

	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO: P-12-4
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS	VERSIÓN: 1-05-08-2021
		PÁGINAS: Página 1 de 11

UNAD © 2021

1) Información General del Procedimiento	
1.1) Unidad Responsable:	GPIT
1.2) Objetivo:	Brindar atención dentro de los acuerdos de nivel de servicio a los incidentes y requerimientos interpuestos por parte del personal administrativo y docente de la UNAD, que se derivan del acceso, uso y disponibilidad de servicios de Infraestructura Tecnológica-IT necesarios para el desarrollo de sus funciones.
1.3) Alcance:	Los requisitos establecidos en este procedimiento aplican a todos los servicios IT en producción y comprende desde la administración, seguimiento y solución de incidentes y requerimientos reportados a nivel nacional por el personal administrativo y docente, a través de la aplicación de mesa de ayuda, hasta el análisis y seguimiento a los acuerdos de nivel de servicio establecidos.

2) Definiciones	
2.1) Concepto	2.2) Definición
GPIT	Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico
IT	Infraestructura Tecnológica.
Mesa de Ayuda	Aplicación que sirve de único punto de contacto para la recepción de incidentes y requerimientos de IT entre el personal administrativo y docente de la UNAD y la GPIT.
Requerimiento Tecnológico	Necesidad de que se provea hardware, software o insumo tecnológico para el desarrollo de funciones académico / administrativas, y la cual no afecta la operación normal del servicio.
Incidente Tecnológico	Situación imprevista que se presenta en el funcionamiento normal del hardware, software o insumo tecnológico de la UNAD que debe ser solucionado en el menor tiempo posible, por cuanto afecta la operación normal del servicio.
Categoría de ticket	Corresponde al tipo de solicitud registrada en la mesa de ayuda: Incidente o Requerimiento.
Ticket	Solicitud de servicio iniciado por un usuario, en el cual reporta un incidente o requerimiento tecnológico para el buen desarrollo de sus actividades.

	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO: P-12-4
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS	VERSIÓN: 1-05-08-2021
		PÁGINAS: Página 2 de 11

UNAD © 2021

Screener	Es la persona encargada de la administración de la Aplicación Mesa de Ayuda.
Asesor de soporte	Personal de la GPIT que brinda el soporte tecnológico al usuario.
Soporte de primer nivel	Es el soporte donde se resuelven las incidencias básicas que presenta el personal administrativo y docente.
Soporte de segundo nivel	Es el soporte técnico en áreas de TI especializadas (redes, bases de datos, seguridad de la información, entre otros)

3) Condiciones Generales	
3.1	El grupo de soporte establecido por la GPIT está conformado por un analista (screener) y un grupo de técnicos de soporte (asesores).
3.2	Todos los incidentes y requerimientos deben ser solicitados a través de la aplicación de mesa de ayuda. En los casos donde se presenten dificultades de acceso a la aplicación, la solicitud podrá realizarse a través del correo electrónico suporte.tecnico@unad.edu.co .
3.3	Los acuerdos de nivel de servicio para la atención de los tickets, están dados de la siguiente manera: - El tiempo máximo de respuesta para un incidente Tecnológico, corresponde a 1.440 minutos, es decir 3 días hábiles. - El tiempo máximo de respuesta para un requerimiento tecnológico, corresponde a 2.880 minutos, es decir 6 días hábiles.
3.4	Si después de 24 horas de atendido el ticket por el asesor de soporte de la GPIT, el usuario no acepta la solución y no califica el ticket, la aplicación de mesa de ayuda lo cerrará automáticamente y se dará por aceptada la solución brindada al mismo. Este ticket en la mesa de ayuda quedará en estado cerrado y sin calificación.
3.5	La aplicación de mesa de ayuda maneja los siguientes estados en la atención de un ticket:

	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO: P-12-4
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS	VERSIÓN: 1-05-08-2021
		PÁGINAS: Página 3 de 11

UNAD © 2021

- **En curso (asignada):** Es el estado inicial del ticket con asignación de asesor. (Para las solicitudes interpuestas en sede nacional, el caso en la mesa de ayuda queda pendiente de asignación de asesor)
- **Resuelto:** El caso queda en este estado, cuando el asesor de soporte ha brindado la solución al caso reportado y está a espera que el usuario final acepte y califique el ticket, o rechace la solución, reabriendo el caso el cual quedará nuevamente en estado “En curso asignado”.
- **Cerrado:** Estado cuando el usuario ha aceptado la solución brindada a la solicitud realizada y cierra el caso, o cuando la aplicación de mesa de ayuda da cierre automático al ticket.
- **En espera:** Los casos que se dejan en este estado, corresponden a solicitudes las cuales han sido revisadas y documentadas por el soporte de primer nivel, pero la solución definitiva depende de un tercero.

