



**PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE TICKETS**  
**PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**  
**Versión: 1.0 Fecha: 04/11/2024 Código: GTI-P-10**

<b>1. OBJETIVO:</b>	Atender las solicitudes tecnológicas a través de la Mesa de Servicios a los usuarios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
<b>2. ALCANCE:</b>	Inicia con la recepción de la solicitud remitida por medio de los canales de atención, continua con el registro de las solicitudes de servicios informáticos y tecnológicos en la herramienta de gestión, correo electrónico, chat y/o llamada telefónica y finaliza con el cierre del caso en la herramienta de gestión.
<b>3. RESPONSABLE:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Líder del proceso GTIC</li><li>• Coordinador del grupo tecnológico GAT</li></ul>
<b>4. DEFINICIONES.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Actualización:</b> Cambios que reemplazan el hardware, como las últimas versiones del software.</li><li>• <b>Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS ó sus siglas en inglés SLA Service Level Agreement):</b> Acuerdo escrito entre el Grupo Apoyo Tecnológico y las áreas funcionales y/o proveedores, donde se documentan los niveles de respuesta acordados para un servicio en específico.</li><li>• <b>Anulado:</b> Cuando se evidencia duplicidad en la solicitud o cuando se evidencia un caso atípico que no se puede dar respuesta.</li><li>• <b>Asignado:</b> El estado que se asigna a un Agente o especialista para que realice el diagnóstico respectivo.</li><li>• <b>Bases de Datos (BD):</b> Conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente que permite accederlos de forma rápida y estructurada. También se tiene en cuenta en este servicio la nueva información que se produce como resultado de una solicitud y que no necesariamente se almacena en una base de datos.</li><li>• <b>Base o Sistema de Gestión de conocimiento (SKMS):</b> Tipo especial de base de datos para la gestión del conocimiento. Provee los medios para la recolección, organización y recuperación automatizada de conocimiento.</li><li>• <b>Cerrado:</b> Estado en el cual se encuentra el caso al tercer día de pasar al estado solucionado o cuando se contesta de forma positiva la encuesta de satisfacción.</li><li>• <b>Clasificación de los Servicios:</b> En este procedimiento se contemplan los siguientes tipos de servicio.</li><li>• <b>Clientes internos:</b> Cualquier servidor público de la organización que tiene acceso a los servicios tecnológicos que provee el Ministerio definidos en la herramienta de gestión.</li><li>• <b>Clientes externos:</b> Personas u organizaciones ajenas a la institución que requieren de los servicios tecnológicos que provee el Ministerio definidos en la herramienta de gestión. (concretar por llamada telefónica la actividad, o vía correo electrónico)</li><li>• <b>Configuración:</b> Conjunto de datos que determina el valor de algunas variables de un programa o un sistema de software las cuales, generalmente, son cargadas en su inicio. Adaptar una aplicación software o un elemento hardware al resto de los elementos del entorno y a las necesidades específicas del usuario</li><li>• <b>Creación de usuarios de red:</b> Medio por el cual los usuarios tienen acceso a impresoras, archivos y directorios compartidos. Estas cuentas son creadas y gestionadas por el administrador de la red. Un usuario es el conjunto de privilegios, permisos, recursos o dispositivos, a los cuales se tiene acceso.</li><li>• <b>Cuenta de usuario:</b> Elemento de identificación único creado para que cada persona acceda a los diferentes servicios de la red y los aplicativos del MVCT.</li><li>• <b>Desinstalación:</b> Proceso de revertir los cambios producidos en un sistema por la instalación de software.</li><li>• <b>Eliminación de usuario:</b> Retirar física y lógicamente de la red de datos del Ministerio una cuenta de usuario.</li><li>• <b>En aprobación:</b> Estado en el cual queda un caso para autorización de algún procedimiento o instalación de licencia.</li><li>• <b>Falla Técnica:</b> Defecto o vulnerabilidad del hardware, el software o las aplicaciones.