

 <p>UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</p>	GUÍA DEL SOPORTE DE SERVICIOS TIC	Código: GSIT-PR-004-GUI-003	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

GUIA DE OPERACIÓN DEL SOPORTE DE SERVICIOS TIC



Oficina Asesora de Sistemas
Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada RITA
Red de Datos UDNET

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DEL SOPORTE DE SERVICIOS TIC	Código: GSIT-PR-004-GUI-003	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	RESPONSABLES	3
4.	BASE LEGAL	4
5.	MARCOS DE REFERENCIA	4
6.	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	4
7.	DEFINICIONES	6
8.	PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	7
9.	GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS	8

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DEL SOPORTE DE SERVICIOS TIC	Código: GSIT-PR-004-GUI-003	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

1. OBJETIVO

Especificar las directrices y lineamientos de soporte a los servicios de TIC del proceso Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones, en particular en la atención y trámite de las solicitudes de servicio, el manejo de incidentes y el soporte y comunicación con los usuarios de los sistemas y servicios gestionados en el proceso relacionado.

2. ALCANCE

La presente Guía de Operación define las responsabilidades, actividades, registro de información y controles en la prestación del soporte, el manejo de incidentes y la comunicación con los usuarios de los servicios.

3. RESPONSABLES

3.1 Funcionarios de soporte básico

Funcionarios y contratistas prestadores de soporte básico en cualquier área o unidad administrativa que gestione servicios de TIC son responsables de la prestación de soporte de primer nivel, resolviendo o gestionando los incidentes y respondiendo las solicitudes, consultas y dificultades en el uso o acceso a los servicios TIC y sistemas de información según se describe en los procedimientos relacionados y en los apartes de esta Guía.

3.2 Funcionarios de soporte técnico

Funcionarios y contratistas administradores de servicios de TIC en cualquier área o unidad administrativa que gestione servicios de TIC son responsables de resolver las solicitudes a nivel técnico, y del soporte de segundo nivel en función de su responsabilidad técnica en el desarrollo, mantenimiento o gestión de los servicios y sistemas a su cargo según se describe en los procedimientos relacionados y en los apartes de esta Guía.

3.3 Funcionario o contratista de gestión de procesos

Responsable de la verificación del registro de información de calidad, obtención de los indicadores e informes del área gestora de servicios de TIC según se describe en los diversos procedimientos y guías del proceso GSIT.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DEL SOPORTE DE SERVICIOS TIC	Código: GSIT-PR-004-GUI-003	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

4. BASE LEGAL

- **Decreto 943/2014. Presidencia de la República de Colombia**, "Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2014".
- **Acuerdo 01/2013. Universidad Distrital Francisco José de Caldas** "Por el cual se adopta el Plan Maestro de Informática y Telecomunicaciones de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas".
- **Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 27001:2013**, Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información
- **Norma Técnica Colombiana NTC -ISO/IEC 20000-1:2012**, Tecnología de la Información Gestión del Servicio

5. MARCOS DE REFERENCIA

ITIL v.3: Marco de referencia que describe un conjunto de mejores prácticas y recomendaciones para la administración de servicios de TI, con un enfoque de administración de procesos.

COBIT 5: Permite que las tecnologías de la información y relacionadas se gobiernen y administren de una manera holística a nivel de toda la Organización

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

6.1 Procedimientos y guías

El área o personal responsable del soporte de servicios TIC gestiona directamente la aplicación de los procedimientos relacionados en el numeral 8 de esta Guía y responde por la disponibilidad de los registros y documentos requeridos por las normas de calidad relacionadas.

El área o personal responsable del soporte de servicios TIC gestiona la elaboración y registro de las guías necesarias en la prestación de los servicios a cargo, que complementen en detalle las actividades y tareas definidas en los procedimientos en los que participa.

Las necesidades de adición de nuevas tareas, guías o el ajuste de los procedimientos deben informarse al responsable de procesos y calidad designado.

6.2 Centro de información

El área o personal responsable del soporte de servicios TIC debe centralizar la información sobre todos los servicios de TIC a cargo, por tanto es el punto de entrada de las solicitudes y apoyo en el uso de los servicios a los usuarios e interesados en los servicios gestionados por el área gestora.

Con este fin, también conoce de todos los requerimientos internos derivados de la gestión de cambios, de configuración, nuevos servicios e incidentes, que afecten los servicios en producción.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DEL SOPORTE DE SERVICIOS TIC	Código: GSIT-PR-004-GUI-003	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

Los cambios que no tengan el respectivo registro y tratamiento especificado por el Procedimiento Gestión de Cambio, serán reportados como incidentes de operación o de seguridad.

6.3 Registros de calidad

En cumplimiento de la norma de calidad, la información derivada de los procedimientos que den lugar a registros y documentos en el área o por personal responsable del soporte de servicios TIC y demás responsables de los servicios deberá gestionar en la aplicación que para tal fin se tenga en uso.

6.4 Estructura física

El área o personal responsable del soporte de servicios TIC tiene su sede en el espacio físico asignado y debe contar con puestos de trabajo dotados con líneas telefónicas, computador y herramientas de software para la gestión de registro y documentación requerida por los procedimientos relacionados.

6.5 Atención a los usuarios

La prestación de servicios de soporte y del registro y seguimiento de incidencias se realizará en el horario laboral continuo de la Universidad, a través de los medios de contacto presencial, telefónico, correo electrónico y demás que se habiliten e informen. Se debe prever en guías de servicio los casos en que la atención se efectúe presencial en sitio, así como nuevas formas de contacto y soporte interactivo o remoto.

6.6 Transferencia de conocimiento

Con el fin de asegurar el alcance del soporte a los servicios de TIC, se deben efectuar transferencia de conocimiento individuales o en grupo de acuerdo a las necesidades derivadas de la gestión de cambio y la adición o actualización de los servicios TIC y sistemas de información.

6.7 Informes e indicadores

El personal de soporte básico procesa y analiza la información de la gestión de requerimientos e incidentes del área y obtiene los indicadores de gestión presentando informes trimestrales

6.8 Otras directrices

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DEL SOPORTE DE SERVICIOS TIC	Código: GSIT-PR-004-GUI-003	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

- Todas las actividades y tareas desarrolladas en el área o por personal responsable del soporte estarán referidas a los procedimientos o las guías que los integran.
- La gestión de cada registro de requerimiento debe ceñirse a las indicaciones dadas en la presente Guía. Sólo el área o personal responsable del soporte efectúa cierre de los requerimientos, previa validación con el solicitante o usuario final.
- En la validación para el cierre de requerimientos puede ser suficiente registrar que se informó al usuario por cualquiera de los medios disponibles, con excepción de los casos específicos que se determinen en las guías de actividades y tareas.

7. DEFINICIONES

Actividad: Tarea o colección de tareas que soportan las funciones de una organización.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Directriz: instrucción emitida para aplicar en un contexto o caso específico, coherente con el conjunto de objetivos, políticas y normas de la entidad.

Entregable: resultado o producto final esperado en la realización de un servicio.

Guía: conjunto de instrucciones de referencia para aplicar en determinadas situaciones o condiciones o en el uso de un sistema o para obtener un servicio.

Incidente: Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.

Incidente de seguridad: acto de violar una política de seguridad explícita o implícita.

Kanban: flujo visual de las tareas que están pendientes, en proceso, en evaluación o entregadas de una forma dinámica.

Nivel de servicio: grado de la calidad de los servicios que los usuarios finales reciben.

Registro: Información y el medio que la soporta que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas

Requerimiento: solicitud aceptada para gestionar y resolver necesidades de los usuarios de los servicios de TI de competencia de la unidad administrativa.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DEL SOPORTE DE SERVICIOS TIC	Código: GSIT-PR-004-GUI-003	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

Servicio: valor de un producto intangible que recibe un usuario final resultado de un proceso o procesos internos.

Servicio de TI: solución informática completa que cubre unas necesidades específicas del negocio, que se entrega y mantiene de forma autocontenida y empaquetada, liberando al cliente y a los usuarios de las complejidades internas de su tecnología.

Soporte: rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un producto o servicio.

8. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

8.1 Gestión de Solicitudes

Tiene por objetivo implementar el registro, seguimiento y control centralizado de los requerimientos de TIC en el área funcional designada mediante la especificación de los pasos, instrumentos y controles necesarios en la gestión de las solicitudes de servicio, de forma que sean atendidas oportunamente y de manera uniforme, asegurando un nivel de prestación de servicios acorde al tipo de servicio o requerimiento recibido, maximizando la satisfacción de los usuarios.

8.2 Gestión de Incidentes de TIC

Tiene por objetivo Implementar el registro, seguimiento y control centralizado de incidentes de TIC en el área funcional designada mediante la especificación de los pasos, instrumentos y controles necesarios en la gestión de los incidentes, de forma que se restaure la operación normal de los sistemas o servicios, minimizando el impacto sobre los procesos afectados, incluidos los procesos críticos que invocan el Plan de Continuidad.

Este procedimiento se complementa con el procedimiento general GSIT-PR-005, Gestionar la Seguridad de la Información.

8.3 Gestión de Problemas de TI

Tiene como objetivo analizar los registros y antecedentes de los incidentes repetitivos con el fin de identificar y priorizar su solución para evitar un problema significativo. Realizando el proceso de diagnóstico, análisis y asignación de recursos y de esta manera aplicar soluciones definidas para que los problemas se eliminen completa y satisfactoriamente.

8.4 Formulación e Implementación de proyectos de TI

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DEL SOPORTE DE SERVICIOS TIC	Código: GSIT-PR-004-GUI-003	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

Con base en el modelo de ciclo de vida del servicio, el procedimiento tiene por objetivo especificar los pasos generales, los registros y controles en la implementación de cualquier nuevo servicio de TI del proceso GSIT que apoye o soporte los procesos institucionales, desde la formulación de las necesidades y el proyecto hasta su entrega en producción estable.

8.5 Gestión de cambios

La Gestión de Cambios provee una planeación apropiada que tenga en cuenta el riesgo, impacto y los niveles de autorización de los cambios que afectan a los servicios de TIC, e implica actividades de coordinación, seguimiento, comunicación y documentación en su implementación. Los cambios en los servicios y las incidencias que se generan durante la gestión de cambios deben ser de conocimiento de las áreas y responsables del soporte y de todos los interesados.

9. GESTIÓN DE SOLICITUDES

9.1 Solicitudes y Necesidades

La solicitud es el medio por el cual los usuarios e interesados presentan sus necesidades de servicio, información o apoyo. A través de una necesidad también se puede detectar si se está ante algún incidente por falla de operación o de seguridad de la información.

Una solicitud presentada o redireccionada al área o personal responsable del soporte es el punto de partida que da lugar a un requerimiento o al registro de un incidente según el caso.

Medios de recepción de solicitudes

Medio	Descripción	Dirección
<i>Presencial</i>	<i>El usuario presenta su solicitud personalmente en las instalaciones de la dirección de soporte</i>	<i>Cada área o unidad gestora de servicios TIC publica y actualiza la información de sus servicios, enlaces y medios a través de los cuales presta el soporte por servicio gestionado.</i>
<i>Visita</i>	<i>Un funcionario o contratista del área o unidad gestora de servicios TIC recibe una solicitud nueva durante su recorrido de servicio en campo</i>	
<i>Telefónico</i>	<i>La solicitud por llamada a los números de teléfono o extensión de atención de soporte.</i>	
<i>Correo Electrónico</i>	<i>Solicitudes que se reciben a través de mensajes de correo electrónico institucional.</i>	
<i>Chat</i>	<i>Servicio interactivo en línea vía Web</i>	

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DEL SOPORTE DE SERVICIOS TIC	Código: GSIT-PR-004-GUI-003	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

<i>Escrito</i>	<i>Documento formal impreso o manuscrito en papel</i>	
<i>Aplicación</i>	<i>Según se habiliten durante el mejoramiento del servicio.</i>	

Ejemplos de solicitudes:

1. *Oficio de solicitud de creación de un usuario en un sistema de información.*
2. *Llamada pidiendo apoyo por problemas de conectividad.*
3. *Correo electrónico refiriendo error en la utilización de un servicio TIC*

9.2 Descripción de una solicitud

La descripción comprende toda la información necesaria que aporta el solicitante u obtiene el informador durante la creación del registro de la solicitud. También contiene la prioridad, fecha esperada de solución según procedimiento o disponibilidad de recursos y otros datos que permiten relacionar el requerimiento con otros de su mismo tipo, proyecto o recursos de TIC.

9.3 Tipos de solicitud

Internos. Necesidades de origen interno registradas como requerimiento en el software de apoyo, que se presentan en el marco de ejecución de un proyecto o de necesidades de funcionamiento de la unidad gestora.

Externos. Cualquier solicitud de origen externo presentada por usuario, interesado o un área académica o administrativa de la Universidad, dirigida a la unidad gestora del servicio, que se registra en el software de apoyo como un requerimiento y sobre el cual se adquiere compromiso de atención y solución.

Proyectos. Catalogación más general de las solicitudes mediante la cual éstos se asocian a un área o proyecto para resolver al interior de la unidad gestora. Se gestionan en el marco del Procedimiento de GSIT-PR-006, Formulación e implementación de proyectos y de otros procedimientos relacionados si aplican, por ejemplo GSIT-PR-001, Desarrollar Software.

9.4 Papel de los Instructivos, actualización y adición de nuevos instructivos

En el contexto de esta Guía del Soporte de Servicios TIC, los instructivos presentan instrucciones específicas para gestionar la atención y solución de cada tipo de solicitud o del uso de un servicio.

Un instructivo se actualiza o crea nuevo cada que las instrucciones que contiene resulten insuficientes, dejen de tener aplicabilidad o se identifique un nuevo tipo de solicitud o servicio para el cual ninguna de los instructivos existentes puede ser utilizado. Esta labor debe ser gestionada por

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DEL SOPORTE DE SERVICIOS TIC	Código: GSIT-PR-004-GUI-003	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

el área o personal de soporte a fin de contar con los instrumentos necesarios en el desarrollo de sus responsabilidades de soporte.

9.5 Gestión de Solicitudes por software

Objetivos de la utilización de un software

1. Contar con un registro centralizado de todas solicitudes externas dirigidas a la unidad gestora de servicios TIC.
2. Registrar las solicitudes internas de tareas específicas e individuales asignadas a funcionarios de la unidad gestora por la Jefatura, en el marco de los proyectos en curso, de las funciones de la dependencia y de sus objetos contractuales.
3. Dar respuesta inmediata a consultas sobre el estado de la atención de las solicitudes registradas y gestionadas.
4. Permitir y Proveer facilidades para entregar y efectuar trazabilidad de las actividades, datos y operaciones realizadas en la atención.
5. Calidad de servicio en la atención de solicitudes con el seguimiento y el control de tiempos de respuesta y la solución de solicitudes.
6. Acumular información para fines de seguimiento estadístico y categorizado de la atención de todas las solicitudes recibidas en la unidad gestora.
7. Apoyar en la identificación, ajuste y aplicación de guías de trabajo sobre solicitudes y actividades repetitivas.
8. Alojar los registros y documentos del sistema de calidad de proceso que la unidad gestora genera.

9.6 Ciclo de estados de una Solicitud

El ciclo de una solicitud es el paso por una secuencia de estados desde la apertura hasta el cierre final. Los siguientes estados se adoptan en la presente guía:

Recepción. Comprende el recibimiento de una solicitud dirigida a la unidad gestora con las necesidades de un usuario, interesado o dependencia.

Nuevo. Estado del registro antes de asignación con el cual se genera compromiso de solución por la unidad gestora. Debe ser correctamente diligenciado, con información completa y clara.

Asignado. Estado en el que permanece la solicitud durante la solución que realiza la persona o personas asignadas de acuerdo a las competencias y necesidades del mismo. Los criterios para la reasignación los provee la guía o los define o consulta el responsable actual.

Finalizado. Estado que la persona asignada da a la solicitud cuando evalúa que los resultados o

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DEL SOPORTE DE SERVICIOS TIC	Código: GSIT-PR-004-GUI-003	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

entregables obtenidos solucionan la necesidad que lo originó.

Suspendido. Estado temporal que indica que no se están realizando actividades de solución, debe estar sustentado con argumentos incluidos en nota respectiva.

Cancelado. Estado de la solicitud cuando el solicitante pide su cancelación, o internamente se autoriza por fallos en la gestión, el proceso de registro, o por incapacidad técnica, justificación normativa o procedimental. Este cambio de estado lo realiza únicamente la unidad gestora previa gestión de su justificación, de acuerdo a los parámetros de calidad que tiene determinado alcanzar.

Cerrado. Último estado de la solicitud que se alcanza a partir de otros estados determinados en el flujo de estados, a partir del cual su información de registro queda archivada para consulta.

9.7 Gestión individual e integral de una solicitud

La gestión individual es la realizada por la persona a cargo de la solicitud, mediante la actualización de la información en forma clara, concreta y resumida, que evidencia el avance en la solución o entrega de los resultados esperados o que justifica la demora.

De otra parte la gestión integral de la solicitud es el conjunto de actividades y sus resultados, realizados por la unidad gestora y las demás personas que contribuyen a su solución, ciñéndose a los procedimientos y guías. Es responsabilidad de la unidad gestora esta gestión, la cual se completa con la presentación de informes estadísticos y de análisis de la gestión del área.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Equipo SIGUD Cargo: N/A Fecha: 15/08/2017	Nombres: Roberto Ferro Escobar, Martha Cecilia Valdés Cruz, Beatriz Elisa Jaramillo Moreno Cargos: Director RITA, Jefe Oficina Red de Datos, Jefe Oficina Asesora de Sistemas Fecha: 15/09/2017	Nombre: Carlos Javier Mosquera Suárez Cargo: Rector Fecha: 15/09/2017