

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y SOPORTE A TERCEROS	Código: GS01-P27
		Versión: 2
		Página 1 de 10

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	3
2	DESTINATARIOS.....	3
3	GLOSARIO.....	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5	GENERALIDADES.....	4
5.1	ALCANCE.....	4
5.2	POLÍTICAS DE LA GESTIÓN DE SOPORTE A TERCEROS.....	4
5.3	ESTADO DE LA SOLICITUD DE SOPORTE.....	5
5.4	INTEGRACION CON OTROS PROCEDIMIENTOS.....	5
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO.....	6
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	8
7.1	REGISTRAR la solicitud de soporte del usuario.....	8
7.1.1	Registrar datos del usuario.....	8
7.1.2	Registrar descripción de la solicitud de soporte.....	8
7.2	VALIDAR Y ESCALAR la solicitud de soporte del usuario.....	8
7.2.1	Analizar la Solicitud de soporte.....	8
7.2.2	Categorizar y Escalar la solicitud de soporte.....	8
7.3	DIAGNOSTICAR Y GESTIONAR LA SOLUCIÓN.....	8
7.3.1	Diagnosticar la solicitud de soporte.....	8
7.3.2	Proponer solución y realizar pruebas.....	9
7.4	SOLUCIONAR Y COMUNICAR.....	9
7.4.1	Documentar en la herramienta de gestión la solución brindada.....	9
7.4.2	Notificar la solución.....	9
7.4.3	Solucionar la solicitud de soporte.....	9
7.5	REALIZAR SEGUIMIENTO y CONTROL.....	10

Elaborado por: Nombre: Luis Eduar Cuesta Tautiva Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos	Revisado y Aprobado por: Nombre: Jaroslav Marlen López Chávez Cargo: Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática (E)	Aprobación Metodológica por: Nombre: Amanda Estella Pedraza Rodríguez Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2023-05-30
---	--	--

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.

7.5.1	Realizar seguimiento al cumplimiento de los ANS.....	10
7.5.2	Proponer mejoras al procedimiento.....	10
7.5.3	Generar y analizar reportes de gestión.....	10
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	10
8.1	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	10
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	10

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos, para la atención y el normal funcionamiento de los servicios tecnológicos, definiendo las etapas requeridas para la implementación de una solución, con el fin de que los ciudadanos, logren generar de manera sencilla sus solicitudes, a través de la interacción con los sistemas de información de la Superintendencia de Industria y Comercio

2 DESTINATARIOS

Este procedimiento aplica para aquellos funcionarios o contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio, en adelante SIC, que participen directamente en la solución de solicitudes de soporte notificadas por personas naturales y jurídicas, que requieren apoyo para realizar las distintas gestiones y trámites ante la Entidad.

3 GLOSARIO

ANS: Acuerdo de nivel del servicio. Éste delimita el tiempo establecido contractualmente que tiene un especialista para resolver una solicitud de soporte.

ARANDA: Software desarrollado para generar soluciones de Gestión de Servicios e Infraestructura de TI, alineadas a las mejores prácticas.

CATEGORIZACIÓN: es el listado de los servicios establecidos que se configuran en la herramienta de gestión, donde se asigna una categoría dependiendo del tipo de solicitud de soporte y del grupo de trabajo responsable de su resolución.

SOLICITUD DE SOPORTE: Requerimiento de la ciudadanía relacionada con los sistemas de información de la SIC en la cual exponen los inconvenientes asociados a los mismos.

TICKET o CASO: número consecutivo suministrado por la herramienta de gestión durante el reporte de una solicitud de soporte, con el fin de facilitar seguimiento y control.

SOLICITANTE: Ciudadano que reporta una solicitud de soporte con el objetivo de ser apoyado en su solución.

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 2.2.9.1.1.1 al 2.2.9.1.4.2	Aplicación total

5 GENERALIDADES

Teniendo en cuenta la importancia de la atención y gestión oportuna de las solicitudes de soporte recibidas por los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas a través de los distintos medios de comunicación dispuestos para este fin, la SIC consideró oportuno generar un registro único y centralizado para realizar seguimiento y control sobre las distintas peticiones generadas por la ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas.

