



## PROCEDIMIENTO DE MESA DE SERVICIOS

Código: PR-RF-09

Versión: 06

Fecha actualización:  
03/05/2024

### 1. OBJETIVO:

Gestionar los requerimientos de soporte tecnológico, para atender de manera oportuna y eficiente las solicitudes de los usuarios y partes interesadas, según los tiempos de atención establecidos por la Dirección Administrativa de las TIC, que permita mantener la operatividad y funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Entidad las 24 horas del día.

### 2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Director Administrativo de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones TIC, velar por la correcta aplicación, cumplimiento y actualización de este Procedimiento.

### 3. ALCANCE:

Inicia con el registro de la solicitud de soporte tecnológico y finaliza con la evaluación del servicio por parte del usuario, la elaboración de estadísticas e informes, y la aplicación de acciones de mejoramiento al Procedimiento.

### 4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

**Escalamiento:** Es el cambio de nivel de la incidencia según su complejidad y tratamiento.

**Estrategia “Cero Papel”:** Consiste en la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos, sustentados en la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Por lo que, los registros de la información documentada asociados a este Procedimiento son digitales, exceptuando las Actas de Comité Primario.

**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, éstos se clasifican en niveles crítico, alto, medio y bajo.

- **Incidente de Nivel Crítico:** Evento que causa un impacto muy significativo en los sistemas de información, afectando tanto a la confidencialidad como a la disponibilidad o integridad de los datos. Este tipo de evento suele afectar a los servicios de la Administración Municipal utilizados por un número elevado de usuarios, a recursos que



## PROCEDIMIENTO DE MESA DE SERVICIOS

Código: PR-RF-09

Versión: 06

Fecha actualización:  
03/05/2024

afectan la seguridad del sistema y de la red, e incluso provocar pérdidas irrecuperables de información crítica.

- **Incidente de Nivel Alto:** Evento que produce un impacto considerable (y no muy significativo) en recursos clasificados como críticos. Este tipo de evento suele afectar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos críticos y amenaza a un número limitado de sistemas no críticos.
- **Incidente de Nivel Medio:** Evento que tiene un impacto considerable en recursos e información considerados como no críticos por la Administración Municipal y suele afectar a equipos y sistemas muy limitados que no contienen información relevante.
- **Incidente de Nivel Bajo:** El evento tiene un impacto poco significativo para la Administración Municipal y afecta de forma mínima a recursos e información no críticos.

**Mesa de Servicios:** Conjunto de recursos tecnológicos y humanos, que permite centralizar, gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral.

**Niveles de Atención:** Definición de los tiempos de respuesta para atender los incidentes de acuerdo con el impacto que generan en la unidad administrativa donde se solicitan. Los tiempos de atención fueron definidos por la Dirección Administrativa de las TIC, los cuales se encuentran establecidos de la siguiente manera, luego de la recepción de la solicitud.

- **Atención Crítica:** Hasta una (1) hora.
- **Atención Alta:** Hasta dos (2) horas.
- **Atención Media:** Hasta cinco (5) horas.
- **Atención Baja:** Hasta dieciocho (18) horas.

**Software de la Mesa de Servicios (GLPI):** Programa o aplicación informática que permite la gestión y administración de recursos tecnológicos y humanos, para centralizar, darles manejo y solución a los requerimientos de soporte tecnológico.

**Ticket:** Número consecutivo (ID) generado automáticamente por el software de la Mesa de Servicios (GLPI), asociado al incidente o requerimiento solicitado.

**Tiempo de Atención:** Tiempo estimado para que el personal de la Dirección Administrativa de las TIC se apropie del caso y le comunique al solicitante que será el encargado de atender el incidente y/o solicitud.

**Usuario:** Servidor público o contratista que reporta las incidencias en el software de la Mesa de Servicios (GLPI).



## PROCEDIMIENTO DE MESA DE SERVICIOS

Código: PR-RF-09

Versión: 06

Fecha actualización:  
03/05/2024

### 5. CONTENIDO:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p><b>1. Registrar la solicitud de atención:</b> El Servidor Público y/o el Contratista que requieran la solución de cualquier incidente, registran la solicitud en el software de la Mesa de Servicios (GLPI) o envían un mensaje al correo electrónico mesadeservicios@itagui.gov.co, mínimo con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asunto de la solicitud.</li><li>• Descripción amplia de la solicitud, junto con sus respectivos soportes (en caso de tenerlos).</li><li>• Identificación del solicitante (nombres y apellidos completos, y número de documento de identidad).</li><li>• Información de contacto del solicitante (teléfono fijo, extensión y/o número de celular).</li><li>• Ubicación del solicitante (unidad administrativa).</li></ul> <p><b>Nota:</b> Toda solicitud que incumpla con los datos mínimos requeridos para la atención y verificación por parte del personal técnico de soporte, o que el perfil del usuario no sea del nivel requerido según el asunto de la misma, previa notificación al solicitante, será archivada, considerada desistida y deberá presentarse nuevamente por el usuario autorizado.</p>	<p>Servidor Público</p> <p>Contratista</p> <p>Técnico Operativo o Administrativo de las TIC</p>	<p>Registro Software de la Mesa de Servicios (GLPI)</p>
<p><b>2. Recibir la solicitud de atención:</b> El Profesional Universitario y/o el Técnico Operativo o Administrativo, reciben la solicitud mediante el software de la Mesa de Servicios (GLPI), el cual genera automáticamente un Ticket asociado al requerimiento.</p>	<p>Profesional Universitario de las TIC</p> <p>Técnico Operativo o Administrativo de las TIC</p>	<p>Registro Software de la Mesa de Servicios (GLPI)</p>
<p><b>3. Clasificar el incidente:</b> El Profesional Universitario y/o el Técnico Operativo o Administrativo de la Dirección Administrativa de las TIC, clasifican el incidente o solicitud registrada en el software de la Mesa de Servicios (GLPI), de acuerdo con el nivel de criticidad: crítico, alto, medio o bajo.</p>	<p>Profesional Universitario de las TIC</p> <p>Técnico Operativo o Administrativo de las TIC</p>	<p>Registro Software de la Mesa de Servicios (GLPI)</p>
<p><b>4. Asignar la solicitud:</b> El Profesional Universitario y/o el Técnico Operativo o Administrativo de la Dirección Administrativa</p>	<p>Profesional Universitario de las TIC</p>	<p>Registro Software de la</p>



## PROCEDIMIENTO DE MESA DE SERVICIOS

Código: PR-RF-09

Versión: 06

Fecha actualización:  
03/05/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/INFORMACIÓN DOCUMENTADA
de las TIC, asignan la solicitud de acuerdo con la disponibilidad del personal, en el software de la Mesa de Servicios (GLPI).	Técnico Operativo o Administrativo de las TIC	Mesa de Servicios (GLPI)
<p><b>5. Atender la solicitud:</b> El Profesional Universitario y/o el Técnico Operativo o Administrativo de la Dirección Administrativa de las TIC, designado, se apropia del caso y se pone en contacto con el usuario, con el fin de informarle la fecha y hora para brindarle la atención de acuerdo con los turnos (exceptuando las solicitudes con clasificación crítica, las cuales son analizadas y atendidas con prelación y de forma inmediata), atiende la solicitud o la escala a un nivel superior.</p> <p>En caso de que la solicitud sea escalada al nivel superior, se realizarán las mismas actividades contempladas en este Procedimiento a partir del numeral anterior.</p>	Profesional Universitario de las TIC Técnico Operativo o Administrativo de las TIC	Registro Software de la Mesa de Servicios (GLPI)
<p><b>6. Registrar el seguimiento del caso:</b> El Profesional Universitario y/o el Técnico Operativo o Administrativo de la Dirección Administrativa de las TIC, registran el seguimiento del caso en el software de la Mesa de Servicios (GLPI), que puede ser público o privado, es decir, público si es necesario que el usuario conozca el avance de su requerimiento, o privado si el avance sólo será compartido internamente entre el personal de soporte.</p> <p>Cuando el seguimiento es público, el software envía de manera automática al correo del solicitante el seguimiento adicionado.</p>	Profesional Universitario de las TIC Técnico Operativo o Administrativo de las TIC	Registro Software de la Mesa de Servicios (GLPI)
<p><b>7. Informar la solución:</b> El Profesional Universitario y/o el Técnico Operativo o Administrativo de la Dirección Administrativa de las TIC, registran la solución del incidente o solicitud en el software de la Mesa de Servicios (GLPI).</p>	Profesional Universitario de las TIC Técnico Operativo o Administrativo de las TIC	Registro Software de la Mesa de Servicios (GLPI)
<p><b>8. Ingresar a Base de Conocimiento:</b> El Profesional Universitario y/o el Técnico Operativo o Administrativo de la Dirección Administrativa de las TIC, determinan si la solución del incidente aplica como elemento de consulta para futuros incidentes con características similares, y proceden a realizar el registro en la Base de Conocimiento, como mínimo con la siguiente información:</p>	Profesional Universitario de las TIC Técnico Operativo o Administrativo de las TIC	Registro Software de la Mesa de Servicios (GLPI)



## PROCEDIMIENTO DE MESA DE SERVICIOS

Código: PR-RF-09

Versión: 06

Fecha actualización:  
03/05/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<ul style="list-style-type: none"><li>Nombre de la solución.</li><li>Descripción del incidente y cómo fue solucionado.</li><li>Detalle de los pasos realizados para la solución.</li><li>Documentos adjuntos, bibliografías, enlaces de referencia, entre otros (en caso de ser necesario).</li></ul>		
<p><b>9. Realizar el seguimiento y control a la solicitud (trazabilidad):</b> El Profesional Universitario y/o el Técnico Operativo o Administrativo de la Dirección Administrativa de las TIC, realizan seguimiento a la solicitud en el software de la Mesa de Servicios (GLPI), para verificar si fue atendida o aún está pendiente por solucionar.</p> <p><b>Nota:</b> También se verifica que los perfiles de usuario asignados a los servidores públicos o contratistas, corresponda a solicitudes realizadas por Jefes de unidades administrativas.</p>	Profesional Universitario de las TIC Técnico Operativo o Administrativo de las TIC	Registro Software de la Mesa de Servicios (GLPI)
<p><b>10. Evaluar el servicio:</b> El Servidor Público y/o el Contratista, diligencian la encuesta de percepción a través del enlace dispuesto para tal fin.</p>	Servidor Público Contratista	Encuesta de Percepción
<p><b>11. Elaborar las estadísticas e informes:</b> El Director Administrativo de las TIC, el Profesional Universitario y/o el Técnico Operativo o Administrativo de la Dirección Administrativa de las TIC, elaboran informes trimestrales con las estadísticas de los servicios prestados y toman las acciones respectivas, registrando los resultados en actas de Comité Primario y en el indicador de gestión diseñado para tal fin.</p>	Director Administrativo de las TIC Profesional Universitario de las TIC Técnico Operativo o Administrativo de las TIC	FO-DE-01 Acta FO-DE-15 Ficha de Indicadores
<p><b>12. Evaluar el desempeño del Procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento:</b> El Director Administrativo de las TIC, el Profesional Universitario y/o el Técnico Operativo o Administrativo de las TIC, realizan seguimiento y control a la ejecución o desempeño del Procedimiento e identifican y documentan oportunidades de mejoramiento y riesgos, de acuerdo con lo establecido en el "Procedimiento para la gestión de los riesgos, las oportunidades y las acciones preventivas", y en el "Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo".</p>	Director Administrativo de las TIC Profesional Universitario de las TIC Técnico Operativo o Administrativo de las TIC	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos



## PROCEDIMIENTO DE MESA DE SERVICIOS

Código: PR-RF-09

Versión: 06

Fecha actualización:  
03/05/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p><b>13. Aplicar las acciones de mejoramiento y realizar seguimiento a la eficacia de las mismas:</b> El Director Administrativo de las TIC, el Profesional Universitario y/o el Técnico Operativo o Administrativo de las TIC, aplican las acciones de mejoramiento establecidas, de acuerdo con lo descrito en el “Procedimiento para la gestión de los riesgos, las oportunidades y las acciones preventivas”, y en el “Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo”, verificando la eficacia de las mismas y dejando constancia de ello en el “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento” y/o en el “FO-DE-11 Matriz de Riesgos”.</p>	<p style="text-align: center;">Director Administrativo de las TIC</p> <p style="text-align: center;">Profesional Universitario de las TIC</p> <p style="text-align: center;">Técnico Operativo o Administrativo de las TIC</p>	<p style="text-align: center;">FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</p> <p style="text-align: center;">FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p>

### 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Decreto Municipal 1545 del 29 de diciembre de 2023. Estructura Orgánica y Funcional.

### 7. CONTROL DE REGISTROS- INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
No aplica	Registro Software de la Mesa de Servicios (GLPI)	Profesional Universitario de las TIC Técnico Operativo o Administrativo de las TIC	Software de la Mesa de Servicios (GLPI)	Software de la Mesa de Servicios (GLPI)	Backups Claves de acceso	Indefinido	Servidor Data Center
No aplica	Encuesta de Percepción	Profesional Universitario Técnico Operativo o Administrativo de las TIC	Oficina del responsable/ Dirección Administrativa de las TIC	PC del responsable/ Carpeta compartida de Calidad	Backups Claves de acceso	2 años	Eliminar
FO-DE-01	Acta						
FO-DE-15	Ficha de Indicadores	Profesional Universitario de las TIC Enlace MIPG de las TIC	Oficina del responsable/ Dirección Administrativa de las TIC	PC del responsable/ Carpeta compartida de Calidad	Backups Claves de acceso	2 años	Eliminar
FO-EM-15	Plan de Mejoramiento						
FO-DE-11	Matriz de Riesgos						

	<b>PROCEDIMIENTO DE MESA DE SERVICIOS</b>	Código: PR-RF-09
		Versión: 06
		Fecha actualización: 03/05/2024