</li><li>• <b>Handover:</b> Compendio de las especificaciones técnicas, funcionales y administrativas de un Sistema de Información.</li><li>• <b>Hardware:</b> Todos los componentes físicos de la computadora y sus periféricos.</li><li>• <b>Instalación:</b> Proceso por el cual nuevos programas son transferidos a un computador y, eventualmente, configurados, para ser usados con un fin.</li><li>• <b>Mensajería electrónica:</b> Servicio de recepción y envío de mensajes de correo electrónico.</li><li>• <b>Mesa de servicio:</b> Punto de contacto entre los servidores públicos y el MVCT, con la función de atender y/o despachar las soluciones para las solicitudes de servicio (incidentes o requerimientos).</li><li>• <b>Proveedor:</b> Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.</li><li>• <b>Pruebas Técnicas de Verificación:</b> Diagnóstico de los servicios informáticos posterior a la realización de un soporte informático o tecnológico.</li><li>• <b>Reemplazo:</b> Sustitución o renovación parcial de piezas de hardware.</li><li>• <b>Registro:</b> Registro de las solicitudes de servicios tecnológicos en la herramienta de gestión, correo electrónico y/o llamada telefónica competencia del Grupo Apoyo Tecnológico.</li><li>• <b>Registrado:</b> Es el estado predeterminado que se aplica al crear la solicitud sin identificar si es un incidente o requerimiento.</li><li>• <b>Reparación:</b> Arreglar, corregir o remediar alguna falla en el normal desempeño de los servicios informáticos.</li><li>• <b>Revisión:</b> Comprobación o determinación de las fallas que puedan presentar los servicios informáticos.</li><li>• <b>Servicios:</b> Realizar un seguimiento a los requerimientos e incidentes con un único número de identificación. De acuerdo con ITIL versión "Un servicio es un medio para entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin la necesidad de que estos asuman los costes y riesgos específicos asociados".</li><li>• <b>Sistemas de información y/o Aplicativos:</b> Programa informático que lleva a cabo una función con el objeto de ayudar a un usuario a realizar una tarea determinada.</li><li>• <b>Servidores:</b> Computadora central en un sistema de red que provee servicios a otras computadoras.</li><li>• <b>Seguridad informática (CIA):</b> Técnicas desarrolladas para proteger los equipos informáticos individuales y conectados en la red corporativa frente a daños accidentales o intencionados, que incluyen el malfuncionamiento de hardware y software, pérdida física de datos y acceso a bases de datos por personas no autorizadas.</li><li>• <b>Software:</b> Término general que designa los diversos tipos de programas usados en computación.</li><li>• <b>Solucionado:</b> El incidente es solucionado o la solicitud es contestada.</li><li>• <b>Soporte Técnico:</b> Es un conjunto de servicios que proveen asistencia para hardware, software u otros bienes electrónicos o mecánicos, y que se</li><li>• <b>Telefonía IP:</b> La telefonía IP o ToIP (Telephony over Internet Protocol) es aquella telefonía en la que la señal de voz se envía en forma de paquetes de datos a través de Internet (voz sobre IP) o de una Red Privada Virtual (VPN).</li><li>• <b>Tipos de Servicios:</b> El conjunto de servicios que se prestan para cubrir con las necesidades de los clientes internos y externos del MVCT.</li><li>• <b>Traslados:</b> Cambio de ubicación espacial de los equipos de cómputo o de red (incluye los puntos de red tanto de datos como de voz).</li></ul>
<b>5. ABREVIATURAS.</b>	<p><b>ANS:</b> Acuerdos de Niveles de Servicio. <b>MVCT:</b> Siglas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. <b>(SI/APL):</b> Sistemas de información y/o Aplicativos. <b>SKMS:</b> Base o Sistema de Gestión de conocimiento. <b>SERV:</b> Servidores. <b>ToIP:</b> Telephony over Internet Protocol.</p>
<b>6. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS.</b>	<p><b>Herramienta de gestión:</b> Evidencia del seguimiento y resolución del caso a los usuarios.</p> <p><b>GTI-F-24 Formato Configuración y Asignación de Equipos:</b> formato que permite registrar las solicitudes relacionadas con la asignación de equipos de cómputo</p>