5.1 ALCANCE

Inicia con la atención de la notificación registrada por el ciudadano, implementando una solución temporal o definitiva de acuerdo con su necesidad y entablando comunicación con el mismo mediante los medios establecidos, con el objetivo de hacerle saber la solución brindada.

5.2 POLÍTICAS DE LA GESTIÓN DE SOPORTE A TERCEROS

5.2.1 Identificar la herramienta de gestión que disponga la SIC como repositorio único de almacenamiento de datos e información de las solicitudes de soporte realizadas por el ciudadano.

5.2.2 Escalar de acuerdo con los tiempos establecidos por la SIC las peticiones realizadas por el ciudadano al especialista que dará la solución de la solicitud de soporte.

5.2.3 Se debe mantener al ciudadano informado sobre el avance de su solicitud de soporte; para tal fin el especialista deberá documentar el caso mínimo una vez a la semana con el objetivo de que el ciudadano se encuentre informado del avance y gestión de su solicitud de soporte.

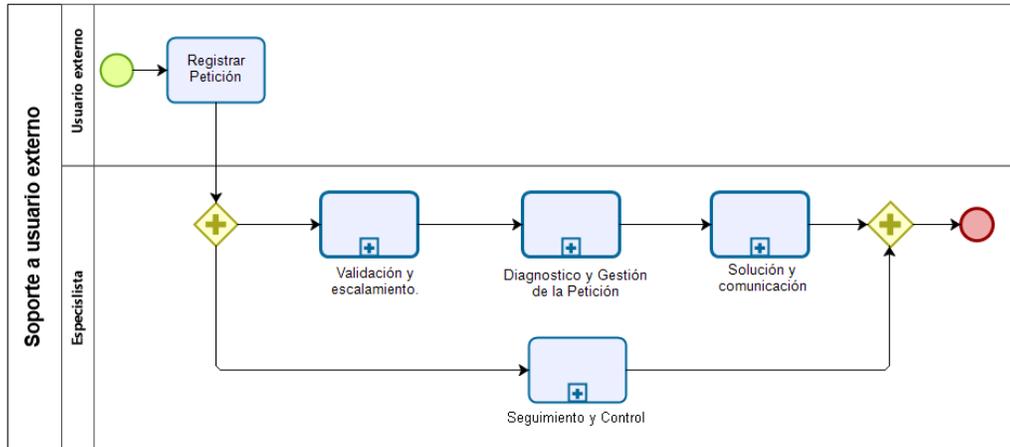
5.3 ESTADO DE LA SOLICITUD DE SOPORTE

- Registrado: Estado de la solicitud de soporte al momento de ser creada y que genera el ID de identificación.
- En proceso: El responsable comienza con la atención de la solicitud de soporte.
- Solucionado: Ya se dio y se documentó una solución definitiva o temporal a la solicitud de soporte. Se inicia etapa de aseguramiento de la calidad, donde se valida la calidad de atención y solución de la solicitud de soporte con el usuario.
- Suspendido: Por una causa justificada no se puede avanzar en la solución, lo anterior bajo los criterios del especialista.
- Cerrado: La solicitud de soporte 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, el incidente se reabre y pasa a estado en proceso para su atención y solución.

5.4 INTEGRACION CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Gestión de catálogo de servicios: Relación de los servicios y los tipos de solicitudes de soporte.
- Gestión de niveles de servicios: Tiempos de atención y solución de las solicitudes de soporte, esquema de priorización, definición de reportes e informes de seguimiento de niveles de servicio.
- Gestión de conocimiento: Las soluciones de peticiones pueden ser postuladas a la gestión de conocimiento para ser parte de la KMDB y errores conocidos.

