

1. OBJETIVO:	Gestionar de manera integral las solicitudes tecnológicas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), aplicando las mejores prácticas del marco ITIL. Esto abarca el registro detallado de cada solicitud, una revisión exhaustiva para su correcta priorización y clasificación, el escalamiento oportuno cuando sea necesario, y una resolución eficiente, con el fin de optimizar el flujo de trabajo, reducir los tiempos de respuesta y mejorar la satisfacción de los usuarios.
2. ALCANCE:	Inicia desde la recepción y documentación de la solicitud registrado a través de la herramienta de gestión Aranda continuando con la revisión exhaustiva para su correcta priorización, clasificación y finalizando con una solución clara de su requerimiento, incluyendo un seguimiento continuo de la solicitud y el adjunto de evidencias que respalden cada fase de la gestión.
3. RESPONSABLE:	Líder del proceso GTIC Coordinador del Grupo Tecnológico GAT
4. DEFINICIONES.	<p>Agente soporte Nivel 1, Nivel 2 o Nivel 3: Rol encargado de brindar atención, diagnóstico, solución o escalamiento a los incidentes reportados cumpliendo los tiempos establecidos en los acuerdos de niveles de servicio.</p> <p>ANS: Acuerdo de niveles de servicio.</p> <p>Base de datos de conocimiento: Es un repositorio centralizado de información y documentación que proporciona respuestas a preguntas frecuentes, soluciones a problemas comunes, procedimientos y guías técnicas (lecciones aprendidas-artículos de conocimiento).</p> <p>Canales de atención: medios de comunicación a través de los cuales los funcionarios del MVCT pueden reportar los incidentes presentados, los cuales son: * Herramienta de gestión * Teams * Llamadas * Correo</p> <p>Catálogo de servicios: Es un listado de todos los servicios que una organización ofrece a sus usuarios finales.</p> <p>Coordinador Mesa de Servicio: profesional encargado de supervisar y gestionar las operaciones de la Mesa de Servicio.</p> <p>Escalamiento: Actividad de redirección o asignación de solicitud de servicio, puede suceder en cualquier etapa de la gestión del servicio.</p> <p>Gestión de conocimiento: es el proceso por el cual se facilita la trasmisión de conocimiento al usuario de manera sistemática y eficiente.</p> <p>Herramienta de gestión: Plataforma tecnológica donde se registran los incidentes reportados y se realiza seguimiento de los mismos.</p> <p>ITIL: es un marco de referencia para la gestión de servicios de TI.</p> <p>Mesa de servicio: punto central de contacto entre el proveedor de servicios de TI y el MVCT asegurando que los usuarios reciban el soporte necesario de manera eficiente y efectiva.</p> <p>MVCT: Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Entidad gubernamental de carácter público.</p> <p>Líder de servicio: Rol encargado de la gestión general de los servicios de TI en el MVCT.</p> <p>Soporte técnico Nivel 1, Nv2, Nv3: Conjunto de recursos tecnológicos y técnicos encargados de hacer la toma de registros, documentar, clasificar, investigar y solucionar casos o solicitudes que llegan por medio de los canales de gestión establecidos en la entidad.</p> <p>Protocolo: Pasos a seguir para la recepción de solicitudes, incluye guion, cortesía de servicio y respeto sin distinción de usuarios o áreas.</p> <p>Proveedor: Empresas de servicios TI, vinculadas para la gestión.</p> <p>Usuario: Persona o grupo de personas que hacen a nombre propio o de área, solicitudes relacionadas en el catálogo de servicios.</p>
5. ABREVIATURAS.	<p>ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio.</p> <p>TI: Tecnologías de la información.</p> <p>MVCT: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.</p> <p>SKMS: Sistema de Gestión de Conocimiento.</p>
6. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS.	Herramienta de gestión: Evidencia del seguimiento y resolución del caso a los usuarios
7. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:	<ul style="list-style-type: none"> • La mesa de servicio del MVCT es el único punto de contacto para el registro de las solicitudes, a través de los canales de comunicación autorizados. • Las solicitudes de servicio reportadas deben estar registradas en la herramienta de gestión Aranda, aplicando el esquema de priorización y categorización definidos. • El tiempo de gestión de los servicios está definido en los ANS. • Todas las solicitudes de servicio deben incluir: diagnóstico, actividades de seguimiento y descripción de la solución brindada en la herramienta de gestión . • La suspensión de las solicitudes de servicio debe estar debidamente justificados en la herramienta de gestión. • Las solicitudes de creación de cuentas de funcionarios o contratistas se deben crear por medio del proyecto "solicitud de cuentas", las demás solicitudes de servicio se deben registrar por medio del proyecto "mesa de servicio TI". • Los usuarios podrán realizar solicitudes de los servicios que se encuentren dentro del catálogo de servicios de TI. • Para entregar un equipo es necesario diligenciar de manera completa el formato GTI-F-24 Configuración y Asignación de Equipos. • Para la devolución de los equipos es necesario utilizar el formato GTI-F-23 Validación de Equipos

