

	<h2>SOPORTE TÉCNICO EN LA CVP</h2>	Código: 208-TIC-Pr-03
		Versión: 08
		Vigente desde: 22/12/2021

1. OBJETIVO

Atender, proporcionar y resolver los servicios de TI que sean requeridos a través de la mesa de servicio, a fin de garantizar la disponibilidad y operatividad de las herramientas tecnológicas de la entidad, de acuerdo con el canal de atención que este requiera.

2. ALCANCE

Inicia con toda solicitud de servicio tecnológico realizada por los usuarios finales de la Caja de Vivienda Popular, desde la herramienta de mesa de servicios puesta a disposición en la entidad para la atención de solicitudes de servicio y termina con la solución de la solicitud a conformidad del usuario.

3. RESPONSABLES

La Oficina de Tecnología de la información y las comunicaciones junto con los usuarios de la plataforma tecnológica de la Caja de Vivienda Popular.

4. GENERALIDADES O POLÍTICAS OPERACIONALES

- El personal que atiende la mesa de servicios de la CVP realizara soporte de mantenimiento en los equipos de cómputo de la entidad, cuando se presente una solicitud de servicio por parte de un usuario final y que esta sea requerida a ejecutar, siempre y cuando no exista un contrato de mantenimiento vigente y/o el equipo de cómputo no cuente con garantía de fabricante.
- La información almacenada en los equipos de cómputo destinados a obsolescencia tecnológica, se le deberá realizar el proceso de formateo de información a bajo nivel haciendo uso de un software especializado para el desarrollo de esta actividad, antes de ser entregado a disposición final.
- Toda instalación de software estará ejecutada bajo la política definida en el documento 208-TIC-Mn-07 POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<h2>SOPORTE TÉCNICO EN LA CVP</h2>	Código: 208-TIC-Pr-03
		Versión: 08
		Vigente desde: 22/12/2021

- V2 bajo el ítem de restricción en la instalación de software realizada bajo los especialistas de mesa de servicio de la oficina TIC quienes cuentan con el rol de Administrador de Red.

- El soporte técnico será ejecutado únicamente a equipos tecnológicos en propiedad de la CVP; en caso de que los equipos tecnológicos correspondan a equipos de arriendo, se debe tener presente el alcance de este proceso basado en el contrato vigente por parte de la CVP y el proveedor correspondiente.

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

Agente mesa de servicios: Son los que reciben las solicitudes de los usuarios finales desde diferentes medios tecnológicos como: una herramienta de mesa de servicio, mediante línea telefónica o buzón de correo; y que a su vez atienden las solicitudes entrantes junto con la clasificación y asignación de los tickets de servicio teniendo en cuenta los niveles de soporte (N1, N2 o N3), según la necesidad.

CVP: Caja de la Vivienda Popular.

Equipo de cómputo: Dispositivo tecnológico ubicado en los puestos de trabajo del usuario final en la CVP como herramienta para el desarrollo diario de las actividades, discriminados según la necesidad del servicio como lo son:

- Estación de Trabajo – Workstation
- Computador de Escritorio y AIO (All in One)
- Portátil

Hardware (HW): Corresponde a todas las partes físicas y tangibles de un equipo de cómputo o que se encuentren conectados a él, sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Igualmente, reciben este nombre cualquier equipo periférico físico que se encuentre conectado directamente al equipo de cómputo o que interactúe con él a través de la infraestructura de comunicaciones alámbrica o inalámbrica, por ejemplo, impresoras, escáneres, discos duros, memorias USB, ratones o mouse, cámaras, teléfonos, enrutadores, etc.

	<h2>SOPORTE TÉCNICO EN LA CVP</h2>	Código: 208-TIC-Pr-03
		Versión: 08
		Vigente desde: 22/12/2021

Incidente: Eventos que lleguen a causar interrupción del servicio y la calidad de este que a su vez no forman o hacen parte del funcionamiento normal de la operación.

Mantenimiento Correctivo: Liderado por la mesa de servicio, comprende una serie de actividades previamente evaluadas a fin de corregir o reparar una falla física en equipos tecnológicos.

Mantenimiento Preventivo: Consiste en la revisión periódica de ciertos aspectos, tanto de hardware como de software en un equipo tecnológico. Estos influyen en el desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en un intercambio de informaciones correctas, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración óptima del sistema.

Mesa de Servicios: Equipo de trabajo encargado de responder las solicitudes de los clientes, con una visión integral en estrategias para la gestión de problemas y soluciones efectivas a largo plazo en lineamiento con los objetivos del negocio.

Obsolescencia tecnológica: Elemento tecnológico que cumplió su vida útil de desempeño.

Obsolescencia programada o planificada: Corresponde a un tiempo establecido por el fabricante para dar fin a la vida útil de un producto establecido durante su fase de diseño. Algunos de los factores para tener en cuenta de esta obsolescencia pueden ser: El estado inútil o inservible y su cantidad de repuestos o suministros.

OTIC: Oficina de Tecnología de la información y las comunicaciones.

Requerimiento: Necesidad generada por parte de un usuario final, con el objetivo de obtener un servicio de TI.

Software (SW): Comprende el conjunto de programas de cómputo que relacionan desde datos lógicos hasta la relación de instrucciones de estos con el objetivo de comunicarse con el ordenador y permitir la operatividad de este.

Solicitud de servicio: Comprende una petición de manera formal generada por el usuario desde la herramienta de mesa de servicios dispuesta por la entidad, a fin de obtener una asesoría o acceso a un servicio de TI.

	SOPORTE TÉCNICO EN LA CVP	Código: 208-TIC-Pr-03
		Versión: 08
		Vigente desde: 22/12/2021

Soporte técnico: Es la asistencia prestada a un usuario para resolver los incidentes que se presenten en el hardware o software de la computadora, en la red o alguno de los dispositivos que hacen parte de la plataforma tecnología de la entidad.

Soporte primer nivel (N1): Soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del usuario. Es el encargado de hacer el diagnóstico inicial en sitio, hacer las configuraciones e instalaciones básicas de Sistemas Operativos, drivers, y utilitarios o de sistemas de información. La principal labor es reunir toda la información del usuario y determinar la solución inmediata.

Soporte segundo nivel (N2): Es el soporte que deben realizar los especialistas en un tema específico como redes, conectividad sistemas de información, sistemas de seguridad, bases de datos, administración técnica de los sistemas de información.

Soporte tercer nivel (N3): Lo pueden efectuar los administradores funcionales y técnicos de los servicios o aquellos servicios de los cuales existe un administrador o súper-usuario con el conocimiento de la actividad especializada, y están encargados de realizar actividades como, investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos, es decir ajustes a los sistemas en funcionamiento y/o nuevos desarrollos.

Soporte cuarto nivel (N4): Corresponde al soporte directo del fabricante, Contratista o Proveedor de un equipo, aplicación informática, sistema de información o equipo asociado a la prestación de los servicios informáticos de la Entidad.

Ticket de Servicio: Solicitud de servicio creada en la herramienta service desk por parte del usuario final a fin de requerir asistencia tecnológica en una entidad.

TI: En su definición Tecnología de la información, hace referencia desde el estudio hasta la implementación y mantenimiento de los sistemas computacionales de información.

Usuario Final: Persona a la cual se le brinda acceso al uso de servicios tecnológicos, los cuales están diseñados para su uso veraz y adaptable.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ATENCIÓN REQUERIMIENTOS DE SERVICIO			
Nº	Actividad y Descripción	Responsable	Registros
1	<p>Registrar Solicitud en la herramienta de mesa de servicios:</p> <p>Generar una petición formal de soporte tecnológico a la oficina TIC, por parte del usuario final mediante la herramienta de mesa de servicios.</p>	Usuario final	Herramienta mesa de servicios
2	<p>Categorizar la solicitud:</p> <p>Categorizar la solicitud presentada en la herramienta de mesa de servicios como requerimiento de acuerdo con las necesidades presentadas por el usuario.</p>	Agente mesa de servicios	Herramienta mesa de servicios
3	<p>Asignar requerimiento de servicio:</p> <p>Asignar el requerimiento categorizado a un especialista de mesa de servicios o profesional de la oficina TIC según la necesidad presentada para su respectiva atención.</p>	Agente mesa de servicios	Herramienta mesa de servicios
4	<p>Verificar el requerimiento:</p> <p>Levantar información por parte del especialista de servicio y/o profesional de la oficina TIC a fin de brindar una solución al requerimiento asignado.</p> <p>¿Es necesario escalar la solicitud?</p> <p>Si, pasar a la actividad No.5 Escalar solicitud.</p> <p>No, pasar a la actividad No.7 Dar solución al requerimiento.</p>	Profesional Universitario y/o Técnico Operativo y/o Contratista de la Oficina TIC	Herramienta mesa de servicios
5	<p>Escalar solicitud:</p> <p>Reasignar el requerimiento a un especialista de soporte nivel 3 o superior de acuerdo con la necesidad de servicio presentada.</p>	Profesional Universitario y/o Técnico Operativo y/o Contratista de	Herramienta mesa de servicios

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

ATENCIÓN REQUERIMIENTOS DE SERVICIO			
N°	Actividad y Descripción	Responsable	Registros
	<p>Nota:</p> <p>Este escalamiento de solicitud se presenta cuando las herramientas dispuestas por soporte de primer y segundo nivel no permiten brindar una solución definitiva a la falla reportada o es necesario que sea atendida por los profesionales en la oficina TIC.</p>	la Oficina TIC	
6	<p>Atender requerimiento escalado:</p> <p>Revisar el requerimiento escalado teniendo en cuenta las observaciones indicadas por los especialistas de mesa de servicios para dar solución al requerimiento.</p>	Profesional Universitario y/o Técnico Operativo y/o Contratista de la Oficina TIC	Herramienta mesa de servicios
7	<p>Dar solución al requerimiento de servicio:</p> <p>Atender la necesidad del usuario de acuerdo con las indicaciones presentadas en la descripción del requerimiento, adicional la herramienta de mesa de servicios notifica al usuario la solución brindada por el especialista de mesa o profesional de la oficina TIC mediante un correo electrónico.</p>	Profesional Universitario y/o Técnico Operativo y/o Contratista de la Oficina TIC – Usuario final	Herramienta mesa de servicios Correo institucional
8	<p>Cerrar requerimiento:</p> <p>Cambiar estado del requerimiento de solucionado a cerrado en la herramienta de mesa de servicios una vez la solución ya se encuentra aprobada por parte del usuario final.</p>	Profesional Universitario y/o Técnico Operativo y/o Contratista de la Oficina TIC – Usuario final	Herramienta mesa de servicios
Fin atención requerimientos de servicio.			

ATENCIÓN DE INCIDENTES DE SERVICIO			
N°	Actividad y Descripción	Responsable	Registros
1	<p>Registrar Solicitud:</p> <p>Generar una petición formal a la oficina TIC por parte del usuario final indicando la afectación en los servicios de TI que consume para que sea mitigado.</p>	Usuario final	Herramienta mesa de servicios

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

ATENCIÓN DE INCIDENTES DE SERVICIO			
N°	Actividad y Descripción	Responsable	Registros
2	<p>Categorizar la solicitud:</p> <p>Categorizar la solicitud de servicio como incidente teniendo en cuenta la intermitencia del servicio indicada por el usuario final.</p>	<p>Profesional Universitario y/o Especializado y/o Técnico Operativo y/o Contratista de la Oficina TIC</p>	<p>Herramienta mesa de servicios</p>
3	<p>Asignar el incidente:</p> <p>Asignar el incidente reportado en la herramienta a un especialista de soporte de nivel 1 o 2 para brindar el soporte requerido.</p>	<p>Profesional Universitario y/o Especializado y/o Técnico Operativo y/o Contratista de la Oficina TIC</p>	<p>Herramienta mesa de servicios</p>
4	<p>Validar el incidente:</p> <p>Levantar información de la falla definida en la descripción del incidente y así mismo lograr identificar el nivel de criticidad que presenta la incidencia del servicio; con el objetivo de mitigar dicha falla de ser posible.</p> <p>¿Es necesario escalar el incidente?</p> <p>Si, pasar a la actividad No.5 Escalar solicitud.</p> <p>No, pasar a la actividad No.10 Solucionar el incidente.</p>	<p>Profesional Universitario y/o Técnico Operativo y/o Contratista de la Oficina TIC</p>	<p>Herramienta mesa de servicios</p>
5	<p>Escalar solicitud:</p> <p>Reasignar el incidente de servicio a un especialista de soporte nivel 3.</p> <p>Nota: Esta actividad se presentará siempre y cuando el incidente reportado no puede ser solucionado bajo las herramientas disponibles en soporte de primer nivel y/o segundo nivel; o sea requerido el apoyo y acompañamiento de los niveles de soporte superior para brindar una solución efectiva.</p>	<p>Profesional Universitario y/o Técnico Operativo y/o Contratista de la Oficina TIC</p>	<p>Herramienta mesa de servicios</p>
6	<p>Atender incidente escalado:</p> <p>Atender el requerimiento asignado desde la</p>	<p>Profesional Universitario y/o</p>	<p>Herramienta mesa de servicios</p>

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

ATENCIÓN DE INCIDENTES DE SERVICIO			
N°	Actividad y Descripción	Responsable	Registros
	<p>mesa de servicios para iniciar la mitigación del incidente reportado en el menor tiempo posible.</p> <p>Nota: De ser requerido, se realizará un escalamiento de solicitud a un proveedor de servicios o tercero cuando el incidente lo amerite.</p> <p>¿Es necesario escalar la solicitud a un tercero?</p> <p>Si, ir a la actividad 7 Remitir solicitud al proveedor.</p> <p>No, ir a la actividad 10 Solucionar el incidente.</p>	Técnico Operativo y/o Contratista de la Oficina TIC – Usuario final	
7	<p>Remitir solicitud al proveedor de servicios:</p> <p>Realizar una petición formal al proveedor de servicios o tercero con el objetivo de requerir apoyo para la mitigación de la falla presentada teniendo en cuenta las tareas de evaluación y validación del incidente realizadas durante la atención del incidente.</p>	<p>Profesional Universitario y/o Técnico Operativo y/o Contratista de la Oficina TIC</p> <p>Proveedor de servicios</p>	<p>Herramienta mesa de servicios</p> <p>Correo institucional</p>
8	<p>Verificar solicitud recibida:</p> <p>El proveedor verifica la solicitud recibida para emitir una respuesta de apoyo al soporte presentado desde la Caja de vivienda popular y dar solución a la falla reportada.</p>	<p>Proveedor de servicios</p>	<p>Correo institucional</p>
9	<p>Recibir solución:</p> <p>El profesional de la Oficina TIC, recibe las soluciones remitidas por el proveedor para proceder a implementarlas y solucionar el incidente de servicio presentado.</p>	<p>Profesional Universitario y/o Técnico Operativo y/o Contratista de la Oficina TIC</p> <p>Proveedor de servicios</p>	<p>Correo institucional</p>
10	<p>Solucionar incidente:</p> <p>Mitigar la falla reportada por el usuario final en acompañamiento del usuario.</p>	<p>Profesional Universitario y/o Técnico Operativo y/o Contratista de la Oficina TIC</p>	<p>Herramienta mesa de servicios</p>

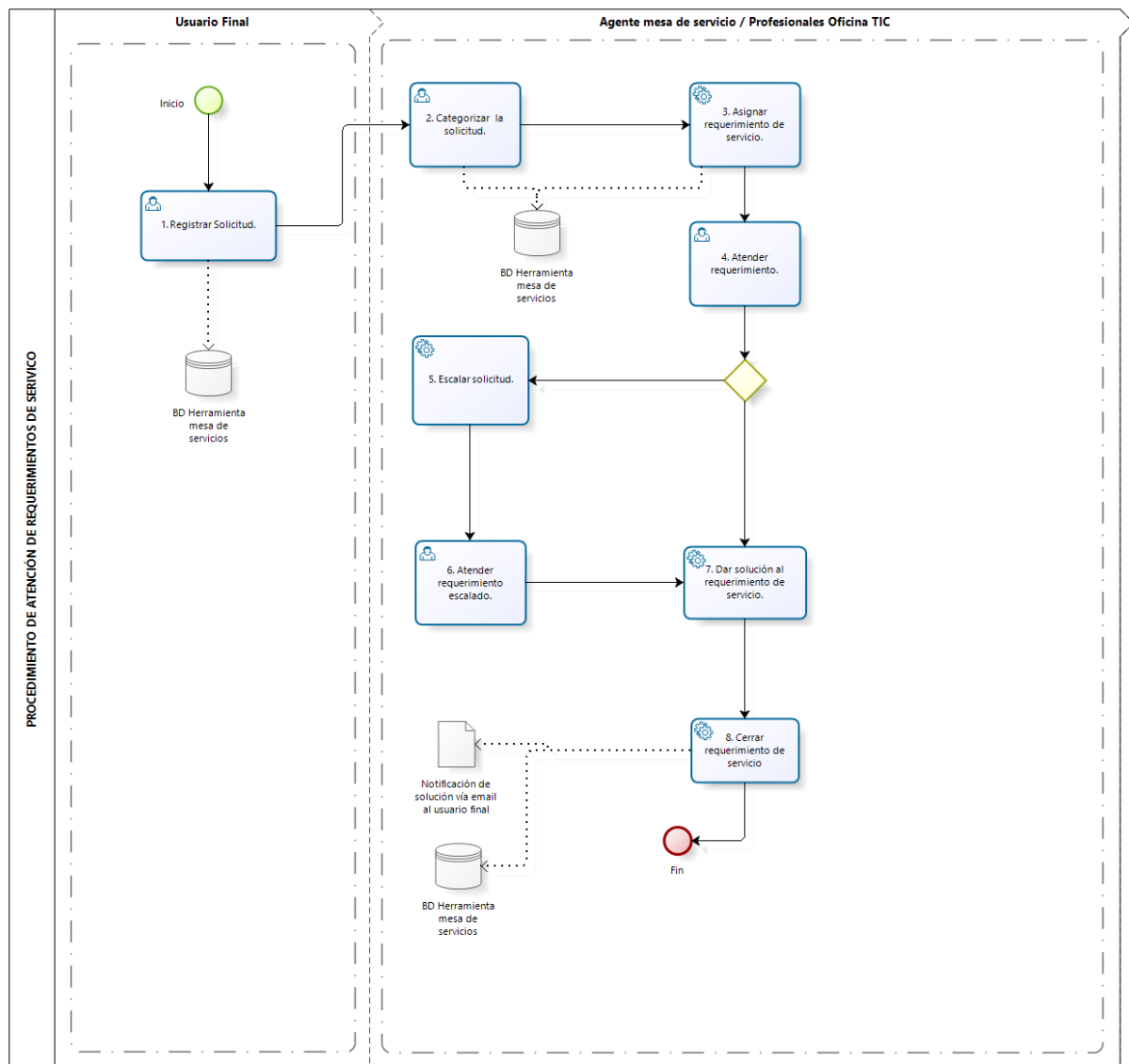
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<h2>SOPORTE TÉCNICO EN LA CVP</h2>	Código: 208-TIC-Pr-03
		Versión: 08
		Vigente desde: 22/12/2021

ATENCIÓN DE INCIDENTES DE SERVICIO			
N°	Actividad y Descripción	Responsable	Registros
		Usuario final	
11	<p>Cerrar Incidente:</p> <p>Cambiar estado del incidente de solucionado a cerrado en la herramienta de mesa de servicios una vez la falla reportada ya se encuentra mitigada.</p>	<p>Profesional Universitario y/o Técnico Operativo y/o Contratista de la Oficina TIC</p>	Herramienta mesa de servicios
Fin atención incidentes de servicio.			

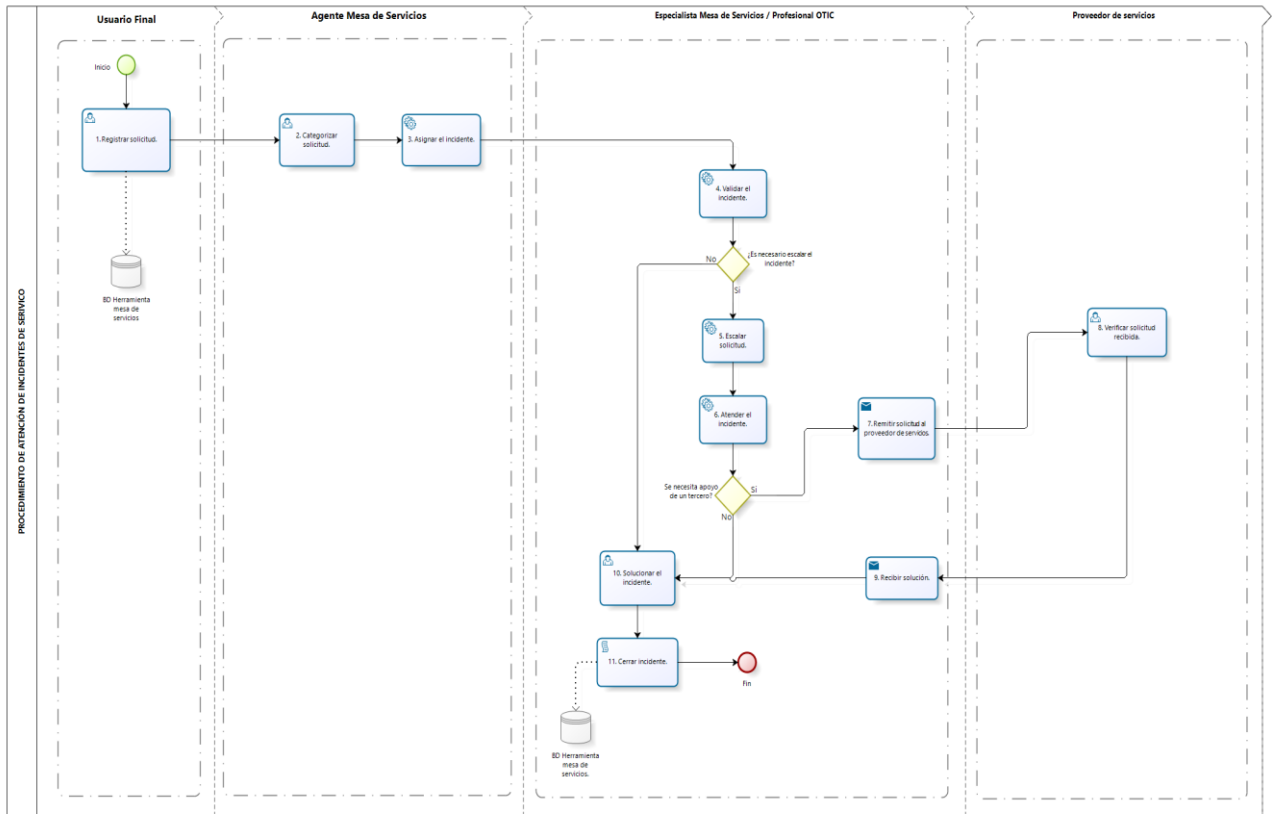
*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

7. DIAGRAMA DE FLUJO

A continuación, se muestra el diagrama de atención de requerimientos de servicio:



A continuación, se muestra el diagrama para la atención de Incidentes de servicio:



8. PUNTOS DE CONTROL

N° Actividad	Actividad	¿Qué y cómo se controla?	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?
ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIO				
1	Registrar solicitud	Toda necesidad tecnológica presentada por parte del usuario final mediante la herramienta de mesa de servicios	Por cada solicitud de servicio generada en la herramienta de servicios	Profesional Universitario-Técnico Operativo-Contratista de la Oficina TIC
3	Asignar requerimiento de servicio	La degradación del servicio Tic en la entidad desde un punto principal que es la herramienta de mesa de servicios	Por cada solicitud de servicio generada en la herramienta de servicios	Profesional Universitario-Técnico Operativo-Contratista de la Oficina TIC
4	Verificar requerimiento	La funcionalidad de los elementos tecnológicos de TI junto con sus sistemas de información, incluyendo la satisfacción del usuario mediante el uso de herramientas acordadas para la atención del servicio	Por cada solicitud de servicio generada en la herramienta de servicios	Profesional Universitario-Técnico Operativo-Contratista de la Oficina TIC
5	Atender requerimiento	Los tiempos de respuesta oportunos en atención de solicitudes con el correcto levantamiento de información.	Por cada solicitud de servicio generada en la herramienta de servicios	Profesional Universitario-Técnico Operativo-Contratista de la Oficina TIC
7	Dar solución al requerimiento	Mitigar las afectaciones del servicio de TI mediante soluciones correctas y puntuales según la necesidad	Por cada solicitud de servicio generada en la herramienta de servicios	Profesional Universitario-Técnico Operativo-Contratista de la Oficina TIC

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la
carpeta de calidad de la CVP*

N° Actividad	Actividad	¿Qué y cómo se controla?	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?
		del soporte.		– Usuario Final
ATENCIÓN DE INCIDENTES DE SERVICIO				
1	Registrar solicitud	Toda falla presentada en la estructura tecnológica por parte del usuario final mediante la herramienta de mesa de servicios		
3	Asignar Incidente	Toda falla tecnológica reportada por el usuario final desde la herramienta de mesa de servicios.		
6	Atender incidente escalado	Los tiempos de atención oportunos correspondientes a los incidentes de servicio reportados por el usuario final, desde la herramienta de mesa de servicios	Por cada solicitud de servicio generada en la herramienta de servicios	Profesional Universitario-Técnico Operativo-Contratista de la Oficina TIC
10	Solucionar incidente	Mitigar toda interrupción de servicio a nivel tecnológico en la caja de vivienda popular junto con la satisfacción del usuario final, mediante la herramienta de mesa de servicio.		

	<h2>SOPORTE TÉCNICO EN LA CVP</h2>	Código: 208-TIC-Pr-03
		Versión: 08
		Vigente desde: 22/12/2021

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

9.1 Normograma

- Ver Normograma

9.2 Documentos Internos

- Ver Listado Maestro de Información Documentada o Listado Maestro de Documentos

9.3 Formatos Asociados

- No aplica

9.4 Documentos Externos

- No aplica

10. ANEXOS (Opcional)

- No aplica

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación (dd/mm/aaaa)	Cambios	Revisó Nombre y Cargo Líder del Proceso
1	1/06/2008	Creación del Procedimiento	
2	13/10/2011	Se retiró el acuerdo 017 de la normatividad, se reformula el alcance del procedimiento y se incluyen las actividades 17, 18, 19, 36, 37, 38,39 en la descripción del procedimiento.	Gina Alexandra Vaca Linares-Directora de Gestión Corporativa y CID
3	29/10/2014	Actualización del Procedimiento	Camilo Ramos - Profesional Universitario Mauricio Duque-técnico Operativo
4	29/10/2014	Se cambia nombre del procedimiento. Se reformula el objetivo del procedimiento. Se excluyen los flujos correspondientes a otros servicios como prestamos de equipos, administración de usuarios y asignación de equipos. Se simplifican los flujos de trabajo reformulando y eliminando las actividades y responsables Se actualiza la normatividad incorporando normas desde 2007 a 2013. Se actualizan las condiciones generales de operación del procedimiento. Se incorpora las actividades para el mantenimiento preventivo	Camilo Augusto Ramos Profesional Universitario Dirección de Gestión Corporativa y CID
5	28/08/2019	Modificación Total del procedimiento	Andrés Briceño Díaz Jefe Oficina TIC

Versión	Fecha Aprobación (dd/mm/aaaa)	Cambios	Revisó Nombre y Cargo Líder del Proceso
6	10/01/2020	Se modifican las Condiciones Generales y los Documentos de Referencia.	Andrés Briceño Díaz Jefe Oficina TIC
7	25/02/2020	Ajustes de Formato, Modificación Pie de Página.	Andrés Briceño Díaz Jefe Oficina TIC
8	21/12/2021	<p>Actualización de plantilla para procedimientos (208-PLA-Ft-65 PROCEDIMIENTO V4) correspondiente a la vigencia actual.</p> <p>Se realizan ajustes en los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título del procedimiento. • Objetivo. • Alcance. • Responsables. • Políticas operacionales. • Definiciones y Siglas. • Descripción de actividades. • Elaboración diagrama de procesos haciendo uso de la herramienta Bizagi Process Modeler. • Puntos de Control. 	Leydy Yohana Pineda Afanador Jefe Oficina TIC

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<h2>SOPORTE TÉCNICO EN LA CVP</h2>	Código: 208-TIC-Pr-03
		Versión: 08
		Vigente desde: 22/12/2021

12. APROBACIÓN

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Nombre: Fabián David Rojas Castiblanco</p> <p>Cargo: Contratista</p> <p>Fecha: 15 de Diciembre de 2021</p>	<p>Nombre: Leydy Yohana Pineda Afanador</p> <p>Cargo: Jefe Oficina TIC</p> <p>Fecha: 17/12/2021</p>	<p>Nombre: Leydy Yohana Pineda Afanador</p> <p>Cargo: Jefe Oficina TIC</p> <p>Fecha: 21/12/2021</p> <p>Nombre: Catalina Nagy Patiño</p> <p>Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>Fecha: 22/12/2021</p>

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la
carpeta de calidad de la CVP*