3.6 Los casos que se encuentran en estado “En espera” deben ser documentados periódicamente a través de seguimientos en la aplicación de mesa de ayuda, indicando los tiempos de atención establecidos por los proveedores del servicio externo.

3.7 La mesa de ayuda dispone del módulo de satisfacción, a través del cual los usuarios pueden calificar el servicio recibido, de acuerdo con los siguientes parámetros:

Pésimo: ★

Malo: ★★

Regular: ★★★

Bueno: ★★★★

Excelente: ★★★★★

La mesa de ayuda tiene seleccionado por defecto (3) ★★★ estrellas, el usuario debe marcar las estrellas de acuerdo con su nivel de satisfacción.

3.8 La mesa de ayuda dispone de la encuesta de insatisfacción del servicio para las solicitudes calificadas como no satisfactorias (Pésimo, malo y regular); a través de ella, el usuario podrá registrar el criterio por el cual calificó negativamente el servicio prestado (tiempo, atención y solución brindada).

	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO: P-12-4
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS	VERSIÓN: 1-05-08-2021
		PÁGINAS: Página 4 de 11

UNAD © 2021

3.9 Para el caso de las solicitudes que hayan superado los acuerdos de nivel de servicio - ANS establecidos para su solución, el asesor de soporte deberá registrar la encuesta de oportunidad del servicio, a través de la cual describirá el motivo por el cual se presentó el incumplimiento de los tiempos establecidos.

3.10 El screener diariamente realiza seguimiento al estado de las solicitudes registradas en la mesa de ayuda a nivel nacional, identificando los tickets que se encuentran próximos a vencer, vencidos y en espera, con el fin de solicitar a los asesores de soporte su priorización.

	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO: P-12-4
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS	VERSIÓN: 1-05-08-2021
		PÁGINAS: Página 5 de 11

UNAD © 2021

4) Descripción del Procedimiento

 Actividad de Control Operacional

Nº	4.1) Actividad	4.2) Insumos necesarios para la actividad	4.3) Descripción detallada de la actividad	4.4) Registros de Ejecución y de Resultados de la Actividad	4.5) Encargado de la actividad (responsables)
1	Realizar la solicitud de soporte Tecnológico.	Incidente o Requerimiento Tecnológico identificado por el usuario	Ingresar en la aplicación de Mesa de Ayuda, la información básica para la atención de la solicitud (tipo, categoría, título y descripción de la solicitud). La aplicación asignará automáticamente un número de ticket para cada solicitud, el cual será enviado al usuario a través del correo electrónico institucional.	Registro de Ticket en la aplicación de Mesa de Ayuda.	Personal administrativo / docente

	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO: P-12-4
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS	VERSIÓN: 1-05-08-2021
		PÁGINAS: Página 6 de 11

UNAD © 2021

2	Direccionar Ticket.	Registro de Ticket en la aplicación de Mesa de Ayuda.	De acuerdo con la ubicación geográfica del usuario, si se encuentra en una zona la aplicación mesa de ayuda direcciona automáticamente el ticket al asesor asignado en el respectivo centro según las reglas configuradas en la aplicación. Si es de Sede Nacional la asignación será realizada por el Screener al asesor correspondiente, con lo cual a los asesores de soporte les llegará un correo electrónico de notificación de asignación del ticket.	Aplicación de mesa de ayuda / Correo electrónico de notificación de la asignación de un ticket. Ticket asignado y notificado al asesor de soporte responsable de su atención.	Aplicación Mesa de Ayuda / Screener de Mesa de Ayuda
3	Verificar correspondencia de categoría y tipo del ticket	Ticket asignado y notificado al asesor de soporte responsable de su atención.	Verificar si la categoría y/o el tipo solicitud corresponde a la situación expuesta por el usuario en el ticket, en caso de no corresponder, se recategoriza el ticket.	Categoría validada y registrada adecuadamente.	Screener de Mesa de Ayuda / Asesor de soporte tecnológico de la GPIT
4	Verificar si el tratamiento al ticket es	Categoría validada y	Validar si el incidente o requerimiento corresponde a los servicios prestados por la GPIT,	Ticket validado o cerrado en la mesa de ayuda	Screener de Mesa de Ayuda / Asesor de soporte tecnológico de la GPIT