8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA/ REGISTRO GENERADO
	Actividad 1. Recibir de la solicitud de servicio: Se recibe la solicitud de servicio de acuerdo con el GTI-P-10 Procedimiento de Gestión de Tickets.		Agente soporte nivel I	Herramienta de gestión
	Actividad 2. Verificar en la base de conocimientos, los artículos registrados: ¿Existe solución en la base de conocimientos? Si: Pasa a la actividad 7. No: Pasa a la actividad 3.	X	Agente soporte nivel I	Herramienta de gestión
	Actividad 3. Validar si la solución esta en primer nivel de soporte: ¿La solicitud de servicio se puede solucionar en primer nivel? Si: Pasa a la actividad 7. No: Pasa a la actividad 4.	X	Agente soporte nivel I	Herramienta de gestión
	Actividad 4. Escalar la solución cuando esta no esté al alcance de nivel 1 de soporte: Documentar la solicitud de servicio con los descartes de primer nivel y escalar al siguiente nivel, si necesita aprobación se debe colocar la solicitud en este estado.		Agente soporte nivel I	Herramienta de gestión
	Actividad 5. Validar si pueden solucionar la solicitud de servicio o si deben escalar al proveedor: ¿La solicitud de servicio se debe escalar al proveedor? Si: Pasa a la actividad 6 No: Pasa a la actividad 7	X	Especialista Nivel 2 y/o Nivel 3	Herramienta de gestión
	Actividad 6. Escalar al proveedor mediante correo electrónico: Documentar el caso en la herramienta de gestión y suspender con la debida justificación, realizar el seguimiento correspondiente hasta su solución.		Especialista Nivel 2 y/o Nivel 3	Herramienta de gestión
	Actividad 7. Validar si es necesario involucrar el proceso de gestión de cambios: ¿Se necesita un control de cambios para la solución del caso? Si: Pasa al procedimiento GTI-P-05 Gestión de Cambios. No: Pasa a la actividad 8.	X	Especialista Nivel 1, Nivel 2 y/o Nivel 3	Herramienta de gestión
	Actividad 8. Pasar el caso a estado solucionado: Se documenta las acciones del caso y se verifica el correcto funcionamiento del servicio.		Especialista Nivel 1, Nivel 2 y/o Nivel 3	Herramienta de gestión

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
1	4/11/2024	El procedimiento de gestión de solicitudes se ha creado para proporcionar un enfoque integral en la atención de los requerimientos tecnológicos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), aplicando las mejores prácticas del marco ITIL. Este procedimiento permite registrar cada solicitud de forma detallada, realizar una revisión exhaustiva para su correcta priorización y clasificación, y ejecutar el escalamiento cuando sea necesario, asegurando una resolución eficiente. Se ajusta a los lineamientos de imagen Institucional.	Líder del proceso

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