

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA REVISION DE CASOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTION DE MESA DE SERVICIOS</b>	Código: GS03-I01
		Versión: 3
		Página 1 de 8

## CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	2
2	DESTINATARIOS.....	2
3	GLOSARIO.....	2
4	GENERALIDADES.....	3
5	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES.....	3
5.1	INGRESAR A LA CONSOLA DE ESPECIALISTAS EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE MESA DE SERVICIOS.....	3
5.2	GESTIONAR INCIDENTES.....	3
5.2.1	Vistas por defecto.....	4
5.2.2	Funcionalidades Módulo de Incidentes.....	5
5.2.3	Edición de un incidente.....	6
5.2.4	Descripción.....	7
5.2.5	Histórico.....	7
5.2.6	Adjuntos.....	8
6	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	8
6.1	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	8
7	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN.....	8

<b>Elaborado por:</b>  Nombre: Jaroslav Marlén López y Claudia Marlen Neiva Cortes  Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo Gestión de la información y Proyectos Informáticos y Coordinador Grupo Sistemas de información	<b>Revisado y Aprobado por:</b>  Nombre: Jaroslav Marlen Lopez  Cargo: Jefe de Oficina De Tecnología e Informática (E)	<b>Aprobación Metodológica por:</b>  Nombre: Amanda Estella Pedraza Rodríguez  Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad  Fecha: 2023-04-10
--	--	--

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.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA REVISION DE CASOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTION DE MESA DE SERVICIOS</b>	Código: GS03-I01
		Versión: 3
		Página 2 de 8

## 1 OBJETIVO

Establecer una guía básica que permita a los servidores públicos y contratistas de la Oficina de la Oficina de Tecnología e Informática; realizar la gestión oportuna de los requerimientos e incidentes que son reportados por los usuarios internos de la entidad y que son registradas en la herramienta de gestión de la mesa de servicios, a través del desarrollo de las actividades descritas en este documento.

## 2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos aquellos servidores públicos y contratistas de la Oficina de Tecnología e Informática de la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 3 GLOSARIO

**ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio- SLA):** Es un acuerdo entre el proveedor de servicios de TI y un cliente. Un acuerdo de niveles de servicio describe los servicios de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio, y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TI y el cliente. Un acuerdo único puede cubrir múltiples servicios de TI o varios clientes.

**ESPECIALISTA:** Los especialistas de TI son los encargados de realizar la atención oportuna de los casos que son asignados a través de la herramienta de gestión como son incidentes, requerimientos, cambios y problemas.

**HERRAMIENTA DE GESTION MESA DE SERVICIOS (Aranda ASDK):** Es una herramienta multiproyecto que permite gestionar diferentes procesos de negocio a través de una misma consola y dar soporte a diferentes tipos de casos como: solicitudes, requerimientos de servicio, incidentes, problemas y cambios. Ofrece versatilidad para el registro y seguimiento de casos por parte del cliente, a través de la plataforma web de usuario final, permitiendo la autogestión de casos con la base de conocimiento o el registro de una nueva solicitud en la mesa de servicios.

**INCIDENTE:** Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción en la calidad de un servicio de TI. La falla de un elemento de configuración que no ha afectado aún el servicio es también un incidente – por ejemplo, la falla en un disco de un conjunto de discos.

**REQUERIMIENTOS:** También conocido como solicitud o petición de servicio. Son realizados por el usuario mediante algún canal de atención hacia el área de tecnología para suplir una necesidad de TI. A diferencia de los incidentes en estos no se ve afectado el servicio.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA REVISION DE CASOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTION DE MESA DE SERVICIOS</b>	Código: GS03-I01
		Versión: 3
		Página 3 de 8

**SERVICE DESK:** Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

#### 4 GENERALIDADES

Los servidores públicos y/o contratistas que realicen labores de soporte técnico o atención de requerimientos y/o incidentes en la Oficina de Tecnología e informática de la SIC pueden realizar la respectiva tarea de seguimiento a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicios.

