

COPIA NO CONTROLADA

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL	Gestión TIC	CODIGO:GDLT-PR-002
		Procedimiento de servicio de soporte tecnológico	VERSIÓN:001
			FECHA VIGENCIA:2023-07-07

1. OBJETIVO GENERAL

Brindar asistencia técnica y solución a los problemas reportados por los usuarios respecto a la disponibilidad o funcionalidad de los sistemas informáticos. El procedimiento busca lograr una atención oportuna, eficiente y de calidad, mediante la documentación, seguimiento y resolución efectiva de los requerimientos, promoviendo la satisfacción de los usuarios y la maximización de la productividad de la Entidad.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción y registro de la solicitud, a la mesa de servicios continua con la clasificación, priorización y resolución del requerimiento mediante la designación de responsabilidades y funciones necesarias con el soporte y atención de incidentes, solicitudes y problemas relacionados con los servicios de tecnologías de la información y comunicación (TIC) y finaliza con el seguimiento y comunicación del cierre del caso.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

MIPG –Decreto 1499 de 2017: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

PETIC – Plan Estratégico de tecnología de la Información y las comunicaciones [\[1\]](#)

Política de seguridad de la información [\[2\]](#)

[\[1\]](https://www.justiciamilitar.gov.co/plan-estrategico-de-tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones) <https://www.justiciamilitar.gov.co/plan-estrategico-de-tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones>

[\[2\]](https://www.justiciamilitar.gov.co/sites/default/files/2022-08/Politica_Seguridad_de_la_Informacion_V1.pdf) https://www.justiciamilitar.gov.co/sites/default/files/2022-08/Politica_Seguridad_de_la_Informacion_V1.pdf

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **CI: (configuration ítem)** elementos de configuración que hacen parte de una agrupación; componentes de una infraestructura que están o estarán bajo el manejo de la entidad.
- **CMDB: (Configuration Management Data Base)** base de datos donde se administran y gestionan los CI's de la entidad.
- **HERRAMIENTA DE GESTIÓN:** Herramienta service manager 2019 provista para el registro de los requerimientos o incidentes por parte de la mesa de servicios, en LA UNIDAD Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial.
- **IND:** Sigla abreviada para los incidentes registrados en la herramienta de gestión.
- **OS:** Orden de servicio, formato utilizado para la atención y actualización de la hoja de vida del equipo.
- **REQ:** Sigla Abreviada para requerimientos o peticiones registradas en la herramienta de gestión.
- **SLA'S: (Acuerdos de niveles de servicio)** Permiten medir la calidad del servicio en tiempo, modo, documentación y calidad.

4.1. Políticas de Operación

- **Tiempos de atención:**

Requerimientos		
Usuarios Bogotá	SLA Aplicado	SLA (Horas)
	SLA - SR Ciudad Bogotá - Alta	8
	SLA - SR Ciudad Bogotá - Media	16
	SLA - SR Ciudad Bogotá - Baja	24
Usuarios Otras Ciudades	SLA - SR Ciudad Otras - Alta	16
	SLA - SR Ciudad Otras - Media	32
	SLA - SR Ciudad Otras - Baja	40

Incidentes		
Usuarios Bogotá	SLA Aplicado	SLA (Horas)
	SLA - SR Ciudad Bogotá - Alta	8
	SLA - SR Ciudad Bogotá - Media	16
	SLA - SR Ciudad Bogotá - Baja	24
Usuarios Otras Ciudades	SLA - SR Ciudad Otras - Alta	16
	SLA - SR Ciudad Otras - Media	32
	SLA - SR Ciudad Otras - Baja	40

- **Disponibilidad de soporte técnico.** Se dará en sitio de forma continua, las 24 horas del día, los 7 días de la semana con personal dedicado para atender a los usuarios tanto de manera remota como en sus ubicaciones físicas en Palacio, para brindar un servicio efectivo. Además, se abordarán y resolverán los casos escalados, y se documentarán y adjuntarán pruebas de los soportes realizados en la herramienta de gestión correspondiente. De esta manera, se garantiza una atención completa y de calidad, respaldada por una documentación precisa y evidencias tangibles de los servicios de soporte brindados.
- **Coordinador mesa de servicios:** Estará a cargo de Coordinar la mesa de servicios, perfil suministrado por el contratista de la mesa de servicio, persona encargada de Planear, gestionar y controlar los servicios prestados por la Mesa, Coordinar con el equipo las interrupciones programadas de servicios informáticos según los SLA's establecidos, Controlar y mantener actualizados los inventarios de hardware y software de la unidad, velar por el cumplimiento de los servicios técnicos en sitio, administrar la bolsa de repuestos en conjunto con el supervisor, informar incidentes mayores o problemas, participar en los cambios.
- **Agente de soporte N1:** será el responsable de atender las peticiones e incidentes de primera mano por los medios establecidos (correo, teléfono, portal), se encarga de diagnosticar y dar solución en nivel 1, registrar y documentar en la herramienta de gestión, escalar al soporte técnico en sitio teniendo en cuenta el diagnostico de nivel 1.
- **Soporte especializado para casos nivel 2:** con personal encargado de documentar, gestionar y registrar los casos relacionados con temas de redes y servidores de la Unidad, así mismo deberá generar informes de los hallazgos encontrados en la atención del servicio, apoyar en las ventanas programadas para cambios o actualizaciones correspondiente a la infraestructura previa autorización del supervisor y coordinador de la mesa de servicio, documentar y mantener actualizada la hoja de vida de los CI de infraestructura (servidores, Switches y demás que lo compongan).

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Descripción de actividades

A continuación, se relacionan las actividades a seguir para el reporte y atención de un caso o requerimiento de soporte técnico:

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicitud de servicio requerimiento incidente	El funcionario/contratista se autentica en la herramienta https://soportejpm.justiciamilitar.gov.co/ , digitando usuario (juspemil\usuariodeldominio), contraseña (la misma del correo) y realiza la solicitud de su requerimiento o necesidad del servicio con la mesa de servicios. ^[1]	Funcionario/contratista de la Entidad	Caso registrado en la herramienta de gestión Service Manager Formato orden de servicio (OS)

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
2	Registrar solicitud en la herramienta de gestión	La solicitud recibida por los medios establecidos de contacto (teléfono, correo, portal Web), se recopila y genera un caso en la herramienta de gestión para seguimiento y atención.	Agente de mesa de servicios N1	Caso registrado en la herramienta de gestión Service Manager. (Formato orden de servicio OS)
3	Realizar la Atención en N1?	Se revisa por parte del agente de mesa de servicios de N1, el tipo de solicitud y se decide si requiere escalamiento para soporte técnico en sitio o nacional o si se puede resolver en línea.	Agente de mesa de servicios N1	Caso registrado en la herramienta de gestión Service Manager, documentación y responsable del servicio
4	Adelantar la Gestión de usuarios	Cuando el agente de N1 identifica que el caso no debe ser escalado debe verificar si se trata de una gestión de usuarios, este paso genera un subproceso de gestión de usuarios, de no ser así continua con la atención y solución del requerimiento o incidente reportado por el funcionario.	Agente de mesa de servicios N1	Requerimiento o incidente del caso registrado en la herramienta de gestión Service Manager, documentación OS y responsable del servicio (Formato solicitud de servicios oficina TICS)
5	Realizar el análisis de caso escalado de N1	Cuando el caso es escalado a soporte en sitio, el agente que recibe el caso debe validar y verificar que la información este completa, debe dar diagnóstico y atención del servicio para iniciar la ruta de solución.	Soporte Técnico en Sitio N1	Documentación OS de la atención en el caso. (Formato orden de servicio OS)
6	¿Si se Requiere Repuesto?	El técnico de soporte en sitio verifica que el CI a intervenir requiere algún tipo de repuesto para dar solución al caso escalado.	Soporte Técnico en Sitio N1	Documentación OS de la atención en el caso. (Formato orden de servicio OS)
7	Gestionar repuestos	Si el técnico de soporte N1 verifica que se requiere un repuesto, se debe realizar un subproceso de gestión de repuestos para la respectiva solicitud.	Soporte Técnico en Sitio N1	Documentación de la atención en el caso. OS, registro de solicitud de repuestos. (Formato orden de servicio OS)
8	Se requiere escalamiento a N2?	Si el técnico determina que la solución no está al alcance, y debe escalarse a un soporte especializado, documenta el caso y genera el respectivo escalamiento a la persona responsable (redes-servidores-firewall), de lo contrario continua con la gestión correspondientes hasta la solución del caso generando la orden de servicio correspondiente y documentación completa en el caso para su solución.	Soporte Técnico en Sitio N1 a soporte especializado N2 quien administra los servidores, redes, Windows o seguridad, o funcionario on-premise o en la nube	Soporte especializado N2 documenta el caso y lo resuelve. (Formato orden de servicio OS)
9	Actualizar CMDB	El técnico de soporte en sitio debe generar la documentación correspondiente en la orden de servicio, validada y aprobada por el funcionario, esta información debe ser actualizada en la CMDB para los CI de la compañía.	Soporte Técnico en Sitio N1	Documentación de la atención en el caso. (Formato orden de servicio OS)
10	Gestionar el escalamiento con el área especializada	Cuando el técnico de soporte en sitio determina que la solución está al alcance de N2, el especialista encargado toma el caso y la documentación previa, empieza el análisis del caso y verifica con las partes que deben intervenir, genera documentación previa y genera el informe de los hallazgos encontrados en la revisión.	Soporte técnico especializado N2	Informe de hallazgos encontrados
11	Aplicar encuesta de Servicio	Al finalizar el servicio la mesa de servicios generar una encuesta de satisfacción con el funcionario de la entidad con el fin de proponer oportunidades de mejora.	Coordinador de mesa de servicios y supervisor de contrato	Informe estadístico, formato https://forms.office.com/r/DL3A2Eh3EL
12	La solicitud está relacionada con los riesgos de seguridad de gestión de TIC	Si está relacionada con un riesgo de seguridad del proceso de gestión de TIC, escalar la misma con el jefe de Oficina de TIC y Verificar disponibilidad de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) pactados con los proveedores de los servicios de plataforma para garantizar la prestación a los grupos de valor de manera permanente y continúa.	Coordinador mesa de servicios	Procedimiento de atención de incidentes de seguridad para la solicitud registrada en la herramienta Service Manager.

[1] <https://soporteipm.justiciamilitar.gov.co/>

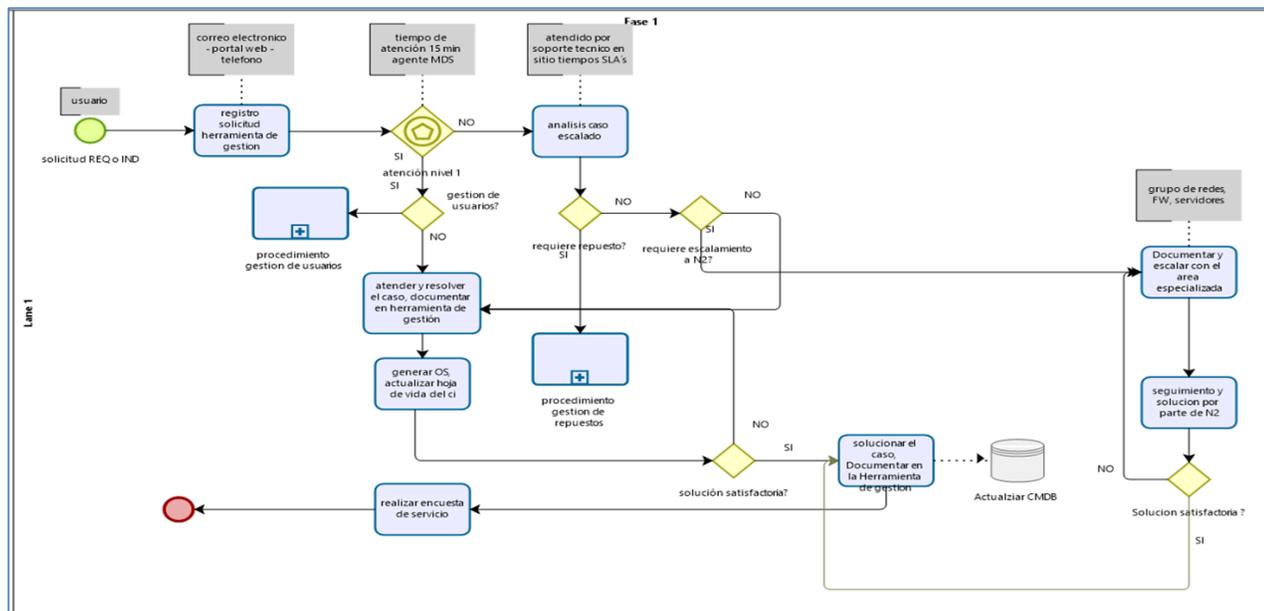
5.2 Controles y Planes de acción de acuerdo con los riesgos

Si el incidente o requerimiento se relaciona con los riesgos de seguridad establecidos en el PETIC, se debe informar al jefe de la OTIC, para que se siga el procedimiento de incidentes de seguridad relacionado anteriormente.

[1] <https://soporteipm.justiciamilitar.gov.co/>

5.3 Diagrama de Flujo

A continuación, se presenta el diagrama gráfico del proceso, el cual permite conocer de forma resumida los pasos a seguir:



6. FORMATOS

1. Formato orden de servicio (OS)
2. Formato encuesta de Satisfacción – <https://forms.office.com/r/DL3A2Eh3EL>
3. Formato solicitud de servicios oficina TICS.

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
Consecutivo de la versión	Día/mes/año	Descripción del documento

Dependencias participantes

Elaboró	Revisó	Aprobó
Sandra Patricia Mejia Garatejo Gestor Administrativo de Tics	Donaldo Rafael Jinete Forero Jefe Oficina de las Tic	Donaldo Rafael Jinete Forero Jefe Oficina de las Tic

“Este documento es propiedad de la UAE JPMP y No está autorizado su reproducción total o parcial”

