistemas de gestión de la Información SGSI.			PL-GT-12-01 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación PETIC PL-GT-12-02 Plan de Contingencia			
6. Definiciones						
Término		Definición				
Requerimiento		Solicitud de soporte realizada por un colaborador del Instituto relacionado con necesidades de solución a nivel de hardware o software, así como el préstamo de equipos como portátiles, videobeam, y demás equipos que se encuentren bajo la custodia del equipo de sistemas del IDEP.				
Ticket		Es el resultado de realizar un requerimiento por medio de la mesa de ayuda, al cual se le asigna un código único de identificación, y se registra su hora y fecha de creación, así como su estado actual.				
Mesa de Ayuda		Es el punto único de contacto que se encarga de atender las necesidades de TI de los usuarios de una empresa o institución gubernamental.				
7. Descripción del procedimiento						
Nro.	Descripción de Actividades	Diagrama de Flujo	Responsable	Punto de Control	Documento soporte de la actividad	Observaciones



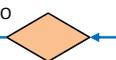
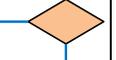
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

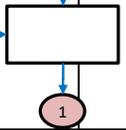
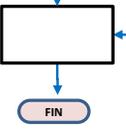
FORMATO PROCEDIMIENTOS

Proceso:	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Código	PRO-GT-12-10
Procedimiento:	MESA DE SERVICIOS	Versión	3
		Fecha Aprobación	30/06/2023
		Páginas	5

1	El usuario tiene una necesidad o se le presenta una falla de hardware o software e ingresa a la mesa de ayuda con el nombre de usuario y clave asignados por la OAP.		Servidores públicos y contratistas del Instituto		Necesidad del usuario	El colaborador del IDEP detecta un error en los sistemas de información, se le presenta un incidente o falla del hardware o software, requiere de un préstamo de equipo o requiere la creación de un usuario nuevo en la red y/o la VPN, ha olvidado la contraseña, etc. para lo cual ingresa a la opción "Abrir Ticket" de la mesa de ayuda a través del link www.idep.edu.co/mesadeayuda .
2	Registrar el Ticket a través del aplicativo mesa de servicios		Servidores públicos y contratistas del Instituto	Ticket correctamente registrado en mesa de ayuda	Registro del ticket en mesa de ayuda	<p>Dependiendo el tipo de servicio que requiere selecciona de la lista desplegable "Temas de Ayuda" el tema al que se refiere la solicitud como son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Creación de Cuentas de Usuario 2. Préstamo de equipos de Comunicaciones 3. Préstamo de equipos de cómputo 4. Solicitud de Soporte Técnico 5. Soporte Sistema Goobi 6. Soporte Sistema Humano 7. Soporte Sistema Web <p>El usuario selecciona el tipo de soporte y dependiendo de este el sistema le solicitará unos datos específicos y asignará automáticamente el agente interno que debe darle atención y solución.</p>
3	¿El incidente reportado corresponde con el tema seleccionado?		Técnico Operativo 314-02 y contratistas de TI de la Oficina Asesora de Planeación	Registro del ticket con el tema correctamente seleccionado	Registro del ticket en mesa de ayuda tal como lo colocó el usuario o modificado	<p>En caso de que el ticket no esté direccionado correctamente, el agente de mesa de ayuda le cambiará el tema y continúa con el paso correspondiente a cada uno de los posibles temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4 Creación de Cuentas de Usuario sigue con el paso 4 Préstamo de equipos de Comunicaciones ó Préstamo de equipos de cómputo sigue con el paso 5. Solicitud de Soporte Técnico sigue con el paso 6. Soporte Sistema Goobi o Soporte Sistema Humano sigue con el paso 7. Soporte Sistema Web sigue con el paso 8.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN <small>Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</small>		FORMATO PROCEDIMIENTOS				
		Proceso:	GESTIÓN TECNOLÓGICA		Código	PRO-GT-12-10
		Procedimiento:	MESA DE SERVICIOS		Versión	3
					Fecha Aprobación	30/06/2023
					Páginas	5