“La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA”

asegúrese de consultar la versión vigente en <https://sig.unad.edu.co>

	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO: P-12-4
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS	VERSIÓN: 1-05-08-2021
		PÁGINAS: Página 7 de 11

UNAD © 2021

	competencia de la GPIT.	registrada adecuadamente.	si corresponde continúa con el paso 5, en caso contrario, el ticket es cerrado indicando la información del contacto que puede dar solución al mismo y finaliza el procedimiento.		
5	Escalar ticket.	Ticket validado	El asesor de soporte realiza la verificación del ticket. Si se trata de soporte de primer nivel continúa con el paso 6; en caso de no tener el alcance para dar solución al mismo, debe documentar a través de un seguimiento las acciones realizadas y solicitar al screener o espejo zonal el escalamiento del caso, a soporte de segundo nivel. Si la solución depende de un tercero, se pondrá el ticket en estado “en espera” realizando los debidos seguimientos hasta brindar su solución definitiva.	Solicitud o ticket escalado o en espera si aplica.	Screener de Mesa de Ayuda / Espejos zonales GPIT / Asesor de soporte tecnológico de la GPIT
6	Resolver el ticket o documentar seguimiento	Categoría validada y	Dar solución a la situación presentada y registrar la solución en la mesa de ayuda.	Ticket documentado y resuelto.	Screener de Mesa de Ayuda / Asesor de soporte tecnológico de la GPIT

“La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA”

asegúrese de consultar la versión vigente en <https://sig.unad.edu.co>

	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO: P-12-4
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS	VERSIÓN: 1-05-08-2021
		PÁGINAS: Página 8 de 11

UNAD © 2021

		registrada adecuadamente.	En situaciones donde no se pueda dar solución inmediata, el asesor de soporte responsable, documenta en la aplicación el seguimiento realizado, para que el usuario disponga de información actualizada sobre el estado de este.		
7	Aceptar la solución.	Ticket documentado y resuelto.	El usuario verifica que la solución, dé cumplimiento al incidente o requerimiento tecnológico solicitado. Si cumple ir al paso 8; en caso contrario, reabre el caso en la mesa de ayuda, especificando a través de un seguimiento el motivo de la reapertura y retorna al paso 6.	Solución aceptada o devuelta.	Personal administrativo y docente
8	Calificar y cerrar la solicitud o ticket	Solución aceptada	El personal administrativo y docente califica el servicio prestado y cierra el ticket. En caso de que la calificación sea no satisfactoria tiene a disposición a través de la mesa	Ticket cerrado y calificado.	Personal administrativo y docente

“La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA”

asegúrese de consultar la versión vigente en <https://sig.unad.edu.co>

	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO: P-12-4
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS	VERSIÓN: 1-05-08-2021
		PÁGINAS: Página 9 de 11

