

## CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	2
2	DESTINATARIOS.....	2
3	GLOSARIO.....	2
4	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	3
5	GENERALIDADES.....	3
5.1	POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO.....	4
5.2	INTEGRACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.....	5
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO.....	5
7	DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	6
7.1	ANALIZAR LAS CONSULTAS DE LOS USUARIOS.....	6
7.1.1	Identificar el usuario.....	6
7.1.2	Documentar el caso de acuerdo con las listas de chequeo.....	7
7.1.3	Clasificar y Categorizar (matriz de escalamiento).....	7
7.1.4	Solucionar o escalar.....	8
7.2	COMUNICAR INFORMACIÓN AL USUARIO.....	8
7.2.1	Informar al usuario.....	8
7.3	OPTIMIZAR MESA DE SERVICIO.....	8
7.3.1	Establecer plan de mejoras.....	8
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	8
9	RESUMEN DE CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR.....	9

<p>Elaborado por:</p> <p>Nombre: Luis Eduar Cuesta Tautiva</p> <p>Cargo: Coordinador Servicios Tecnológicos</p>	<p>Revisado y Aprobado por:</p> <p>Nombre: Jaroslav Marlen Lopez</p> <p>Cargo: Jefe Oficina de Tecnología e Informática</p>	<p>Aprobación Metodológica por:</p> <p>Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz</p> <p>Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Fecha: 2023-09-18</p>
---	---	--

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.

## 1 OBJETIVO

Establecer un punto único de contacto, garantizando que las comunicaciones sean efectivas, convenientes para todos y permita al usuario una experiencia ágil y oportuna con el propósito de atender la demanda de resolución de incidentes y solicitudes de servicio, a través de los diferentes medios de contacto establecidos por la Superintendencia de industria y Comercio, para todos los servidores públicos y contratistas de la entidad.

## 2 DESTINATARIOS

Este documento aplica a todos aquellos servidores públicos o contratistas de la SIC, que reportan sus solicitudes e incidencias de acuerdo con el Catálogo de Servicios de TI, a través de los canales establecidos por la SIC.

## 3 GLOSARIO

**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 mesa.

**ASDK:** Aranda Service Desk Especialista

**IMPACTO:** la medida en la que una solicitud o incidente afectan los procesos de un negocio.

**MATRIZ DE ESCALAMIENTO:** documento base utilizado por la operación que contiene todos los servicios de TI prestados por la SIC, sus respectivos grupos de escalamiento y autorizadores.

**OTI:** Oficina de Tecnología e Informática.

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN:** documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la Entidad, con el fin de establecer unas directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al cliente.

**SIC:** Superintendencia de Industria y Comercio.

**SOLICITUD:** petición de un usuario solicitando información, asesoramiento, cambio de acceso a un servicio de TI, es también llamado Requerimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO MESA DE SERVICIO</b>	Código: GS01-I25
		Versión: 2
		Página 3 de 9

URGENCIA: Medida de cuánto tiempo pasará hasta que el impacto en el negocio sea significativo.

USDK: Aranda Service Desk Portal Usuario

USUARIOS: funcionarios y contratistas de la SIC, no incluye ciudadanos

#### 4 REFERENCIAS NORMATIVAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Decreto Nacional	1008 del 14 de junio de 2018	Política de Gobierno Digital	Artículo 5.2 anexo 2 Artículo 5.5 Anexo5 Indicadores de cumplimiento Arquitectura	Dominio Arquitectura-Servicios Tecnológicos  Aspecto Por Medir: Servicios Tecnológicos.

#### 5 GENERALIDADES

La práctica de Mesa de Servicio aporta valor a la operación, al permitir al usuario canales de comunicación accesibles, seguros, disponibles, y cubre los servicios definidos en el catálogo de servicios de TI de la Superintendencia de Industria y Comercio.

La mesa de servicios cuenta con las siguientes herramientas relacionadas para la atención al usuario:

Herramienta	Nombre	Alcance General
Módulo Gestión de casos	Audio respuesta	El módulo de audio respuesta pone a disposición del usuario la consulta de sus casos y el desbloqueo de su contraseña, llamando a la ext. 10502 opción 1 y 2.
Herramienta de Gestión de Casos	Aranda Service Desk	Los usuarios pueden realizar la solicitud y consulta de casos a través de Aranda Web, sin contactar directamente al analista de mesa de servicios. También se cuenta con la opción ASDK para la gestión de todos los requerimientos e incidentes recibidos por los agentes de Nivel 1 a través de los canales telefónico y correo.
Herramienta Recepción de Llamadas	Avaya	Utilizada por los agentes de mesa de servicio para la gestión y atención de llamadas telefónicas.
Herramienta asignación de contraseñas	KeePass	Utilizada por los agentes de mesa de servicio para la asignación de contraseñas aleatorias.