## 8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	30/07/2013	Creación del documento.
02	30/08/2018	<p><b>Se modificó:</b> La denominación del cargo del responsable, las definiciones y términos, las actividades 11, 12 y 13, los documentos de referencia, el control de registros y los anexos, de acuerdo a los cambios realizados en los registros de las actividades. Acta No. 005 del 30 de agosto de 2018.</p>
03	21/07/2021	<p><b>Se modificó:</b> El nombre del Procedimiento, el objetivo, el alcance, la definición de Incidente. Se invierte el orden de las actividades 1 y 2, y se modifica la redacción, registro y responsable de las actividades 1 a la 11, en el Control de Registros-Información Documentada, se cambia el código del Plan de Mejoramiento de FO-AM-15 a FO-EM-15 y los responsables, acorde a los cambios realizados en los responsables de las actividades.</p> <p><b>Se eliminó:</b> Las definiciones de Mesa de Ayuda, Nivel de criticidad, Tiempo de solución del servicio y Ticket, en "Documentos de referencia" Manual de ayuda Service Desk.docx y Acuerdos de nivel de servicio.docx.</p> <p><b>Se incluyó:</b> En "Definiciones y términos" las definiciones de Escalamiento, Mesa de Servicios, Niveles de Atención, Tiempo de Atención y Usuario, y en "Documentos de referencia" el Decreto 1008 del 14 de junio de 2018 y "Arquitectura Empresarial TI (Ministerio TIC)". Cambios aprobados mediante Acta No. 02 del 3 de febrero de 2021.</p>
04	03/03/2022	<p><b>Se modificó:</b> El nombre, objetivo y codificación del Procedimiento, la redacción del alcance, los tiempos de Atención, la definición de "Usuario", la redacción de los responsables, las actividades 1, 2, 10 y 11, y el control de registros de la información documentada.</p> <p><b>Se eliminó:</b> La actividad "Confirmar solución a satisfacción".</p> <p><b>Se incluyó:</b> Las definiciones de "Ticket" y de "Software de la Mesa de Servicios (GLPI)", y el documento de referencia "Circular No. 132 del 3 de mayo de 2021 Dirección Administrativa de las TIC". Se trasladó el Procedimiento del Proceso "Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica" al Proceso "Gestión del Recurso Físico y Logístico", dada su naturaleza.</p>



## PROCEDIMIENTO DE MESA DE SERVICIOS

Código: PR-RF-09

Versión: 06

Fecha actualización:  
03/05/2024

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		Cambios aprobados mediante Acta de Comité Primario N°03 del 07/02/2022, validado en Acta N°9 de Revisión por la Dirección del 03/03/2022, socializados en Acta N°05 Comité Primario del 11/03/2022.
05	05/05/2023	<p><b>Se modificó:</b> Los tiempos de los niveles de atención, se realizó la corrección de estilo a todas las actividades del Procedimiento, la redacción de las actividades 5, 6, 10, 11, 12 y 13, y el control de registros de la información documentada.</p> <p><b>Se eliminó:</b> Los documentos de referencia “Decreto 1008 del 14 de junio de 2018 Política de Gobierno Digital”, “Arquitectura Empresarial TI (Ministerio TIC)”, “Decreto Municipal 672 del 17 de agosto de 2017 Estructura Administrativa”, y “Circular No. 132 del 3 de mayo de 2021 Dirección Administrativa de las TIC”.</p> <p><b>Se incluyó:</b> El documento de referencia “Decreto Municipal 520 del 11 de julio de 2022. Estructura Administrativa” y el registro y anexo “FO-DE-15 Ficha de Indicadores”.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Acta de Comité Primario No. 07 del 5 de mayo de 2023 de la Dirección Administrativa de las TIC.</p>
06	03/05/2024	<p><b>Se modificó:</b> Las actividades 1, 5, 9, 11, 12 y 13, y el término de “Encuesta de Satisfacción” por “Encuesta de Percepción”.</p> <p><b>Se eliminó:</b> El documento de referencia “Decreto Municipal 520 del 11 de julio de 2022. Estructura Administrativa”.</p> <p><b>Se incluyó:</b> La definición de «Estrategia “Cero Papel”», el registro y anexo “FO-DE-01 Acta”, y el documento de referencia “Decreto Municipal 1545 del 29 de diciembre de 2023. Estructura Orgánica y Funcional”.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Acta de Comité Primario No. 07 del 3 de mayo de 2024 de la Dirección Administrativa de las TIC.</p>

### 9. ANEXOS:

FO-DE-01 Acta.

FO-DE-11 Matriz de Riesgos.

FO-DE-15 Ficha de Indicadores.

FO-EM-15 Plan de Mejoramiento.