4	¿El incidente es para creación de usuarios?		Técnico Operativo 314-02	El usuario está creado en el Directorio Activo, se ha creado un usuario en la VPN y/o se ha creado un correo electrónico Institucional	PO-GT-12-01 Política Seguridad y privacidad de la información	<p>El colaborador del IDEP ha seleccionado el tema Creación de cuenta de usuario para lo cual debe diligenciar el formulario que presenta la pantalla donde se solicitan los siguientes datos:</p> <p>Nombres y Apellidos Tipo y Número de identificación Tipo de Vinculación con el IDEP (Contratista - Funcionario) Si es contratista deberá diligenciar el número de contrato. Correo Electrónico Altermo (factor de seguridad en dos pasos del correo ldeip) Celular (factor de seguridad en dos pasos del correo ldeip) Y en el detalle debe especificar la solicitud en la que indique para que se reuiere el usuario: Uso de red, VPN y/o Correo.</p> <p>El sistema asigna automáticamente al técnico operativo para solucionar el caso para continuar con el paso 10.</p>
5	¿El incidente es del tema préstamo de equipos de cómputo o equipos de comunicaciones?		Técnico Operativo 314-02	Se ha registrado en Mesa de Ayuda la placa(s) de os equipos a prestar	Formato para salida de equipos (opcional)	En caso de corresponder al tema de préstamo de equipos, el técnico operativo realiza el alistamiento de equipos para el préstamo y en caso de requerir que el equipo salga del instituto se deberá diligenciar el formato diseñado para este propósito.
6	¿El incidente es de Soporte Técnico?		Técnico Operativo 314-02 de la Oficina Asesora de Planeación			<p>El usuario ha seleccionado la opción Soporte Técnico por lo tanto ha reportado una falla en la operación del software o hardware.</p> <p>El sistema asigna automáticamente al técnico operativo para solucionar el caso y lo continúa con el paso 7.</p>
7	¿La falla reportada puede ser resuelta por el técnico operativo de la OAP?		Técnico Operativo 314-02 de la Oficina Asesora de Planeación	Comentario en mesa de ayuda escalando el ticket al proveedor respectivo.		Se evalua si el técnico del Instituto puede resolver el incidente para lo cual se remite al paso 10 o se requiere elevarlo al proveedor del mantenimiento de la infraestructura tecnológica para lo cual se continúa con el paso 11
8	¿El incidente es de los Sistemas de Información Goobi o Humano?	NO 	Contratista OAP a cargo de los sistemas de información			<p>El contratista a cargo de los sistemas de información Goobi y Humano evalúa la solicitud.</p> <p>En caso de poder resolverlo va al paso 10 en caso contrario lo escala al proveedor y continúa con el paso 11.</p>
9	¿El incidente es de sistemas Web?	SI 	Contratista OAP a cargo de los sistemas web del Instituto			El sistema de mesa de ayuda asigna automáticamente al Ingeniero encargado para evaluar si es posible darle solución en tal caso continúa con el paso 9 o si debe escalarlo al proveedor, en caso de que haya contrato vigente de soporte, por lo que se continúa con el paso 11.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico		FORMATO PROCEDIMIENTOS						
		Proceso:		GESTIÓN TECNOLÓGICA		Código	PRO-GT-12-10	
		Procedimiento:		MESA DE SERVICIOS		Versión	3	
						Fecha Aprobación	30/06/2023	
				Páginas	5			
10	Resolver el Incidente					<p>Técnico Operativo 314-02 o contratistas de TI de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Registro en mesa de ayuda escalando el ticket respectivo.</p> <p>Ticket en mesa de ayuda del proveedor respectivo, si lo hay.</p>	<p>En caso de que el problema sea del tema:</p> <ol style="list-style-type: none"> Creación de usuario: El técnico operativo procede a crear el usuario para los accesos solicitados, diligenciando el documento PO-GT-12-01 Política Seguridad y privacidad de la información para la entrega de credenciales y firma por parte del usuario a quien se le entregan las credenciales. Préstamo de equipos de Cómputo y/o Comunicaciones: El técnico operativo hace entrega del equipo de cómputo y registra en mesa de ayuda la(s) placa(s) del equipo prestado. Soporte Técnico: El técnico operativo realiza la corrección, instalación o reparación a que haya lugar. Sistemas de información Goobi y Humano: El soporte de primer nivel es el contratista a cargo de los sistemas de información quien resuelve directamente el inconveniente presentado. Sistemas web: Dependiendo el sistema que falle y si se tiene contrato de mantenimiento vigente, se escala al proveedor de la manera en que lo estipule el contrato de ese momento. <p>Una vez resuelto sigue con el paso 12.</p>