	<b>PROCEDIMIENTO MESA DE SERVICIO</b>	Código: GS01-I25
		Versión: 2
		Página 4 de 9

## 5.1 POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

5.1.1 El Centro de Servicios Integrados de Tecnología es el único punto de contacto de los usuarios de la SIC para acceder al catálogo de servicios de TI. Quienes pueden realizar sus solicitudes o reportar sus incidentes a través de alguno de los siguientes canales:

- Web: Autoservicio ingresando a Aranda, aplicación móvil
- Telefónico: PBX: 5870000, extensión 10502
- Correo electrónico: [mesadeservicios@sic.gov.co](mailto:mesadeservicios@sic.gov.co)

**Nota:** se recomienda que al reportar una solicitud o incidencia se utilice un solo canal de contacto para evitar duplicidad en las solicitudes.

5.1.2 El horario para la atención de los usuarios de la Superintendencia de Industria y Comercio deben ser socializados y de conocimiento de todo el personal.

**Horario:** lunes a viernes de 7:00 am a 9:00 pm  
sábado de 8:00 am a 12:00 pm

5.1.3 La ubicación geográfica y los canales de atención del CSIT serán establecidos por la Oficina de Tecnología e Informática de acuerdo con la necesidad de la SIC.

5.1.4 Todas las solicitudes e incidencias serán registradas, autorizadas, gestionadas y escaladas de acuerdo con el GS01- P12 Procedimiento Gestión de Solicitudes<sup>1</sup> y GS01- P13 Procedimiento Gestión de Incidentes TI<sup>2</sup> aprobado por la SIC.

5.1.5 La mesa de servicios debe contar con canales de comunicación accesibles, seguros, disponibles cuando se necesite, con interfaces claras y útiles.

5.1.6 Los equipos de soporte y desarrollo, tanto del proveedor como de la OTI deben trabajar en estrecha colaboración y comunicación con el CSIT con el fin de dar cumplimiento al servicio.

5.1.7 La mesa de servicios debe contar con toda la información relacionada con las actualizaciones que impacten a las aplicaciones propias de SIC.

<sup>1</sup> El propósito de la práctica de gestión de solicitud es proporcionar la calidad prometida de un servicio manejando todas las solicitudes de servicios predefinidas e iniciadas por el usuario de una manera efectiva y comprensible.

<sup>2</sup> El propósito de la práctica gestión de incidentes es minimizar el impacto negativo de los incidentes mediante la restauración del funcionamiento normal del servicio lo más pronto posible. Fuente del texto citado en Itil foundation edición Itil 4.

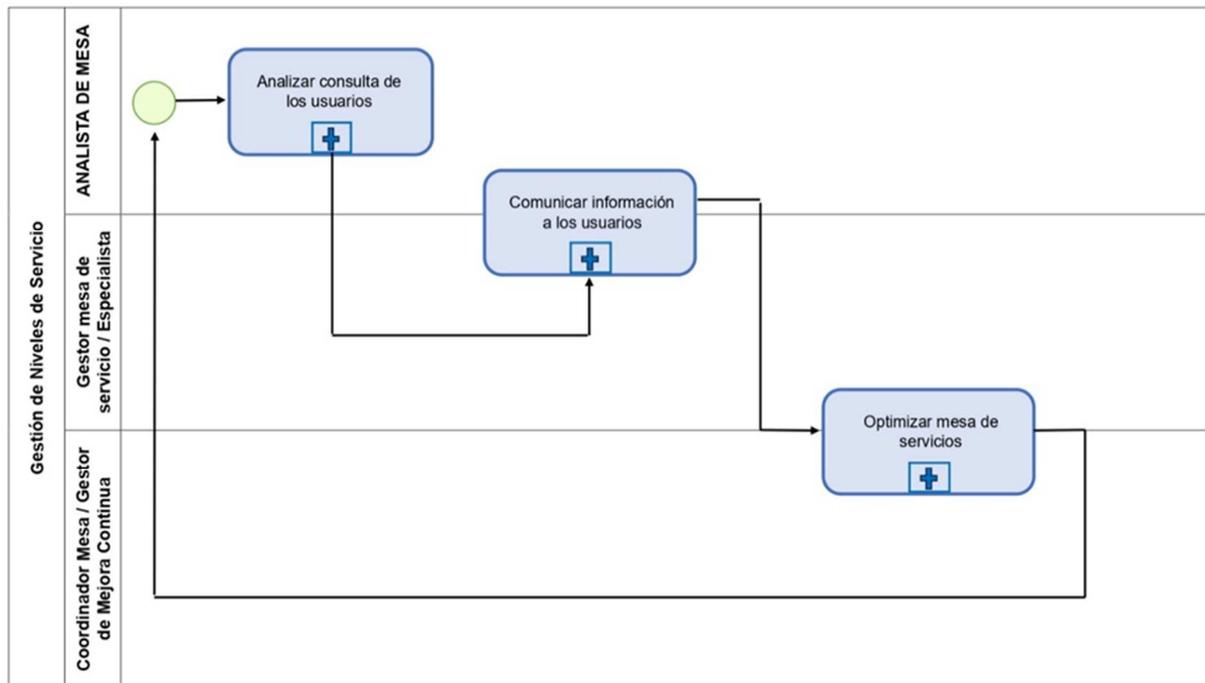
5.1.8 La mesa de servicios debe solicitar las autorizaciones necesarias para la prestación de los servicios de acuerdo con la matriz de escalamientos autorizada.

