

CONTENIDO

1	OBJETIVO	3
2	DESTINATARIOS	3
3	GLOSARIO	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS	5
5	GENERALIDADES	6
5.1	POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO	6
5.2	ESTADOS DE UNA SOLICITUD	8
5.3	INTEGRACION CON OTRAS PRACTICAS DE GESTIÓN ITIL	8
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO	9
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES	12
7.1	REGISTRAR SOLICITUD ESTÁNDAR / SOLICITUD DE IMPACTO MAYOR.....	12
7.1.1	Realizar la solicitud	12
7.1.2	Identificar al solicitante para registro en la herramienta.	13
7.1.3	Revisar la información de la solicitud.	13
7.1.4	Gestionar Solicitud de Impacto Mayor.	13
7.1.5	Clasificar la solicitud	14
7.2	DIAGNOSTICAR LA SOLICITUD REGISTRADA	14
7.2.1	Verificar y diagnosticar la solicitud.	15
7.2.2	Escalar solicitud.	15
7.3	SOLUCIONAR Y CERRAR LA SOLICITUD.....	15
7.3.1	Implementar la solución	15
7.3.2	Documentar y solucionar solicitud.	15
7.3.3	Realizar encuesta de satisfacción.	16
7.3.4	Cerrar la solicitud.	16

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Nombre: Yeison Latorre Ruiz	Revisado y Aprobado por:	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz
Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos	Nombre: Francisco Rodríguez Eraso	Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad
	Cargo: Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática	Fecha: 2020-12-01

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES	Código: GS01-P12
		Versión: 1
		Página 2 de 18

7.3.5	Postular a la gestión de la Base del Conocimiento Tecnológico.	16
7.4	REALIZAR SEGUIMIENTO.....	17
7.4.1	Realizar seguimiento al cumplimiento de los ANS.....	17
7.4.2	Proponer y ejecutar mejoras al procedimiento.....	17
7.4.3	Producir y analizar mediciones del procedimiento.....	17
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	17
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	18

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES	Código: GS01-P12
		Versión: 1
		Página 3 de 18

1 OBJETIVO

Definir las actividades necesarias para resolver las solicitudes de servicios de tecnología a cargo de la Oficina de Tecnología e Informática - OTI de la Superintendencia de Industria y Comercio, a través del desarrollo de las etapas descritas en el procedimiento, garantizando el registro, clasificación, priorización, escalamiento, resolución y cierre, para el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio acordados entre los Proveedores de Tecnología y la OTI.

2 DESTINATARIOS

Este documento aplica a todos aquellos funcionarios o contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio, en adelante SIC, que participen directa o indirectamente en la gestión de las solicitudes que ingresan al Centro de Servicios Integrados de Tecnología. Inicia con la recepción de los casos a través de los diferentes canales de comunicación y finaliza con la documentación de la solución o el rechazo de la petición y cierre del caso en la herramienta de gestión.

3 GLOSARIO

ADICIÓN: Hace referencia a la acción de agregar una parte nueva al inventario del equipo, ejemplo, una memoria o un disco duro para mayor capacidad de la máquina.

ANALISTA DEL CENTRO DE SERVICIOS INTEGRADOS DE TECNOLOGÍA: es la persona encargada de registrar, canalizar, categorizar y solucionar las solicitudes de servicio de primer nivel, o en su defecto, escalar a los equipos de soporte para dar la solución final. Es llamado también Analista de primer nivel.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS): es un acuerdo escrito entre un proveedor de TI y la Superintendencia de Industria y Comercio con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio, incluye aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.

AUTORIZADOR OTI: responsable designado por la OTI para revisar, autorizar o denegar la ejecución de la solicitud, dando justificación de esta respuesta.

CAMBIO O REASIGNACIÓN: asignación de equipos de cómputo, que no son nuevos, entre diferentes áreas u oficinas de la SIC.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES	Código: GS01-P12
		Versión: 1
		Página 4 de 18

CATEGORIZACIÓN: es el listado de los servicios establecidos que se configuran en la herramienta de gestión, una vez ingresa un caso al Centro de Servicios Integrados de Tecnología (CSIT) o Mesa de Servicios, asigna una categoría dependiendo del tipo de solicitud y del grupo de trabajo responsable de su resolución.

CENTRO DE SERVICIOS INTEGRADOS DE TECNOLOGÍA (CSIT): Mesa de Servicios dispuesto por la OTI para atención a las solicitudes de tecnología.