11	Escalar el incidente al proveedor correspondiente					<p>Técnico Operativo 314-02 o contratistas de TI de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Comentario en mesa de ayuda escalando el ticket al proveedor respectivo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Tema de Soporte Técnico: En el caso que el técnico no pueda resolver el incidente lo escala al proveedor del contrato de mantenimiento de la infraestructura tecnológica, para que se de una solución. En el tema de sistemas de información: En caso de que el contratista a cargo no pueda resolver el problema, lo escala al proveedor correspondiente así: <ol style="list-style-type: none"> Si el ticket es del sistema humano se procede a escalarlo a través de la mesa de ayuda del proveedor Soporte Lógico ingresando a: http://osticket.humano.co/index.php y se deja la traza a través de nota en el ticket de mesa de ayuda del IDEP. Si el ticket es del sistema Goobi se reasigna al agente "Alexander Avila", Ingeiro a cargo del sistema Goobi, se envía correo informando la asignación y se deja nota en el ticket en el momento en que se asigna. En el tema de sistemas Web: En caso de que el contratista a cargo no pueda resolver el problema, lo escala al proveedor correspondiente, si lo hay.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN <small>Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</small>		FORMATO PROCEDIMIENTOS					
		Proceso:	GESTIÓN TECNOLÓGICA		Código	PRO-GT-12-10	
		Procedimiento:	MESA DE SERVICIOS		Versión	3	
					Fecha Aprobación	30/06/2023	
				Páginas	5		
12	Verificar la solución del incidente			Usuario que escaló el ticket en mesa de ayuda		Registro en nota de mesa de ayuda o del usuario final relacionado con la solución recibida.	Se valida la respuesta del usuario final, en caso de no ser satisfactoria se retorna al punto anterior y repite las actividades hasta recibir la solución satisfactoria del incidente.
9	¿La solución al ticket es completa y satisfactoria?				Un registro de nota en el ticket por parte del usuario final		En caso de no ser satisfactoria se regresa al punto de inicio dependiendo el tema y repite la misma secuencia de pasos hasta darle solución.
10	Cerrar el ticket en el aplicativo mesa de servicios			Usuario Final y/o contratista y/o técnico operativo			Una vez se recibe el comentario de satisfacción del usuario final se procede a dar cierre al ticket.
11	Generar reporte o informe de la gestión y solución de incidentes			Técnico Operativo 314-02 y Contratistas de TI de la Oficina Asesora de Planeación	Reporte generado de las incidencias atendidas		Trimestralmente se presenta el informe respectivo de las incidencias tramitadas a través de los tickets de mesa de ayuda del IDEP.
12	Validar el informe			Jefe Oficina Asesora de Planeación		Reporte validado y aprobado	El informe es entregado al Jefe Oficina Asesora de Planeación para la respectiva aprobación.
8. Tiempos							
Los tiempos de atención dependerán de la complejidad de la incidencia reportada en mesa de ayuda por parte de los colaboradores del Instituto, el nivel de prioridad asignado, los tiempos pactados con los contratistas en cuanto a niveles de servicio y/o el orden de llegada de los mismos.							
9. Políticas de Operación							
Política MIPG: Gobierno Digital, seguridad digital							
Control de Cambios							
Fecha		Descripción					
Enero de 2016		Creación del procedimiento (Creado mediante FT-MIC-03-04 Solicitud de Creación, modificación o anulación de documentos aprobado el 13 de enero de 2016)					
Julio de 2017		Actualización general del procedimiento					
Junio de 2023		El aplicativo de la mesa de ayuda del IDEP se modificó así como el procedimiento de registro y atención de incidentes.					