5.1.9 La mesa de servicios debe recibir capacitación técnico-funcional para todas las aplicaciones próximas a salir a producción<sup>3</sup>.

## 5.2 INTEGRACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Dadas las características del procedimiento de mesa de servicio, se tiene interacción con todas las gestiones, administraciones, especialistas y en general con los distintos ámbitos transversales del proyecto.

## 6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO



<sup>3</sup> De acuerdo con el marco de ITIL la fase de transición construye, prueba y despliega los nuevos servicios (o los servicios actualizados), y es la responsable de transferir a la fase de operación el conocimiento necesario a través de manuales y capacitaciones, para poder operar los servicios dentro de los niveles acordados.

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	<b>ANALIZAR LAS CONSULTAS DE LOS USUARIOS</b>	Autoservicio Correo Atención telefónica	En esta etapa se asegura que las consultas de los usuarios sean capturadas, validadas y clasificadas para su posterior procesamiento. La etapa comprende las siguientes actividades:  - Identificar el usuario - Documentar el caso de acuerdo con las listas de chequeo - Clasificar y categorizar (matriz de escalamiento) - Solucionar o escalar	Analista de mesa de servicios	Registro de solicitud o incidente en herramienta de gestión
2	<b>COMUNICAR INFORMACIÓN AL USUARIO</b>	Registro de incidentes, solicitudes	En esta etapa se organiza la información que será suministrada al usuario. La etapa comprende la siguiente actividad:  - Informar al Usuario	Analista de mesa de servicio / Gestor mesa de servicio / Especialista (Resolutores)	Informes/reportes/ Notificaciones
3	<b>OPTIMIZAR MESA DE SERVICIO</b>	Informes, encuestas de satisfacción, PQR  Iniciativas de mejora, resultados de calidad	Esta etapa se busca la mejora continua del servicio. La etapa comprende la siguiente actividad:  - Establecer plan mejoras	Gestión de mejora /Coordinador mesa	Acciones de mejora con los resultados obtenidos

## 7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

### 7.1 ANALIZAR LAS CONSULTAS DE LOS USUARIOS

#### 7.1.1 Identificar el usuario

El analista de mesa de servicios recibe la solicitud del usuario a través de los canales dispuestos (web, telefónico, correo) y procede a realizar las validaciones de seguridad establecidas haciendo uso de las listas de chequeo, dependiendo de la afectación. Se procede con la creación del caso a nombre del usuario en la herramienta de gestión si este fue recibido por teléfono o correo. De no lograr validar el protocolo de seguridad, se le indicará al usuario el motivo por el cual su solicitud no puede ser tramitada y se genera un caso informativo a nombre del coordinador de la mesa de servicios.

	<b>PROCEDIMIENTO MESA DE SERVICIO</b>	Código: GS01-I25
		Versión: 2
		Página 7 de 9

Para las solicitudes que ingresan vía web se realiza la validación en el momento que el usuario realiza su logueo para el ingreso a la herramienta Aranda con su usuario de red y contraseña<sup>4</sup>.

### 7.1.2 Documentar el caso de acuerdo con las listas de chequeo

El analista de mesa de servicios procede consultar las listas de chequeo la que lista que se ajuste al caso y valida con el usuario cada ítem de manera que se documente en la descripción del caso.

Estas listas de chequeo están disponibles en el repositorio que se comparte con los agentes de nivel1 y se mantienen actualizadas en el sitio para su consulta.