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO



No	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	Registrar la solicitud de soporte del usuario	Solicitud de soporte del usuario	<p>En esta etapa el ciudadano, grupo de valor o parte interesada debe Realizar el registro de la solicitud de soporte a través de los diferentes canales dispuestos para la ciudadanía. (extensiones, correo electrónico, sitio web). Está constituida por las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registrar datos del usuario. - Registrar descripción de la solicitud de soporte. 	Ciudadano, grupo de valor o partes interesadas.	Registro de la solicitud de soporte en la herramienta de gestión
2	Validar y Escalar la solicitud de soporte del usuario	Solicitud de soporte registrada en la herramienta de gestión	<p>En esta etapa el especialista de la OTI realiza un análisis de la solicitud de soporte buscando identificar la necesidad expuesta por el ciudadano. Está constituida por las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar la solicitud de soporte. - Categorizar y escalar la solicitud de soporte. 	Servidor público o Contratista de la OTI	<p>Notificación de la solicitud de soporte dirigida al especialista encargado para construir una solución.</p> <p>Solicitud de soporte categorizada y escalada.</p>

No	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
3	Diagnosticar y Gestionar la solución	Solicitud de soporte categorizada y escalada.	<p>En esta etapa el especialista de la OTI diagnostica y propone una solución, de ser necesario involucra a otras áreas con el fin de proponer una solución óptima. Está constituida por las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar la solicitud de soporte. - Proponer solución y realizar pruebas 	Servidor público o Contratista de la OTI	Solución Temporal o Definitiva
4	Solucionar y comunicar	Solución temporal o definitiva	<p>En esta etapa el especialista de la OTI debe describir las actividades que realizó de manera transversal en las anteriores etapas. Está constituida por las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentar en la herramienta de gestión la solución brindada - Notificar la solución. - Solucionar la solicitud de soporte. 	Servidor público o Contratista de la OTI	Solicitud de soporte solucionada en la herramienta de gestión. / Envío de solución.
5	Realizar seguimiento y control	<p>Datos de los registros de solicitudes de soporte en un periodo de tiempo.</p> <p>Encuestas de satisfacción</p>	<p>En esta etapa el Servidor público o Contratista que designe la OTI realizará seguimiento a la calidad del servicio prestado desde el inicio, hasta la solución de la solicitud. Está constituida por las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar seguimiento al cumplimiento de los ANS. - Proponer mejoras al procedimiento. - Generar y analizar reportes de gestión. 	Servidor público o Contratista de la OTI	<p>Acciones de Mejora.</p> <p>Posible actualización del catálogo de servicios.</p> <p>Capacitaciones</p> <p>KPI's</p> <p>Métricas de servicio</p>

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 REGISTRAR LA SOLICITUD DE SOPORTE DEL USUARIO

7.1.1 Registrar datos del usuario

El ciudadano, grupo de valor o parte interesada debe acceder al canal de comunicación establecido y realizar el registro de los datos de acceso e información básica como: Nombres y apellidos, cedula de ciudadanía, teléfono de contacto y correo electrónico.

7.1.2 Registrar descripción de la solicitud de soporte.

El ciudadano registra su solicitud de soporte en el canal de comunicación establecido por la SIC, (Aranda) con el objetivo de exponer su necesidad y éste a su vez le asignará un número del registro de su solicitud de soporte y será notificado al correo registrado para seguimiento.

7.2 VALIDAR Y ESCALAR LA SOLICITUD DE SOPORTE DEL USUARIO

7.2.1 Analizar la Solicitud de soporte.

El Servidor público o Contratista que designe la OTI recibirá la solicitud de soporte del ciudadano y deberá validar de acuerdo con su experiencia, el área a donde debe ser remitida la solicitud de soporte, en aras de realizar un análisis oportuno y acorde a la necesidad del ciudadano.

7.2.2 Categorizar y Escalar la solicitud de soporte

El Servidor público o Contratista que designe la OTI después de identificar la necesidad reportada por el ciudadano deberá categorizar la solicitud de soporte de acuerdo con el análisis realizado e identifica el grupo resolutor de acuerdo con la matriz de categorías establecidas.

7.3 DIAGNOSTICAR Y GESTIONAR LA SOLUCIÓN

7.3.1 Diagnosticar la solicitud de soporte.

De acuerdo con las actividades de diagnóstico realizadas, el Servidor público o Contratista de la OTI, debe documentar el caso, validar las evidencias enviadas por el ciudadano, grupo de valor o parte interesada y de acuerdo con esta información, deberá realizar un diagnóstico del problema presentado.

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y SOPORTE A TERCEROS</p>	Código: GS01-P27
		Versión: 2
		Página 9 de 10

7.3.2 Proponer solución y realizar pruebas.

El grupo de especialistas o área encargada deberá evaluar la información y realizar las pruebas necesarias, proporciona la solución a implementar y de ser necesario, involucra especialistas externos (proveedores de TI) para entregar una solución.

7.4 SOLUCIONAR Y COMUNICAR.

7.4.1 Documentar en la herramienta de gestión la solución brindada.

El Servidor público o Contratista de la OTI a cargo de la solicitud de soporte, valida el resultado de la implementación de la solución, la cual debe ser registrada de manera clara y en términos del ciudadano, grupo de valor o parte interesada en la herramienta de gestión de servicio, Así mismo, debe adjuntar la documentación de las actividades ejecutadas para lograr evidenciar el trámite de la solicitud de soporte.

7.4.2 Notificar la solución

Al generar la solución de la solicitud de soporte en la herramienta de gestión, ésta de forma automática envía una notificación al correo electrónico registrado por el ciudadano, grupo de valor o parte interesada con la solución brindada a su solicitud de soporte.

Al obtener la solución de la solicitud de soporte, se genera una encuesta de forma automática desde la herramienta de gestión, la cual debe ser contestada por el ciudadano, grupo de valor o parte interesada; es de aclarar que es opcional su diligenciamiento.

Si la encuesta es calificada de forma negativa, se reabre el caso automáticamente en la herramienta de gestión, para realizar nuevamente atención y gestión al caso en la etapa de Diagnóstico y Gestión de la Solicitud de soporte, con el fin de entregar una solución a satisfacción del ciudadano.

7.4.3 Solucionar la solicitud de soporte.

La herramienta de gestión automáticamente cambia de estado solucionado a estado cerrado, cuando la encuesta diligenciada por el ciudadano, grupo de valor o parte interesada obtuvo una puntuación positiva o luego de tres días hábiles si la encuesta no fue diligenciada y el ciudadano estuvo de acuerdo con la solución proporcionada.

7.5 REALIZAR SEGUIMIENTO Y CONTROL

7.5.1 Realizar seguimiento al cumplimiento de los ANS.

El Servidor público, Contratista de la OTI o quien este delegue, realizará seguimiento mensual sobre las solicitudes de soporte, velando que se aplique adecuadamente el procedimiento establecido para su gestión y solución, revisando el backlog para velar por la solución de los soportes en los tiempos establecidos, identificando aquellas que requieren intervención de proveedores o especialistas de otras áreas para la solución requerida.

7.5.2 Proponer mejoras al procedimiento.

El Servidor público, Contratista de la OTI o quien este delegue, de acuerdo con el seguimiento realizado, retroalimentará a los equipos resolutores de la OTI con el objetivo de identificar en conjunto opciones de mejora y, además, velar porque el procedimiento se siga y sea guía en la operación del servicio para todos los involucrados en la solución de una solicitud de soporte.

7.5.3 Generar y analizar reportes de gestión.

El Servidor público, Contratista de la OTI o quien este delegue, recolectará de manera mensual mediciones de desempeño que sirvan para el planteamiento de mejoras al servicio y al procedimiento en general, como lo son: métricas de servicio, análisis de encuestas y KPI's.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Anexo 1 Matriz de Categorización

8.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

N/A

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

-Se actualiza terminología referente al soporte.