CONFIGURATION ÍTEM (CI): Ítem de configuración, es un activo del servicio que puede ser gestionado para entregar un servicio.

COORDINADOR DE MESA DE SERVICIO: supervisor del Centro de Servicios Integrados de Tecnología.

ESPECIALISTA TI: rol que se encarga de gestionar y solucionar servicios tecnológicos que tengan que ver con su competencia. Es llamado también Especialista de tercer nivel.

GESTIÓN DE ACTIVOS: encargada de gestionar el ciclo de vida de los activos de TI.

INSTALACIÓN: se refiere a la instalación a realizar desde cero a un equipo de cómputo, teniendo en cuenta el software base determinado para configurar en la máquina o del hardware específico para que la máquina quede operativa.

MATRIZ DE CATEGORÍAS CSIT: Listado de servicios tecnológicos ofrecidos por la OTI, bajo la cual se categorizan los servicios en la Herramienta de Gestión, es de uso exclusivo del CSIT.

MATRIZ DE CATEGORÍAS CON FLUJO DE APROBACIÓN CSIT: Listado de servicios tecnológicos ofrecidos por la OTI, el cual indica los requisitos necesarios para ser solicitados y gestionados por el CSIT.

MOVIMIENTO O TRASLADO: es cuando se requiere mover un equipo de un sitio a otro y las implicaciones que conllevan realizar el movimiento, desconectar en el sitio actual, conectar en el nuevo sitio.

OTI: Oficina de Tecnología e Informática de la Superintendencia de Industria y Comercio.

SIC: Superintendencia de Industria y Comercio.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES	Código: GS01-P12
		Versión: 1
		Página 5 de 18

SOLICITUD: Petición de un usuario solicitando información, asesoramiento, cambio o acceso a un servicio TI, es también llamada Requerimiento.

SOLICITUD DE SERVICIO: Solicitud de un usuario que inicia una acción de servicio que se ha acordado como parte normal de la entrega del servicio.

SOLICITUD ESTÁNDAR: son solicitudes ya registradas por el Centro de Servicios Integrados de Tecnología en la herramienta de gestión, bajo una categoría de menor impacto. Pueden ser resueltos por el Centro de Servicios Integrados de Tecnología o algunos grupos designados de segundo y tercer nivel.

SOLICITUD CON FLUJO DE APROBACIÓN: algunos servicios requieren tener aprobación por parte del Líder de Servicio para su ejecución, éstos son relacionados en la Matriz de Categorías CSIT.

SOLICITUD DE IMPACTO MAYOR - IMAC: Hace referencia a los servicios de instalaciones, movimientos, actualizaciones y cambios, sobre los equipos o CI's, gestionados de forma masiva.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: hace referencia a todo tipo de solicitudes relacionadas con la entrega de información por parte del Centro de Servicios Integrados de Tecnología al solicitante, información relacionada con el estado de Solicitudes ya registradas, rutas en las cuales se encuentran formatos e instructivos, instrucciones acerca de cómo efectuar una solicitud de servicio que tiene un procedimiento definido y al momento no se cumple o el cómo diligenciar y autorizar los formatos preestablecidos para atender una solicitud.

SOPORTE EN SITIO: personal del CSIT asignado en las instalaciones de la entidad (SIC), cuyo objetivo es atender las solicitudes de servicio que el CSIT no puede resolver de forma remota. Es llamado también Analista de segundo nivel.

VÍA O TIPO DE REGISTRO: Medios por los cuales los usuarios de la Superintendencia de Industria y Comercio pueden contactar o registrar sus solicitudes de servicio de TI, tales como: correo electrónico, vía telefónica y la herramienta de gestión.

4 REFERENCIAS NORMATIVAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
-----------------------	---------------	--------	----------	-----------------------

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES	Código: GS01-P12
		Versión: 1
		Página 6 de 18

Decreto Nacional	1008 del 14 de junio de 2018	Política de Gobierno Digital	Artículo 2.2.9.1.1.1 al 2.2.9.1.4.2	Aplicación total
------------------	------------------------------	------------------------------	-------------------------------------	------------------

5 GENERALIDADES

La Gestión de Solicitudes aporta valor a la operación de la SIC, al garantizar que los servicios tecnológicos que ofrece la OTI, como parte del apoyo a toda la gestión misional y estratégica de la SIC, sean entregados y soportados considerando las especificaciones acordadas y las necesidades del Usuario.

Se encarga de proporcionar la calidad prometida de los servicios de TI, predefinidas por la SIC e iniciadas por el usuario de una manera efectiva y comprensible.

Nota 1: Los roles y responsabilidades se encuentran detallados en el Anexo 1 “Roles y Responsabilidades - Gestión de Solicitudes.”

5.1 POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

5.1.1 El Centro de Servicios Integrados de Tecnología es el único punto de contacto para los usuarios de la SIC, los cuales pueden realizar sus solicitudes por cualquiera de los siguientes medios:

- Correo electrónico mesadeservicios@sic.gov.co
- Extensión 10502
- Autoservicio a través de la Herramienta de Gestión

5.1.2 Las solicitudes de servicio que requieran aprobación en la herramienta de gestión, de acuerdo con la Matriz de Categorías con Flujo de Aprobación CSIT, deben tener la autorización formal del aprobador establecido por la SIC en la herramienta de gestión.

5.1.3 De acuerdo con la Matriz de Categorías con Flujo de Aprobación CSIT, las solicitudes deben ser remitidas por el Director, Coordinador o el Jefe inmediato del colaborador que requiere el servicio, deberán especificar en la firma de correo su cargo, en caso contrario no se gestionará la solicitud.

5.1.4 El responsable de la ejecución de cada fase de la solicitud debe registrar en la herramienta de gestión el avance de las actividades que se realizan para el cumplimiento del servicio, dicha documentación se debe realizar como mínimo una vez a la semana.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES	Código: GS01-P12
		Versión: 1
		Página 7 de 18

5.1.5 La suspensión de casos se debe realizar de acuerdo con el Anexo 1 - Manejo de Suspendidos.

5.1.6 Las solicitudes para nuevas aplicaciones o mejoras sobre las aplicaciones serán analizadas tanto por el Grupo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos como por el Grupo de Sistemas de Información con el fin de validar si se encuentran estimados en el Plan de Acción de la presente vigencia, y, por tanto, si pueden ser o no gestionadas. En caso de no estar incluidas se verifican impactos normativos entre otras variables, y se expondrá la necesidad ante el Jefe de la OTI. Para el caso en cual el proyecto se apruebe, este será registrado y gestionado en la herramienta de TI definida para el ciclo de desarrollo del software. Sin embargo, la respuesta a la solicitud quedará registrada en la herramienta de Gestión que se utilice en su momento.

5.1.7 Las Quejas que se reciban de los Usuarios con respecto a la insatisfacción de los niveles de atención en la Gestión de Solicitudes, deben tramitarse por medio del correo servicio.clienteoti@sic.gov.co

5.1.8 Cuando se realicen escalamientos de solicitudes de forma errada o que no correspondan al área, es responsabilidad del especialista (escalador) notificarlo y reasignar el caso al anterior responsable o en su defecto, al Centro de Servicios Integrados de Tecnología para revisión y adecuada asignación. El motivo de la reasignación debe quedar documentado en la herramienta de gestión.

5.1.9 El Profesional de la OTI a cargo de la Gestión de Solicitudes, permanecerá informado sobre la tendencia en las solicitudes, cumplimiento en los tiempos y fechas de solución acordados con los usuarios para las solicitudes a través de una reunión mensual.

5.1.10 Si se presenta alguna situación de inconformidad referente a la solicitud y ésta se encuentra en estado Cerrado, se procederá a la apertura o registro de una nueva solicitud, asociando el ticket de la solicitud anterior. En caso que la solicitud se encuentre en estado Solucionado, podrá reabrirse indicando el motivo por el cual el servicio no fue correctamente atendido, dicha reapertura está configurada en la herramienta de gestión mediante la encuesta de satisfacción que se envía al solicitante, o en su defecto, podrá realizarla el Centro de Servicios Integrados de Tecnología.

5.1.11 Se consideran solicitudes de impacto mayor, aquellos servicios estándar masivos cuya ejecución debe ser planeada y por tanto su solución no es inmediata, y en ocasiones, puede generar un costo adicional.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES	Código: GS01-P12
		Versión: 1
		Página 8 de 18

5.1.12 Todas las Solicitudes de Impacto Mayor (solicitudes IMAC), deben tener la aprobación del Jefe de la Oficina de Tecnología de la SIC o de la persona a quien él delegue.

5.1.13 Si la ejecución de la solicitud de impacto mayor genera un costo adicional, es necesario presentar la propuesta económica al Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática, o a quien él delegue, para obtener la aprobación y ejecutarla, de lo contrario no será tramitada, dicha decisión se notificará al solicitante.

5.1.14 Todas las Solicitudes de Impacto Mayor, deben ser informadas a la Gestión de Activos con el fin de actualizar y mantener el inventario del parque computacional de la SIC.

5.2 ESTADOS DE UNA SOLICITUD

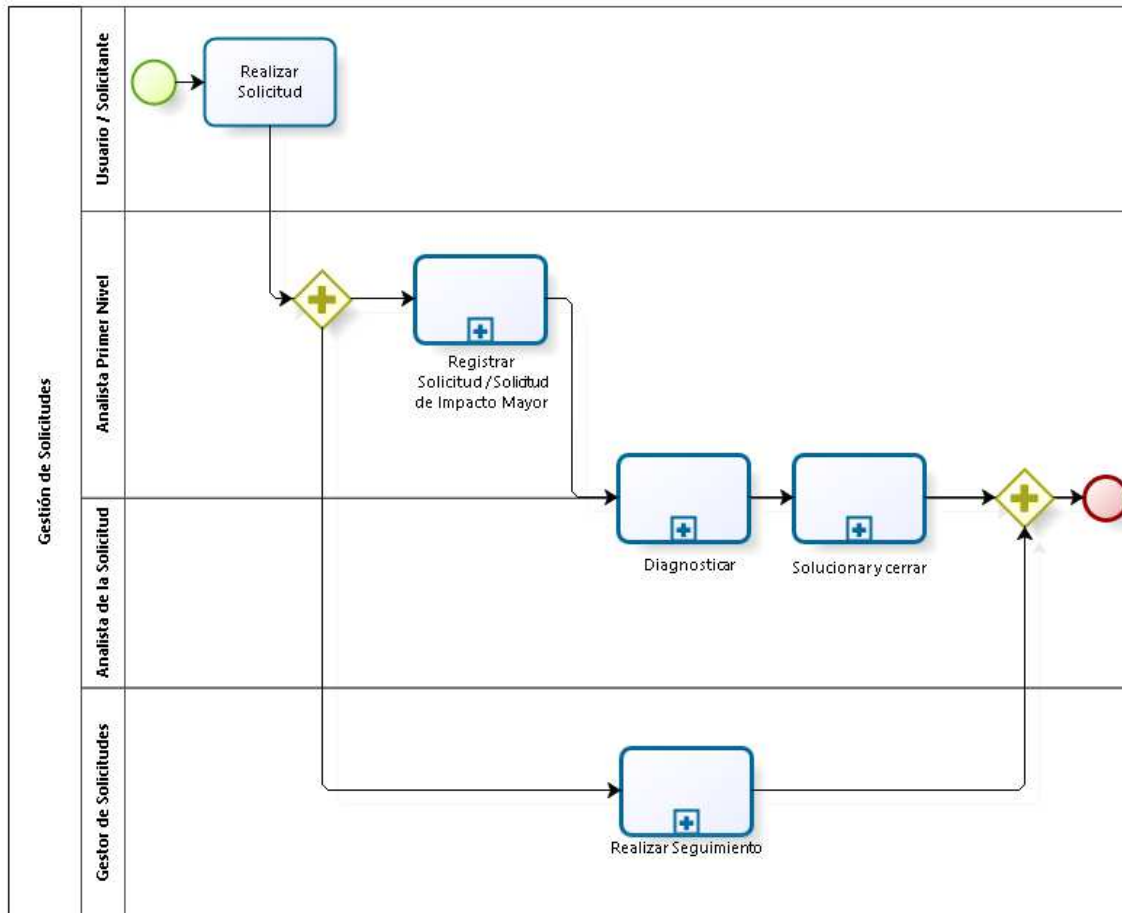
- Registrado: estado de la solicitud al momento de ser creado y genera un ID de identificación de la solicitud.
- En Autorización: la solicitud está en espera de autorización por parte del Autorizador de la OTI.
- Denegado: la solicitud se ha rechazado en la fase de autorización, por parte del Autorizador de la OTI.
- Aprobado: la solicitud se ha aprobado en la fase de autorización y está pendiente por ejecutar.
- En proceso: el responsable comienza la atención de la solicitud.
- Suspendido: por una causa justificada no se puede avanzar en la solución, lo anterior bajo los criterios del documento Manejo de Suspendidos.
- Solucionado: se ha dado solución a la solicitud. Se envía encuesta de satisfacción al usuario quien tiene 3 días hábiles para responderla.
- Cerrado: la solicitud pasa a este estado después de que ha finalizado el aseguramiento de calidad, lo anterior al ser calificada positivamente la encuesta o si en 3 días hábiles no es contestada, el sistema la cierra automáticamente. En caso de ser calificada negativamente la encuesta de satisfacción, la solicitud se reabre y pasa a estado En Proceso para su atención y solución.
- Anulado: estado al cual se pasan los Incidentes que son registrados por error o el Incidente se encuentra duplicado.

5.3 INTEGRACION CON OTRAS PRACTICAS DE GESTIÓN ITIL

- Mesa de Servicios: punto único de contacto con los usuarios para los servicios de TI contratados.
- Gestión de Catálogo de Servicios: relación entre los servicios y los tipos de solicitudes.

- Gestión de Niveles de Servicios: tiempos de atención y solución de las solicitudes.
- Gestión de Activos del servicio y configuración: relación entre los CI y los tipos de solicitudes.
- Gestión de Cambios: cambios implementados para dar cumplimiento a una solicitud.
- Gestión de Incidentes: solicitudes que provienen de Incidentes.
- Gestión de Accesos: asignación de accesos a los servicios según Política de Seguridad.

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO



No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	REGISTRAR SOLICITUD ESTÁNDAR / SOLICITUD DE IMPACTO MAYOR	<p>Correo electrónico</p> <p>Llamada telefónica</p> <p>Autoservicio</p> <p>GS01-F20 Formato Usuario VPN Contratistas SIC</p> <p>GS01-F21 Formato Solicitud Usuario VPN Funcionario</p> <p>Matriz de Categorías CSIT</p> <p>Matriz de Categorías con Flujo de Aprobación CSIT</p>	<p>Esta etapa consiste en confirmar los datos del Solicitante para registrar y categorizar la solicitud en la herramienta y presenta las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar la solicitud. - Identificar al solicitante para registro en la herramienta. - Revisar la información de la solicitud. - Gestionar Solicitud de Impacto Mayor. - Clasificar la solicitud 	<p>Analista del Centro de Servicios Integrados de Tecnología</p> <p>Líder de Servicio SIC</p>	<p>Registro de solicitud de información, Solicitud o Solicitud de Impacto Mayor Solicitud con flujo de aprobación.</p> <p>Solicitud en estado Registrado, En autorización, Autorizada o Denegada</p>
2	DIAGNOSTICAR LA SOLICITUD REGISTRADA	<p>Registro creado en la herramienta de gestión</p> <p>Matriz de Categorías CSIT</p> <p>Base de Conocimiento</p> <p>Repositorio SIC</p> <p>Documento Manejo de Suspendidos</p>	<p>Esta etapa tiene como fin identificar la necesidad expresada por el usuario para determinar la correcta solución de la solicitud y presenta las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar y diagnosticar la Solicitud. - Escalar solicitud. 	<p>Analista del Centro de Servicios Integrados de Tecnología</p> <p>Analista de segundo nivel - Soporte en Sitio</p> <p>Especialista de tercer nivel</p>	<p>Solicitud en estado: "En proceso"</p> <p>Documentación en la herramienta de Gestión</p> <p>Solicitud en estado Suspendido.</p>

<p>3</p>	<p>SOLUCIONAR Y CERRAR LA SOLICITUD</p>	<p>Solicitud en estado En proceso</p> <p>Solicitud en estado Suspendido.</p> <p>Documentación en la herramienta de Gestión.</p> <p>Documento Manejo de Suspendidos.</p>	<p>Esta etapa consiste en ejecutar la solución pertinente a la necesidad presentada por el solicitante garantizando su satisfacción y presenta las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementar la solución - Documentar y solucionar solicitud. - Realizar encuesta de satisfacción. - Cerrar la solicitud. - Postular a la gestión de la Base del Conocimiento Tecnológico. 	<p>Analista del Centro de Servicios Integrados de Tecnología</p> <p>Analista de segundo nivel Soporte en Sitio</p> <p>Especialista de tercer nivel</p> <p>Solicitante funcionario / Contratista SIC</p>	<p>Correo de notificación solución del caso.</p> <p>Solución ejecutada</p> <p>Solicitud en estado Solucionado.</p> <p>Plantilla visita soporte sitio</p> <p>Notificación de la solución de la solicitud al Usuario.</p> <p>GS01-F08 Lista de chequeo para alistamiento de equipo de cómputo SIC</p> <p>GS01-F10 Instalación de equipo para teletrabajo</p> <p>GS01-F11 Formato Registro de Backup de la Información</p> <p>GS01-F07 Registro Backups de Equipos de Cómputo</p> <p>GS01-F13 Formato entrega de equipos</p> <p>Encuesta de satisfacción</p> <p>Cierre de la solicitud en la</p>
----------	------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					Herramienta de Gestión. Manuales o instructivos.
4	REALIZAR SEGUIMIENTO	<p>Solicitudes presentadas en el periodo de evaluación.</p> <p>Definición del Procedimiento o actualización.</p> <p>Dudas/observaciones de la operación.</p> <p>Oportunidades de mejora</p>	<p>En esta etapa se describen las actividades que realiza el Gestor de Solicitudes de manera transversal a las actividades de registro, diagnóstico y cierre de las solicitudes y presenta las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar seguimiento al cumplimiento de los ANS. - Proponer y ejecutar mejoras al procedimiento. - Producir y analizar mediciones del procedimiento. 	Gestor de Solicitudes	<p>Acciones de Mejora implementadas.</p> <p>Posible actualización del Catálogo de servicios.</p> <p>Capacitaciones.</p> <p>Correos.</p>

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 REGISTRAR SOLICITUD ESTÁNDAR / SOLICITUD DE IMPACTO MAYOR

7.1.1 Realizar la solicitud

El Procedimiento inicia cuando el Solicitante reporta la solicitud por cualquiera de los canales establecidos al Centro de Servicios Integrados de Tecnología – CSIT. Es importante que se describa o exprese claramente los datos de contacto, así como su cargo en la SIC.

Algunas solicitudes requieren ser enviadas por los Directores, Coordinadores o Jefes de Oficina para ser gestionadas, por tanto, se debe tener en cuenta la Matriz de Categorías con Flujo de Aprobación CSIT.

- Para las solicitudes de VPN, se requiere diligenciar y adjuntar el GS01-F20 Formato Usuario VPN Contratistas SIC o GS01-F21 Formato Solicitud Usuario VPN Funcionario, según corresponda.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES	Código: GS01-P12
		Versión: 1
		Página 13 de 18

- Para las solicitudes de creación o modificación de Servidores, se requiere diligenciar y adjuntar el GS01-F14 Formato Solicitud de Creación o Modificación de Servidores.
- Para las solicitudes de Mejoramientos a Sistemas de información, se gestionarán por medio de Requerimiento a sistemas de información.

7.1.2 Identificar al solicitante para registro en la herramienta.

Registrar en la herramienta de gestión la solicitud.

Solicitar al Usuario los datos básicos de identificación como: nombre, ubicación, teléfono de contacto, correo electrónico, cargo, entre otros, si la solicitud es vía telefónica. Si la solicitud es por Correo o Autoservicio, los datos son tomados de la firma, en caso de no estar completos, enviar correo solicitando los datos faltantes y registrar en la herramienta de gestión una Solicitud de Información.

Revisar si el Solicitante existe en la herramienta de Gestión, se confrontan los datos informados por él y se actualiza la información en caso de ser necesario.

Esta actividad es realizada por el Analista del Centro de Servicios Integrados de Tecnología.

7.1.3 Revisar la información de la solicitud.

Revisar dentro de los instructivos, orientaciones o políticas vigentes por la SIC, si la solicitud es viable para su gestión, si requiere un formato diligenciado o si debe ser solicitada por un cargo o rol superior para ser gestionada, si no se cumple con lo anterior, se debe enviar correo electrónico indicando el incumplimiento y registrar en la herramienta de gestión, una Solicitud de Información.

Verificar si el servicio solicitado corresponde a una actividad masiva de instalaciones, movimientos, actualizaciones o cambios – Solicitud de Impacto Mayor IMAC, informar al Coordinador de Mesa de Servicios y registrar en la herramienta de gestión la Solicitud Masiva.

Esta actividad es realizada por el Analista del Centro de Servicios Integrados de Tecnología.

7.1.4 Gestionar Solicitud de Impacto Mayor.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES	Código: GS01-P12
		Versión: 1
		Página 14 de 18

Verificar de acuerdo con la solicitud, si el servicio requiere contar con recursos adicionales para su ejecución y solicitar las cotizaciones de los servicios o insumos que se requiere para dar gestión.

Informar al Dueño de Servicio los recursos, los costos si los hay y los tiempos para la ejecución de la Solicitud de Impacto Mayor y, en caso de ser necesario, realizar los ajustes o modificaciones solicitados.

Analizar si es viable o no la ejecución de la solicitud de impacto mayor y dar la aprobación o negación.

Informar al Solicitante la aprobación o negación a la Solicitud de Impacto Mayor y registrarla en la herramienta de gestión.

Esta actividad es realizada por el Coordinador del Centro de Servicios Integrados de Tecnología y la aprobación o negación es dada por Jefe Oficina de Tecnología e Informática o quien él delegue.

7.1.5 Clasificar la solicitud

Realizar la identificación del servicio de acuerdo con la Matriz de Categorías del CSIT, categorizar la solicitud en la herramienta de gestión y asignar el grupo correspondiente.

Si la categoría requiere contar con aval del Líder de Servicio de la SIC para su gestión, se crea de forma automática en la herramienta de gestión, una solicitud de aprobación al grupo Autorizador de la OTI, si es aprobada se continúa con la gestión necesaria para atenderla, de lo contrario, se cierra la solicitud y se notifica al solicitante informando las causas de la no aprobación a su solicitud, lo anterior de forma automática en la herramienta de gestión.

Esta actividad es realizada por el Analista del Centro de Servicios Integrados de Tecnología y el Líder de Servicio correspondiente que se encuentra en el grupo Autorizador OTI de la herramienta de gestión.

7.2 DIAGNOSTICAR LA SOLICITUD REGISTRADA

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES	Código: GS01-P12
		Versión: 1
		Página 15 de 18

7.2.1 Verificar y diagnosticar la solicitud.

Identificar el alcance de su gestión y la problemática para solucionar la solicitud, además se busca brindar una solución basada en la información de la Base de conocimiento, de la Gestión de la Base del Conocimiento Tecnológico o fuentes de información alternas (Manuales, Procedimientos, Especificaciones Técnicas, etc.).

Esta actividad es realizada por el Analista del Centro de Servicios Integrados de Tecnología, Analista de segundo nivel Soporte en Sitio o Especialista de tercer nivel OTI o Proveedor, en cada nivel de gestión.

7.2.2 Escalar solicitud.

De acuerdo con las actividades realizadas, documentar el caso, adjuntar la evidencia de las acciones ejecutadas y direccionar la solicitud al grupo que corresponda en el nivel necesario para gestionar la solicitud. Se debe tener en cuenta los grupos de solución asignados en la Matriz de Categorías de la CSIT.

Esta actividad es realizada por el Analista del Centro de Servicios Integrados de Tecnología, Analista de segundo nivel Soporte en Sitio o Especialista de tercer nivel OTI o Proveedor, en cada nivel de gestión.

7.3 SOLUCIONAR Y CERRAR LA SOLICITUD

7.3.1 Implementar la solución

Ejecutar la solución y hacer pruebas internas para corroborar el funcionamiento, documentar dichas acciones y evidencias en la herramienta de gestión.

En caso de ser necesario, el especialista de tercer nivel puede escalar la solicitud al Analista de Soporte en Sitio con el fin de realizar validación y pruebas con el Usuario. Si dichas pruebas no son satisfactorias, se devuelve el caso al especialista con el fin de revisar nuevamente y encontrar la solución.

Esta actividad es realizada por el Analista del Centro de Servicios Integrados de Tecnología, Analista de segundo nivel Soporte en Sitio o Especialista de tercer nivel OTI o Proveedor, en cada nivel de gestión.

7.3.2 Documentar y solucionar solicitud.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES	Código: GS01-P12
		Versión: 1
		Página 16 de 18

Registrar la información del resultado de la implantación de la solución propuesta y las pruebas realizadas en la herramienta de Gestión. Adjuntar en el caso la evidencia de las acciones ejecutadas y formatos diligenciados, según corresponda:

- GS01-F08 Lista de chequeo para alistamiento de equipo de cómputo SIC
- GS01-F10 Instalación de equipo para teletrabajo
- GS01-F11 Formato Registro de Backup de la Información
- GS01-F07 Registro Backups de Equipos de Cómputo
- GS01-F13 Formato entrega de equipos

Quien da solución al servicio es el responsable de documentar las acciones realizadas y solucionar el caso en la herramienta de gestión.

En caso que el Analista de segundo nivel Soporte en Sitio visite o trate de contactar al usuario en tres ocasiones y no tenga respuesta o no logre ubicarlo, se puede proceder con la solución del caso de acuerdo con el Documento Manejo de Suspendidos, documentando las visitas en la Herramienta de Gestión y dejando como evidencia la Plantilla visita soporte sitio en el puesto del usuario.

La herramienta de forma automática envía al solicitante una notificación al correo electrónico para diligenciar la encuesta de satisfacción.

Esta actividad es realizada por el Analista del Centro de Servicios Integrados de Tecnología, Analista de segundo nivel Soporte en Sitio o Especialista de tercer nivel OTI o Proveedor de servicios tecnológicos, en cada nivel de gestión.

7.3.3 Realizar encuesta de satisfacción.

Una vez remitida la encuesta de satisfacción, el usuario si desea la diligencia de acuerdo con la gestión de la solicitud adelantada, atención al caso y solución. Si es calificada negativamente la encuesta, se reabre el caso automáticamente en la herramienta de gestión, para realizar nuevamente atención y gestión al caso en la etapa Diagnóstico, actividad Verificar la Solicitud.

7.3.4 Cerrar la solicitud.

Esta actividad se realiza automáticamente en la herramienta por encuesta de satisfacción positiva realizada por el Solicitante o luego de tres días de solucionada.

7.3.5 Postular a la gestión de la Base del Conocimiento Tecnológico.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES	Código: GS01-P12
		Versión: 1
		Página 17 de 18

Si la solución implementada no se encontraba registrada en la Base de Conocimiento, se candidatiza a la Gestión de la Base del Conocimiento Tecnológico. (KDB).

Esta actividad es realizada por el Analista del Centro de Servicios Integrados de Tecnología, Analista de segundo nivel Soporte en Sitio o Especialista de tercer nivel OTI o Proveedor, en cada nivel de gestión.

7.4 REALIZAR SEGUIMIENTO

7.4.1 Realizar seguimiento al cumplimiento de los ANS.

Revisar el backlog para velar por el avance y solución de las solicitudes, reenviar reporte a los responsables de su solución y de ser necesario realizar escalamiento al Dueño de Proceso.

Identificar solicitudes que surgen por cambios que se realicen en la operación, lo anterior con el fin de realizar adecuada categorización o mejora en la Matriz de Catálogo de la CSIT.

Esta actividad es realizada por el Gestor de Solicitudes

7.4.2 Proponer y ejecutar mejoras al procedimiento.

Esta actividad se realiza para promover la adecuada ejecución del procedimiento y difundir sus actualizaciones o cambios, aclarar las dudas u observaciones que se generen en los responsables de gestionar las solicitudes.

Todo el conjunto de actividades debe enfocarse en la mejora continua de acuerdo con el CI01- I04 Instructivo Planes de Mejoramiento y es realizada por el Gestor de Solicitudes

7.4.3 Producir y analizar mediciones del procedimiento.

Obtener las mediciones de la gestión para identificar su comportamiento y tendencias.

Esta actividad es realizada por el Gestor de Solicitudes.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- GS01-F07 Registro Backups de Equipos de Cómputo

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES	Código: GS01-P12
		Versión: 1
		Página 18 de 18

- GS01-F08 Lista de chequeo para alistamiento de equipo de cómputo SIC
- GS01-F10 Formato Instalación de equipo para teletrabajo
- GS01-F11 Formato Registro de Backup de la Información
- GS01-F13 Formato entrega de equipos
- GS01-F14 Formato Solicitud de Creación o Modificación de Servidores
- GS01-F20 Formato Usuario VPN Contratistas SIC
- GS01-F21 Formato Solicitud Usuario VPN funcionario
- GS01-P04 Procedimiento de Manejo de Información Personal en Solicitudes de VPN
- GA02-P01 Procedimiento Administración de Bienes Devolutivos y de Consumo
- Anexo 1 “Roles y Responsabilidades - Gestión de Solicitudes.”
- Matriz de Categorías con Flujo de Aprobación CSIT, especifica también las solicitudes que deben ser enviadas por el Director, Jefe o Coordinador del usuario.
- Documento Manejo de Casos Suspendidos.

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Creación del documento.

Fin documento