### 7.1.3 Clasificar y Categorizar (matriz de escalamiento)

El analista de mesa de servicios procede con el trámite del caso en la herramienta de gestión realizando la clasificación así:

- Incidente: evento que no forma parte de la operación normal de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de la calidad de dicho servicio.
- Petición de un usuario solicitando información, asesoramiento, cambio de acceso a un servicio de TI, es también llamado Requerimiento

La categorización de un caso se realiza teniendo en cuenta el servicio y la solicitud realizada, tomando como guía la matriz de escalamiento en su última versión se define quien es el especialista encargado de la solución<sup>5</sup>.

Para definir el nivel de prioridad se establece impacto + urgencia.

El impacto y la urgencia para cada servicio se define de acuerdo con parámetros establecidos internamente por la OTI, teniendo en cuenta los servicios misionales de la entidad<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> De acuerdo con el documento: GS01- P12 Procedimiento Gestión de Solicitudes y GS01- P13 Procedimiento Gestión de Incidentes TI.

<sup>5</sup> De acuerdo con el documento: GS01- P12 Procedimiento Gestión de Solicitudes y GS01- P13 Procedimiento Gestión de Incidentes TI

<sup>6</sup> Para hacer las expectativas realistas, los tiempos objetivo de resolución se acuerdan, documentan y comunican. Fuente del texto citado en Itil foundation edición Itil 4.

	<b>PROCEDIMIENTO MESA DE SERVICIO</b>	Código: GS01-I25
		Versión: 2
		Página 8 de 9

#### **7.1.4 Solucionar o escalar.**

El analista de mesa de servicios revisa la solicitud y si es solucionable en primer nivel procede con la solución y documentación del caso en la herramienta de gestión con las validaciones realizadas, agregar las evidencias (tipo pdf) al caso que permitan demostrar que se realiza un primer nivel. Si fuera necesario escalar, agregar una nota que oriente al siguiente nivel para su solución. En el seguimiento de los casos es necesario enviar un mensaje de correo al usuario

## **7.2 COMUNICAR INFORMACIÓN AL USUARIO**

### **7.2.1 Informar al usuario.**

Después de realizado el registro y asignación de la solicitud, el especialista a cargo del servicio procede a documentar la solución en la herramienta de gestión y esta genera una encuesta después de solucionado su caso con el fin de evaluar la satisfacción del servicio de acuerdo con lo establecido en los procedimientos de incidentes y solicitudes<sup>7</sup>, a través de la opción de audio respuesta y Aranda Web, el usuario puede autogestionarse consultando el estado de sus solicitudes sin necesidad de contactar a un analista de mesa de servicios. Adicionalmente, el usuario también cuenta con los canales telefónico (ext. 10502) y correo ([mesadeservicio@sic.gov.co](mailto:mesadeservicio@sic.gov.co)), a través de los cuales un analista de mesa de servicio le brindará toda la información requerida sobre el estado de su solicitud. La mesa de Servicios también es responsable de notificar todo tipo de afectaciones relacionadas con la operación del servicio, previa autorización de la OTI y reporte de los especialistas.

## **7.3 OPTIMIZAR MESA DE SERVICIO**

### **7.3.1 Establecer plan de mejoras.**

El coordinador de mesa de servicios en conjunto con el gestor de mejora continua, establecen mejoras a partir de los resultados establecidos en los seguimientos de encuestas, análisis de tendencias, calidad, iniciativas de mejora, entre otras, teniendo en cuenta el procedimiento de mejora continua<sup>8</sup>.

## **8 DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- GS01- P12 Procedimiento Gestión de Solicitudes

<sup>7</sup> De acuerdo con el documento: GS01- P12 Procedimiento Gestión de Solicitudes y GS01- P13 Procedimiento Gestión de Incidentes TI

<sup>8</sup> La mejora continua se lleva a cabo en todas las áreas y en todos los niveles de la organización, desde la estratégica hasta la operación. Fuente del texto citado en Itil foundation edición Itil 4.

- ▢ GS01- P13 Procedimiento Gestión de Incidentes TI
- ▢ Anexo 1 Protocolo de Atención
- ▢ Anexo 2 Formato Matriz de Categorías
- ▢ Anexo 3 Matriz de Categoría CSIT

## **9 RESUMEN DE CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR**

- ▢ Se actualizo el horario de la mesa de servicio de lunes a viernes es de 7am a 9pm.
- ▢ Se configuro la nitidez en la representación esquemática del procedimiento.
- ▢ Se incluyo en la descripción de la etapa No. 1 Documentar el caso de acuerdo con las listas de chequeo. Clasificar y categorizar (matriz de escalamiento)
- ▢ Se reestructuró el párrafo 1.1.3 Solucionar o escalar.

---

Fin documento

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA