

CONTENIDO

1	OBJETIVO	3
2	DESTINATARIOS	3
3	GLOSARIO	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS	3
5	GENERALIDADES	4
5.1	ALCANCE	4
5.2	POLÍTICAS DE LA GESTIÓN DE SOPORTE A TERCEROS	4
5.3	ESTADOS DE LA SOLICITUD DE SOPORTE	4
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO	5
7	DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES	6
7.1	REALIZAR LA SOLICITUD DE SOPORTE DEL USUARIO	6
7.1.1	Registrar datos del usuario	6
7.1.2	Registrar descripción de la solicitud de soporte	7
7.2	VALIDAR Y ESCALAR LA SOLICITUD DE SOPORTE DEL USUARIO ...	7
7.2.1	Analizar la solicitud de soporte	7
7.2.2	Categorizar y Escalar la solicitud de soporte	7
7.3	DIAGNOSTICAR Y GESTIONAR LA SOLUCIÓN	7
7.3.1	Diagnosticar la solicitud de soporte	7
7.3.2	Proponer solución	7
7.3.3	Emitir respuesta de la solicitud de soporte mediante correo electrónico.	8
7.3.4	Documentar en la bitácora dispuesta para tal fin la solución brindada.	8
7.4	REALIZAR REPORTE MENSUAL	8
7.4.1	Generar estadísticas	8
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS	8

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: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2023-12-29
--	---	---

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.

8.1	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	9
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	9

COPIA NO CONTROLADA

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos, para la atención y el normal funcionamiento de los sistemas de información de cara al ciudadano, 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 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 de soporte ante la Entidad.

3 GLOSARIO

CATEGORIZACIÓN: es el listado de los servicios establecidos, 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.

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 a los diferentes sistemas de información recibidas por los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas a través de los distintos medios de comunicación dispuestos para este fin, por lo cual se definió disponer de una cuenta de correo electrónico por cada sistema de información para la recepción de las distintas peticiones generadas por la ciudadanía.

5.1 ALCANCE

Recibir de manera centralizada todas las solicitudes de soporte a sistemas de información a través de una cuenta de correo dispuesta para cada aplicación.

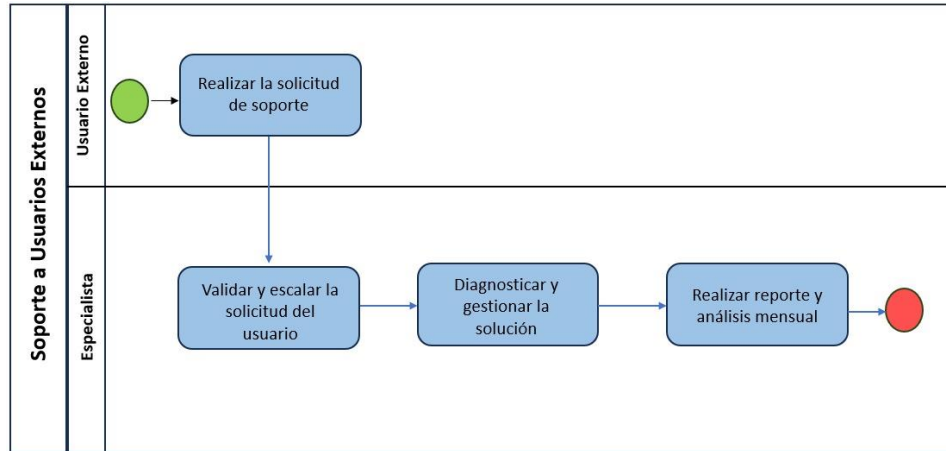
5.2 POLÍTICAS DE LA GESTIÓN DE SOPORTE A TERCEROS

5.2.1 Escalar de acuerdo con los tiempos establecidos por la SIC las solicitudes de soporte realizadas por el ciudadano al especialista que dará la solución de la solicitud de soporte conforme a lo indicado en el Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones CS04-P01.

5.3 ESTADOS DE LA SOLICITUD DE SOPORTE

- Solucionado: Estado que se coloca la solicitud o correo que se gestiona en la bitácora designada para el registro de solicitudes que se atienden. Ya se dio y se documentó una solución definitiva o temporal a la solicitud de soporte.
- Escalado: Cuando se escala a otro grupo de soporte o dependencia de la entidad y se remite el correo al grupo de trabajo o dependencia que lo atenderá.

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO



No	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	Realizar la solicitud de soporte	Correo de solicitud de soporte del usuario	<p>En esta etapa el ciudadano, grupo de valor o parte interesada debe realizar la solicitud de soporte a través de la cuenta de correo electrónico dispuesta para la atención de la ciudadanía. Está constituida por las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registrar datos del usuario. - Registrar descripción de la solicitud de soporte. 	<p>Ciudadano, grupo de valor o partes interesadas.</p> <p>Servidor público o Contratista de la OTI</p>	Registro de la solicitud de soporte en la bitácora
2	Validar y escalar la solicitud de soporte del usuario	Solicitud de soporte registrada en la bitácora	<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	Solicitud de soporte categorizada y escalada en la bitácora.

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.</p> <p>Está constituida por las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar la solicitud de soporte. - Proponer solución - Emitir respuesta de la solicitud de soporte mediante correo electrónico. - Documentar en la bitácora dispuesta para tal fin la solución brindada. 	Servidor público o Contratista de la OTI	<p>Solución Temporal o Definitiva</p> <p>Correo respuesta al ciudadano</p> <p>Registro de solicitud en la bitácora</p>
4	Realizar reporte y análisis mensual	Registro de solicitud en la bitácora	<p>En esta etapa el especialista de la OTI realizará reporte mensual de las solicitudes de soporte recibidas, de los soportes del mes de la gestión efectuada destacando entre otros: los soportes más frecuentes del mes, escalamiento de solicitudes, atención de solicitudes por tipo de persona, tipo de soporte, etc.</p> <p>Está constituida por la siguiente actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generar estadísticas. 	Servidor público o Contratista de la OTI	Reporte mensual

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 REALIZAR LA SOLICITUD DE SOPORTE DEL USUARIO

7.1.1 Registrar datos del usuario

El ciudadano, grupo de valor o parte interesada debe enviar su solicitud al correo electrónico definido en cada aplicación, incluyendo los datos de acceso e información básica como: Nombres y apellidos, cedula de ciudadanía, teléfono de contacto y correo electrónico.

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y SOPORTE A TERCEROS</p>	Código: GS01-P27
		Versión: 3
		Página 7 de 9

7.1.2 Registrar descripción de la solicitud de soporte.

El servidor público o contratista que designe la OTI registra la solicitud de soporte en la bitácora definida para esta gestión.

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, si es de su competencia y de no ser así validar en la matriz de escalamiento el especialista indicado.

Si la solicitud corresponde con el ejercicio de derechos de habeas data (conocer, actualizar, rectificar o suprimir datos personales) esta se debe gestionar con el oficial de datos personales, como se indica en el Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones CS04-P01.

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.

7.3.2 Proponer solución

El grupo de especialistas o área encargada deberá evaluar la información recibida por parte del ciudadano y realizar la solicitud por el mismo medio de información o documentación en los casos que corresponda para poder continuar con el trámite de la solicitud.

7.3.3 Emitir respuesta de la solicitud de soporte mediante correo electrónico.

Una vez se cuente con toda la documentación o información requerida se proyecta la respuesta al ciudadano. En los casos que se requiera escalamiento a un especialista de segundo nivel se remite la solicitud para su revisión y gestión y una vez resuelto se genera la respuesta por correo electrónico al ciudadano.

7.3.4 Documentar en la bitácora dispuesta para tal fin la solución brindada.

El Servidor público o Contratista de la OTI, debe registrar en la bitácora de manera clara y precisa la información relacionada con el soporte realizado registrando entre otros los siguientes datos: **Fecha recibido, Ingeniero asignado, Medio contacto, descripción solicitud, Usuario, tipo persona (Natural/Jurídica), Radicado asociado, Fecha respuesta, Escalado a, Respuesta/Solución, Requerimiento/Incidente, Estado Solicitud, tipo solicitud y soporte funcional/soporte técnico.**

Id	Fecha recibida	Asignado (Ingeniero)	Medio de contacto	Descripción de Solicitud	Usuario	Natural/ Jurídica	Radicado asociado	Fecha Respuesta	Escalado a	Respuesta/Solución	Requerimiento/ Incidente	Estado Solicitud	Tipo de Solicitud	Soporte Funcional / Soporte Técnico
1	5/09/2023	Martha Hurtado	Correo	De: WILLIAM ENRIQUE MUÑOZ CORTES cc: wmuñoz@outlook.com	WILLIAM ENRIQUE MUÑOZ CORTES	Natural	No tiene radicado asociado	15/09/2023	Servicios Línea	Señor WILLIAM ENRIQUE MUÑOZ CORTES	Requerimiento	solucionado	Actualización de correo electrónico	Soporte Técnico
2	31/08/2023	Martha Hurtado	Correo	De: nicolas romero cc: nicolas.romero@colombiana.com	NICOLAS ROMERO CORDERA	Natural	No tiene radicado	2/09/2023	Servicios Línea	En atención a su solicitud, se le informa que la actualización de correo electrónico en esta bitácora está en proceso.	Requerimiento	solucionado	Actualización de correo electrónico	Soporte Técnico
3	31/08/2023	Martha Hurtado	Correo	De: GERARDO RAMIREZ CORTES	GERARDO RAMIREZ CORTES	Natural	No tiene radicado	2/09/2023	Contactenos	Buen día	requerimiento	escalado	AHL Colombia. Esta violando mis	Soporte funcional

7.4 REALIZAR REPORTE MENSUAL

7.4.1 Generar estadísticas

Con base en los datos registrados en el documento registro de solicitudes en la bitácora, el Servidor público o Contratista de la OTI, debe generar las siguientes estadísticas mensualmente:

- Tipo de solicitud
- Medio de contacto (Correo, memorando, teléfono, entre otros)
- Solicitudes gestionadas por día
- Escalamiento
- Tipo de persona (Natural, Jurídica)
- Tipo de soporte (Funcional, Técnico)

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones CS04-P01.

8.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

N/A

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

- Se ajusta el procedimiento con el fin de generalizar la atención de solicitudes de soporte de los sistemas de información dispuestos para la ciudadanía.
- Se elimina el numeral 5.4 Integración con otros procedimientos.
- Inclusión de párrafo relacionado con el manejo de solicitudes asociadas con el ejercicio de derechos de habeas data en el numeral 7.2.1.
- Inclusión del Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones CS04-P01, en el numeral 8 Documentos relacionados.

Fin documento

COPIA NO CONTROLADA