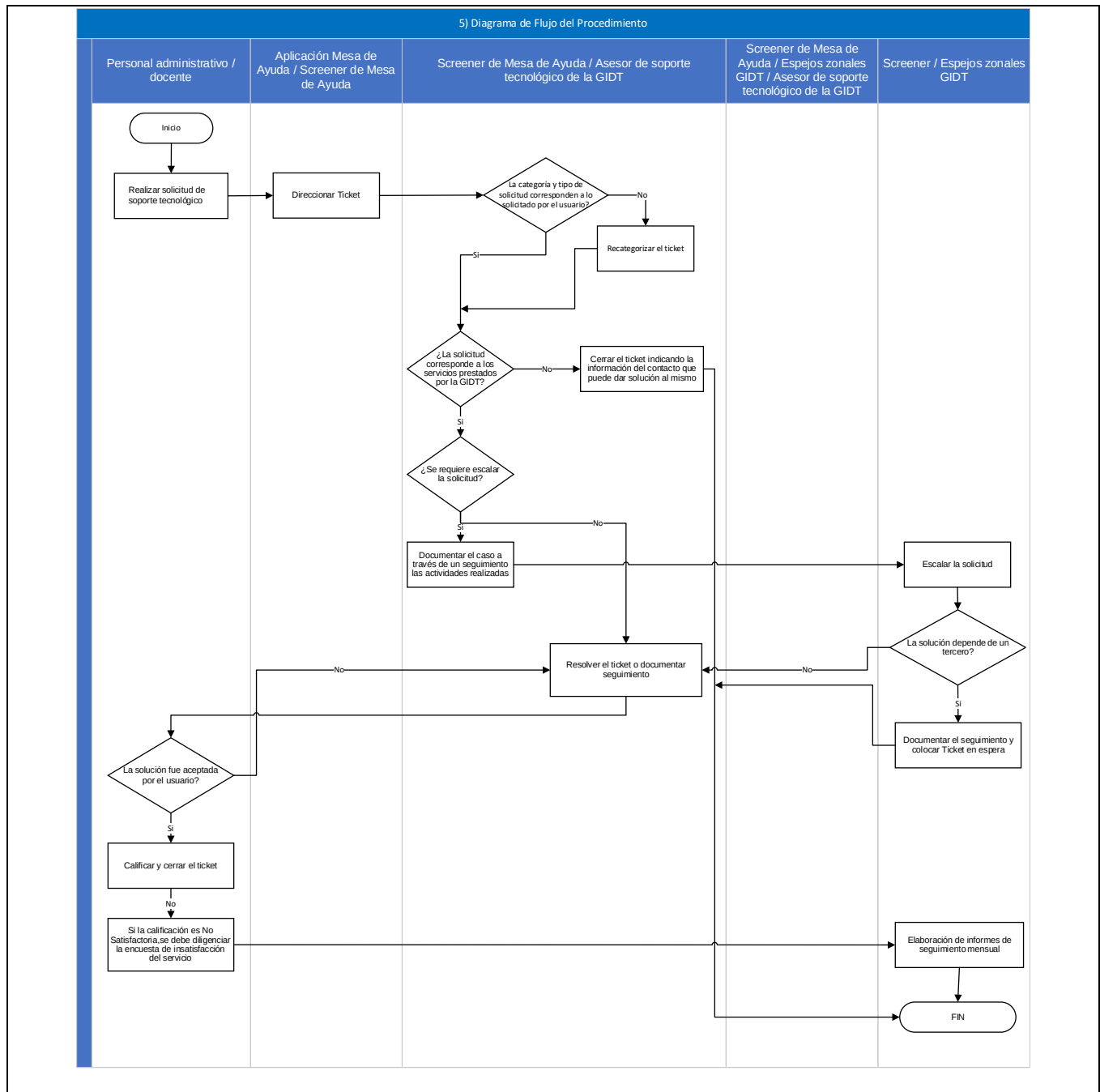
UNAD © 2021

			de ayuda la encuesta de insatisfacción del servicio, en la cual puede expresar la inconformidad.		
9	Realizar informe de seguimiento mensual a la atención de incidentes y requerimientos tecnológicos.	Solicitudes atendidas a través de la mesa de ayuda	Realizar el análisis de los tickets registrados mensualmente en la aplicación de mesa de ayuda, tiempos de atención, oportunidad del servicio y satisfacción del usuario.	Informe mensual de seguimiento mesa de ayuda	Screeners / Espejos zonales GPIT

FIN

	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		CÓDIGO: P-12-4
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS		VERSIÓN: 1-05-08-2021
			PÁGINAS: Página 10 de 11

UNAD © 2021



	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO: P-12-4
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS	VERSIÓN: 1-05-08-2021
		PÁGINAS: Página 11 de 11

UNAD © 2021

6) Normatividad y Documentos de Referencia	
6.1) Documento de consulta	6.2) Consulta en
Matriz de Marco Legal y Normatividad Aplicable	Ver enlace

7) Modificaciones/actualizaciones		
7.1) Versión	7.2) Fecha	7.3) Descripción resumida de la modificación/actualización
0	22-01-2015	Primera versión emitida
1	05-08-2021	Se Modificó el nombre del procedimiento de “Operación del servicio” a “Atención de incidentes y requerimientos tecnológicos”, se modificó el objetivo, se clarificó el alcance, se ajustaron definiciones, se modificaron e incluyeron condiciones generales, se modificaron de manera general las actividades clarificando la descripción y registros de estas.