#### 5 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

##### 5.1 INGRESAR A LA CONSOLA DE ESPECIALISTAS EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE MESA DE SERVICIOS

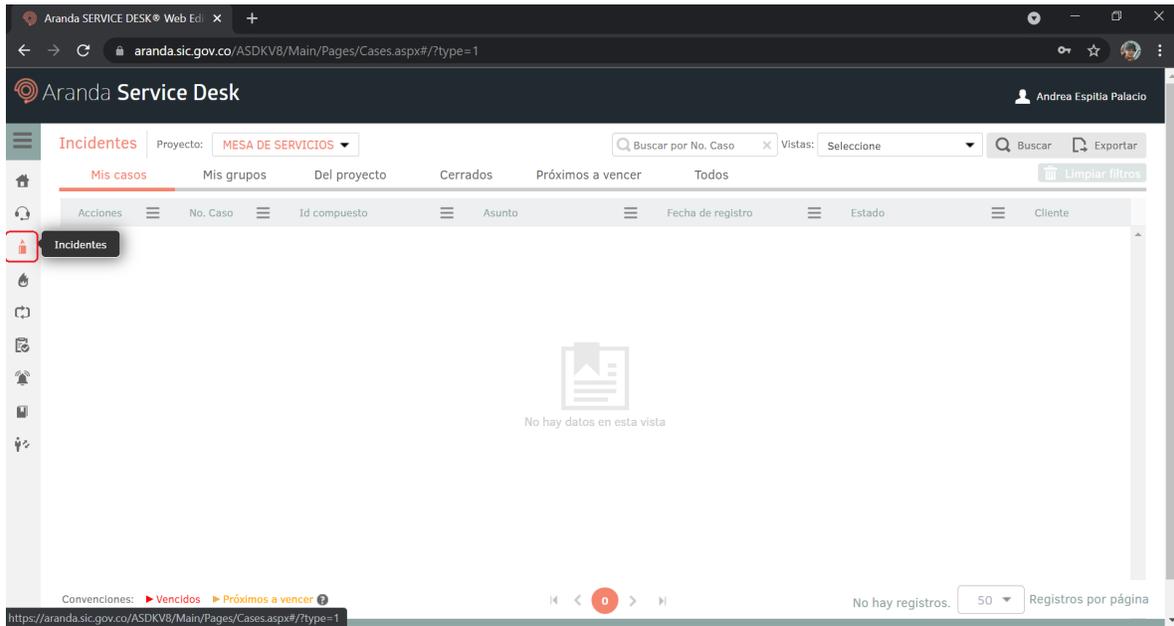
- Ingresar a la URL <http://aranda.sic.gov.co/ASDKV8/Login.aspx> con credenciales de dominio, esta actividad será realizada por los servidores públicos y contratistas de la Oficina de Tecnología e Informática que realizan la gestión y solución de los requerimientos e incidentes registrados en la herramienta de gestión de la mesa de servicios.



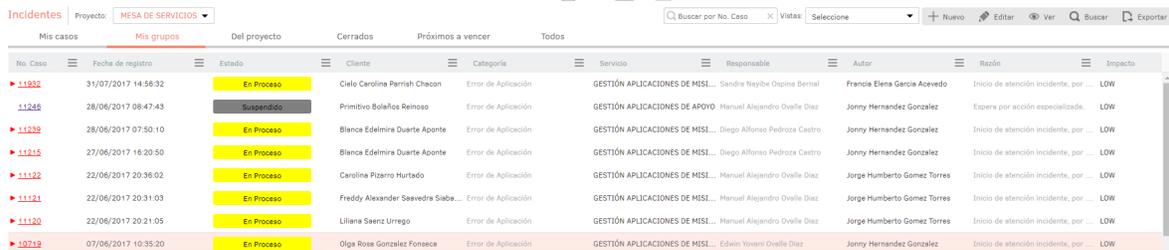
##### 5.2 GESTIONAR INCIDENTES

El servidor público y/o contratista designado tiene la posibilidad de gestionar todos los incidentes asignados al especialista, así como visualizar los incidentes por proyecto, por grupos a los cuales pertenece, cerrados, próximos a vencer y vistas personalizadas, configuradas en la consola de configuración de Aranda Service Desk.

Para ingresar al módulo de Incidentes, en la parte izquierda del sitio web ASDK, seleccione la opción 



Al ingresar, aparecerá la siguiente ventana:



No. Caso	Fecha de registro	Estado	Cliente	Categoría	Servicio	Responsable	Autor	Razón	Impacto
11232	31/07/2017 14:56:32	En Proceso	Cielo Carolina Parrish Chacon	Error de Aplicación	GESTION APLICACIONES DE MESS...	Sandra Nayibe Ospina Bernal	Francis Elena Garcia Acevedo	Inicio de atención incidente, por ...	LOW
11246	28/06/2017 08:47:43	Suspendido	Primitivo Bolaños Reinoso	Error de Aplicación	GESTION APLICACIONES DE APOYO	Manuel Alejandro Ovalle Diaz	Jonny Hernandez Gonzalez	Espera por acción especializada.	LOW
11239	28/06/2017 07:50:10	En Proceso	Bianca Edelmira Duarte Aponte	Error de Aplicación	GESTION APLICACIONES DE MESS...	Diego Alfonso Pedrosa Castro	Jonny Hernandez Gonzalez	Inicio de atención incidente, por ...	LOW
11215	27/06/2017 16:20:50	En Proceso	Bianca Edelmira Duarte Aponte	Error de Aplicación	GESTION APLICACIONES DE MESS...	Diego Alfonso Pedrosa Castro	Jonny Hernandez Gonzalez	Inicio de atención incidente, por ...	LOW
11222	22/06/2017 20:36:02	En Proceso	Carolina Pizarro Hurtado	Error de Aplicación	GESTION APLICACIONES DE MESS...	Manuel Alejandro Ovalle Diaz	Jorge Humberto Gomez Torres	Inicio de atención incidente, por ...	LOW
11221	22/06/2017 20:31:03	En Proceso	Freddy Alexander Saavedra Siaba...	Error de Aplicación	GESTION APLICACIONES DE MESS...	Manuel Alejandro Ovalle Diaz	Jorge Humberto Gomez Torres	Inicio de atención incidente, por ...	LOW
11220	22/06/2017 20:21:05	En Proceso	Liliana Saenz Urrego	Error de Aplicación	GESTION APLICACIONES DE MESS...	Manuel Alejandro Ovalle Diaz	Jorge Humberto Gomez Torres	Inicio de atención incidente, por ...	LOW
10719	07/06/2017 10:35:20	En Proceso	Olga Rosa Gonzalez Fonseca	Error de Aplicación	GESTION APLICACIONES DE MESS...	Edwin Yovanis Ovalle Diaz	Jonny Hernandez Gonzalez	Inicio de atención incidente, por ...	LOW

## 5.2.1 Vistas por defecto

El módulo de incidentes tiene disponibles 6 vistas por defecto, las cuales tienen definidos filtros para facilitar la búsqueda de casos.

**Mis Casos:** En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los incidentes que se tienen asignados actualmente, sin mostrar aquellos que se encuentran en estado Cerrado.

**De mis grupos:** En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los incidentes que están actualmente asignados a especialistas pertenecientes a nuestro grupo de especialistas; tampoco se muestran los casos que están en un estado Cerrado.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA REVISION DE CASOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTION DE MESA DE SERVICIOS</b>	Código: GS03-I01
		Versión: 3
		Página 5 de 8

**Del proyecto:** En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los incidentes que están asignados en el proyecto, sin mostrar los casos que se encuentran en estado Cerrado.

**Cerrados:** En esta vista, la consola únicamente permite visualizar la lista de incidentes en estado Cerrado, de la persona que tiene iniciada la sesión.

**Próximos a vencer:** En esta vista se muestran todos los incidentes asignados que se encuentran próximos a vencer, es decir, que están a punto de cumplir el tiempo mínimo de solución del caso; se habilitan los casos en esta vista cuando estos superan más del 80% del tiempo máximo del SLA hasta su vencimiento.

**Todos:** En esta vista se muestran todos los incidentes de todos los proyectos en los que se encuentre asignado actualmente como responsable, sin mostrar los casos que se encuentran en estado Cerrado.

## 5.2.2 Funcionalidades Módulo de Incidentes

En la consola Web de Aranda Service Desk, es posible utilizar dos opciones para la gestión de incidentes, las cuales se explicarán a continuación:

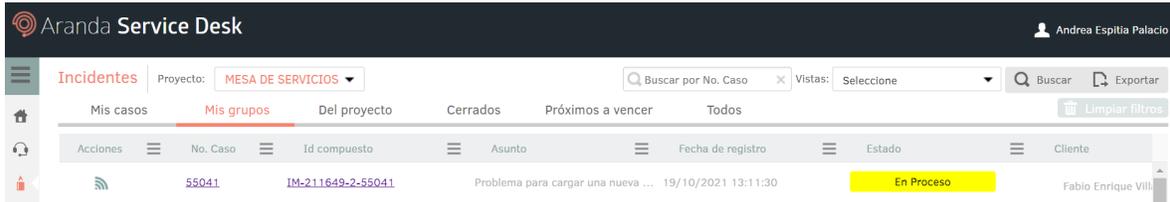
**Barra de herramientas:** La barra de herramientas cuenta con las siguientes opciones:



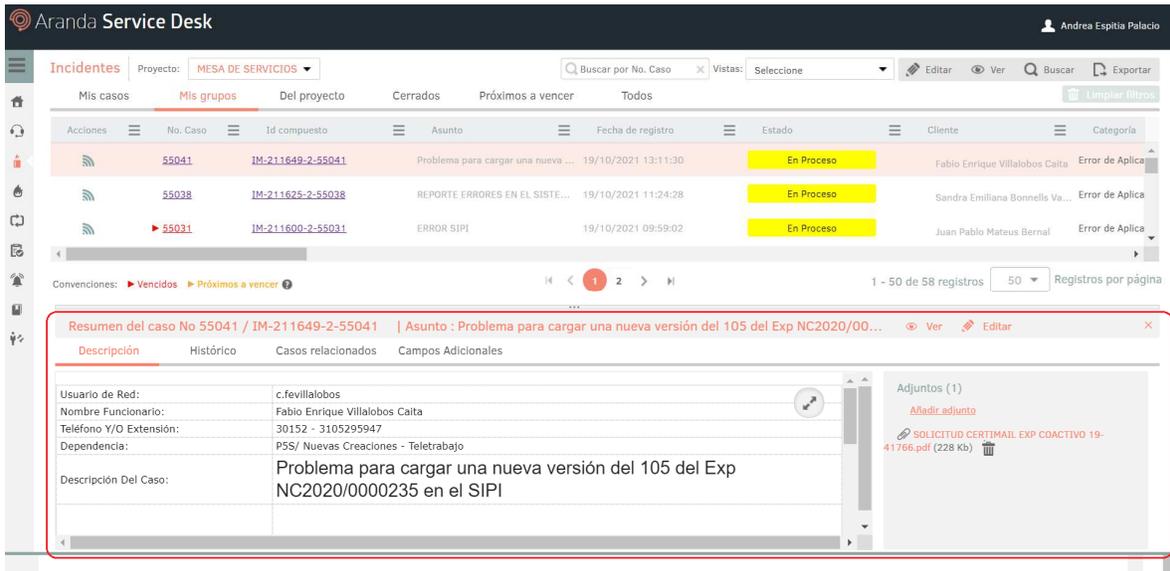
Campo	Descripción
<b>Nuevo</b>	Al seleccionarlo, se habilita un formulario en blanco para la creación de un nuevo incidente.
<b>Editar</b>	Con un caso seleccionado, al elegir esta opción, se habilita el formulario con la información del caso para su edición.
<b>Ver</b>	Con un caso seleccionado, al elegir esta opción, se habilita el formulario con la información del caso para su visualización, sin permitir editar ningún campo.
<b>Buscar</b>	Al seleccionar esta opción, se habilita una ventana en la que se pueden realizar búsquedas de incidentes.
<b>Filtro</b>	Permite realizar un filtro en la lista de casos.
<b>Exportar</b>	La lista de incidentes que se esté visualizando puede ser exportada en los formatos xls, pdf, cvs.

### 5.2.3 Edición de un incidente

En la pantalla inicial de la consola Web de **Aranda**, ubicado en cualquiera de las vistas de la consola, se selecciona el incidente que se desea editar:

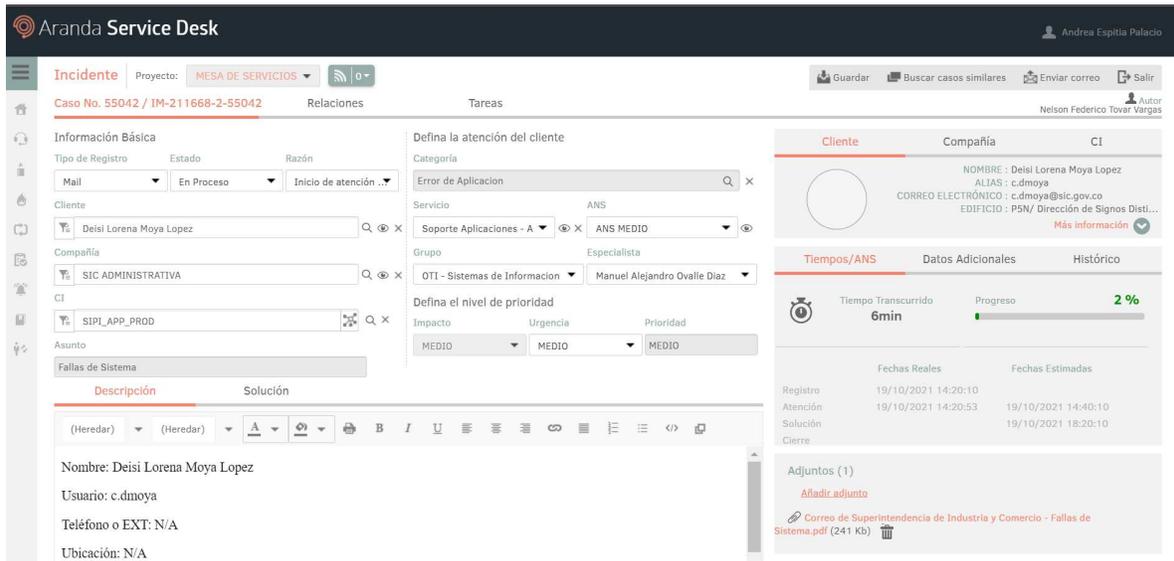


Al seleccionar el caso, inmediatamente en la parte inferior, se visualiza una vista preliminar del mismo:



Desde esta vista preliminar es posible visualizar la descripción del incidente, añadir notas y visualizar los adjuntos.

La vista preliminar también permite editar el caso por medio del botón  **Edit** el cual se puede ubicar este botón en la barra de herramientas superior izquierda. Al editar el caso se habilita la siguiente ventana:



**Aranda Service Desk** | Andrea Espitia Palacio

**Incidente** | Proyecto: MESA DE SERVICIOS

Caso No. 55042 / IM-211668-2-55042

**Información Básica**

Tipo de Registro: Mail | Estado: En Proceso | Razón: Inicio de atención

Cliente: Deisi Lorena Moya Lopez

Compañía: SIC ADMINISTRATIVA

CI: SIPL\_APP\_PROD

Asunto: Fallas de Sistema

**Defina la atención del cliente**

Categoría: Error de Aplicación

Servicio: Soporte Aplicaciones - A | ANS

Grupo: OTI - Sistemas de Información | Especialista: Manuel Alejandro Ovalle Diaz

**Defina el nivel de prioridad**

Impacto: MEDIO | Urgencia: MEDIO | Prioridad: MEDIO

**Cliente**

Nombre: Deisi Lorena Moya Lopez  
ALIAS: c.dmoya  
CORREO ELECTRÓNICO: c.dmoya@sic.gov.co  
EDIFICIO: PSN/ Dirección de Signos Dist...

**Tiempos/ANS**

Tiempo Transcurrido: 6min | Progreso: 2%

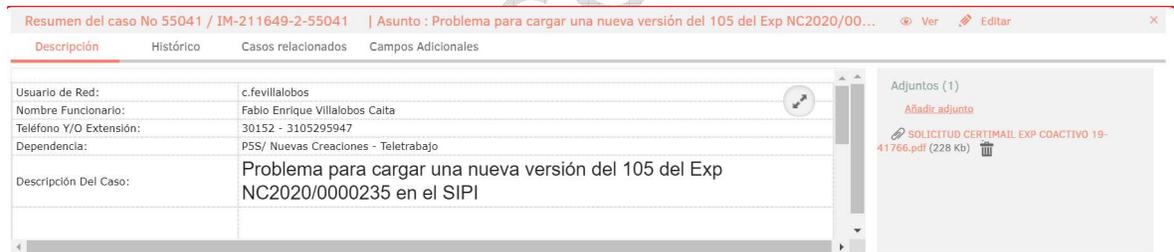
**Historico**

	Fechas Reales	Fechas Estimadas
Registro	19/10/2021 14:20:10	
Atención	19/10/2021 14:20:53	19/10/2021 14:40:10
Solución		19/10/2021 18:20:10
Cierre		

Adjuntos (1): Correo de Superintendencia de Industria y Comercio - Fallas de Sistema.pdf (241 Kb)

Los campos y los modulos de los incidentes contienen la misma información que para los incidentes, a excepción *del Módulo de Proceso de Aprobación*, que solo aplica para requerimientos. Remitirse al capítulo [4.2.3](#).

### 5.2.4 Descripción



Resumen del caso No 55041 / IM-211649-2-55041 | Asunto : Problema para cargar una nueva versión del 105 del Exp NC2020/00...

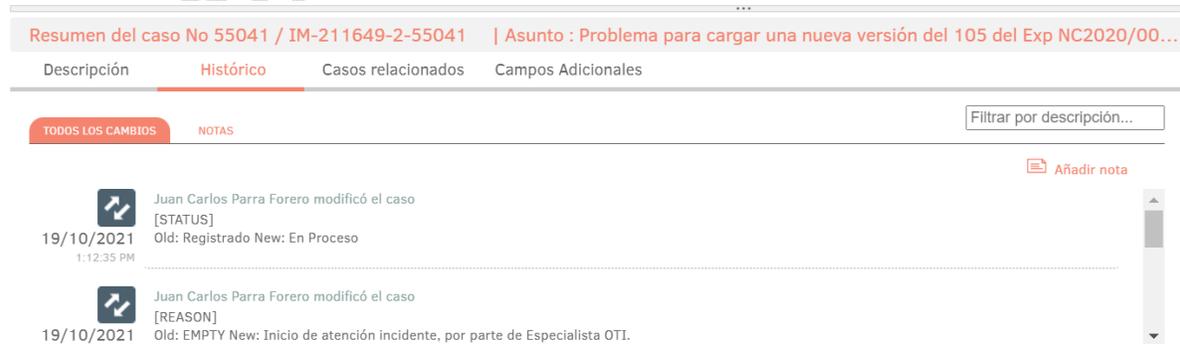
**Descripción** | Histórico | Casos relacionados | Campos Adicionales

Usuario de Red: c.fevillalobos  
Nombre Funcionario: Fabio Enrique Villalobos Caiza  
Teléfono Y/O Extensión: 30152 - 3105295947  
Dependencia: PSS/ Nuevas Creaciones - Teletrabajo

Descripción Del Caso: Problema para cargar una nueva versión del 105 del Exp NC2020/0000235 en el SIPI

Adjuntos (1): SOLICITUD CERTMAIL EXP COACTIVO 19-41766.pdf (228 Kb)

### 5.2.5 Histórico



Resumen del caso No 55041 / IM-211649-2-55041 | Asunto : Problema para cargar una nueva versión del 105 del Exp NC2020/00...

**Historico** | Descripción | Casos relacionados | Campos Adicionales

TODOS LOS CAMBIOS | NOTAS | Filtrar por descripción...

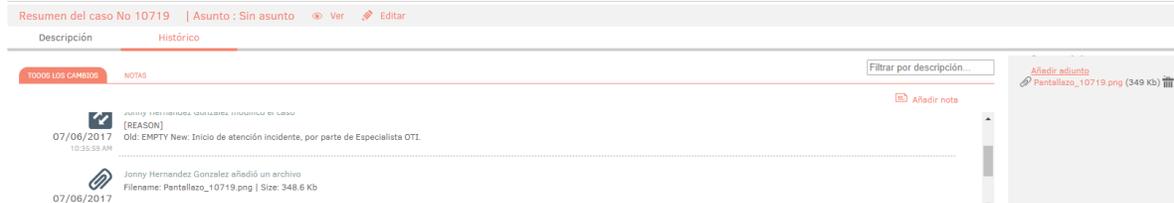
Añadir nota

19/10/2021 1:12:35 PM | Juan Carlos Parra Forero modificó el caso [STATUS] Old: Registrado New: En Proceso

19/10/2021 | Juan Carlos Parra Forero modificó el caso [REASON] Old: EMPTY New: Inicio de atención incidente, por parte de Especialista OTI.

Con la opción **Añadir nota**, se pueden añadir nuevos comentarios al caso desde la Vista Preliminar.

## 5.2.6 Adjuntos



Resumen del caso No 10719 | Asunto : Sin asunto | Ver | Editar

Descripción | Histórico

TOCOS LOS CAMBIOS | NOTAS

Filtrar por descripción...

Añadir adjunto  
Pentallazo\_10719.png (349 Kb)

Añadir nota

07/06/2017 10:35:53 AM [REASON]  
Oid: EMPTY New: Inicio de atención incidente, por parte de Especialista OTI.

07/06/2017 Jonny Hernandez Gonzalez añadió un archivo  
Filename: Pentallazo\_10719.png | Size: 348.6 Kb

## 6 DOCUMENTOS RELACIONADOS

No aplica.

### 6.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

No aplica.

## 7 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Se actualizo el instructivo a la última versión del formato publicado en el SIGI.

Fin documento