**7. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:**

1. Todo el documento de políticas generales de operación de Tecnologías de la Información e infraestructura tecnológica definido en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) se aplicará en la atención de solicitudes de los funcionarios del MVCT.
2. Se enfatizará a cada servidor público responsable del equipo asignado sobre el estricto cumplimiento de la política de software del Ministerio: "Ningún servidor público podrá instalar software en los equipos propiedad del Ministerio sin autorización previa del Grupo de Apoyo Tecnológico y sin contar con la correspondiente licencia del software."
3. En las solicitudes relacionadas con la asignación de equipos de cómputo, se deberá utilizar el "GTI-F-24 Formato Configuración y Asignación de Equipos".
4. La Mesa de Servicio será el único punto de contacto autorizado para los servicios de soporte del MVCT. Todas las solicitudes deben ser registradas exclusivamente a través de la herramienta de gestión para asegurar su trazabilidad y correcta gestión.
5. Todos los casos deberán estar registrados en la herramienta de gestión.
6. Los grupos de soporte deben documentar cada caso con todas las acciones realizadas en su ciclo de vida, incluyendo imágenes, correos y cualquier otra documentación relevante.
7. Los casos deben incluir evidencia como imágenes de errores, correos enviados y pruebas realizadas, cuando aplique.
8. Los casos pueden ser suspendidos únicamente por las siguientes razones:
  - Falta de información.
  - En proceso de aprobación.
  - Usuario no contactado.
  - Alta complejidad (debidamente justificada).
  - Escalado a proveedor externo.
  - En proceso de adquisición de repuestos/licencias.
  - No disponibilidad del usuario para atender la visita.
  - Visita de soporte programada.
9. Un caso se anulará después de tres intentos fallidos de contacto con el usuario.
10. La Mesa de Servicio (rol responsable) registrará todas las solicitudes reportadas por los usuarios y documentará su ciclo de vida en la herramienta de gestión. Dependiendo de la naturaleza de cada solicitud, se definen los niveles de soporte y escalamiento, según el alcance necesario.
11. Soporte de Primer Nivel – Agente Nivel 1: Incluye el soporte técnico o funcional básico que puede ser resuelto directamente por la Mesa de Servicio. La Mesa de Servicio recepción, clasifica y resuelve estos casos según los tiempos establecidos en el árbol de servicio.
12. Soporte de Segundo Nivel – Especialista Nivel 2: Para solicitudes que no pueden ser resueltas por el Agente Nivel 1 y requieren escalamiento a otro equipo especializado. La Mesa de Servicio escalará y hará seguimiento hasta su solución, manteniendo informado al usuario sobre el procedimiento a seguir.
13. Soporte de Tercer Nivel – Especialista Nivel 3 (Proveedor): Para solicitudes que no pueden ser resueltas internamente y deben ser escaladas a un proveedor externo. El responsable que asignó el caso monitoreará el progreso y mantendrá informado al usuario sobre el estado de su solicitud.
14. La Mesa de Servicio estará disponible para atención presencial y telefónica de lunes a viernes, de 7:00 am a 7:00 pm.
15. Los usuarios pueden hacer solicitudes a través de los siguientes canales autorizados:
  - Teléfono fijo: +60 (1) 9142174 Ext 3636
  - Correo electrónico: [soportearanda@minvivienda.gov.co](mailto:soportearanda@minvivienda.gov.co)
  - Chat de Teams: [Agentemesa01@minvivienda.gov.co](mailto:Agentemesa01@minvivienda.gov.co), [Agentemesa02@minvivienda.gov.co](mailto:Agentemesa02@minvivienda.gov.co), [Agentemesa03@minvivienda.gov.co](mailto:Agentemesa03@minvivienda.gov.co)
16. Cada caso debe documentarse, al menos, cada dos días, salvo que exista una reunión o cita programada con una fecha específica.
17. Los casos pasarán de estado "solucionado" a "cerrado" tras tres días en estado "solucionado" o cuando el usuario complete la encuesta de satisfacción de manera satisfactoria.
18. Todos los casos deben estar categorizados y priorizados adecuadamente, según la naturaleza de la solicitud realizada por el usuario.

**8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.**

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA/ REGISTRO GENERADO
	<b>Actividad 1: Recibir solicitudes:</b> Se recibe solicitud remitida por medio de los canales de atención.		Todas las dependencias	Herramienta de gestión Correo electrónico o Teams Llamada telefónica.
	<b>Actividad 2: Crear la solicitud:</b> Se valida la naturaleza del caso, se registra o se categoriza y prioriza de acuerdo a la misma.		Agente soporte nivel I	Herramienta de gestión
	<b>Actividad 3: Asignar acuerdo a la naturaleza del caso:</b> Se verifica el procedimiento correspondiente de acuerdo a la naturaleza del caso.  <b>¿El caso es un incidente?</b> Si: Se inicia el procedimiento: GTI-P-04 Gestión de Incidentes de tecnología. No: Pasa a la actividad 4.	X	Agente soporte nivel I	Herramienta de gestión
	<b>Actividad 4: Asignar de acuerdo con la naturaleza del caso:</b> Se verifica el procedimiento correspondiente de acuerdo a la naturaleza del caso.  <b>¿El caso es una solicitud de servicio?</b> Si: Se inicia el procedimiento: GTI-P-11 Gestión de Solicitudes de Servicio. No: Pasa a la actividad 5.	X	Agente soporte nivel I	Herramienta de gestión

<pre> graph TD     A[A] --&gt; 5[5]     5 --&gt; FIN([FIN]) </pre>	<p><b>Actividad 5: Asignar de acuerdo a la naturaleza del caso:</b></p> <p>Se verifica el procedimiento correspondiente de acuerdo a la naturaleza del caso.</p> <p><b>¿El caso es un cambio?</b>  Si: Se inicia el procedimiento: GTI-P-05 Gestión de Cambios.  No: Se informa al usuario y se anula la solicitud.</p>		<p>Agente soporte nivel I</p>	<p>Herramienta de gestión</p>
--	---	--	-------------------------------	-------------------------------

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
1	4/11/2024	El procedimiento de gestión de tickets se crea para atender de manera eficiente y organizada las solicitudes tecnológicas de los usuarios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT). Este procedimiento asegura que todas las solicitudes, recibidas a través de diversos canales de atención, sean registradas, categorizadas y gestionadas en la herramienta correspondiente.	Líder del proceso

Versión: 9  
 Fecha: 26/08/2024  
 Código: GTI-P-04  
 Página 1 de 1