



INSDEPORTES
CAJICÁ

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ
GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS Y PLATAFORMAS DIGITALES

PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PÁGINA
DIR-GRT-PROD-001	1	1/07/2022	1 DE 3

1. OBJETIVO

Centralizar la recepción de solicitudes de soporte y dar trazabilidad a cada una, reduciendo los tiempos de respuesta o solución, actuando como punto de contacto de primer nivel, generando registros que permitan el análisis de incidencias.

2. ALCANCE

Inicia con la socialización de la mesa de ayuda, como soporte al canal de recepción de solicitudes y termina con la gestión y cierre del ticket.

3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Director(a)

4. ACTOR PARTÍCIPE DEL PROCEDIMIENTO

Contratista de Apoyo Gestión de los Recursos Tecnológicos e Informáticos

5. ÁREAS O PROCESOS INVOLUCRADOS

Todos las áreas y procesos

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD

LEY 1266 DEL 14 DE JULIO DE 2008 -"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

LEY 1341 DE 30 DE JULIO DE 2009 -"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones".

LEY 1581 DE 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"

LEY 1978 DE 2019 -"Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones".

DECRETO 338 DE 2022 - " Por el cual se adiciona el Título 21 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones."

RESOLUCIÓN 500 DE 2021 DE MINTIC - "Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital".

7. RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS

DIR-GRT-CAR-001 CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS
DIR-GRT-INS-001 INSTRUCTIVO CAMBIO DE CONTRASEÑAS DE USUARIO DE DOMINIO EN WEBMAIL
DIR-GRT-INS-002 INSTRUCTIVO CONFIGURACIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL EN SMARTPHONES
DIR-GRT-INS-003 INSTRUCTIVO SINCRONIZACIÓN DE CALENDARIO EN ANDROID
DIR-GRT-INS-004 INSTRUCTIVO ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SOPORTE INFORMÁTICO
DIR-GRT-FTO-002 FORMATO BASE DE DATOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS PARA MESA DE AYUDA

8. DEFINICIONES

MESA DE AYUDA Servicio que apela a recursos humanos y tecnológicos, y que permite solucionar problemas e incidencias además de realizar diferentes trámites y gestiones.

NUMERO DE TICKET Es número de radicación para seguimiento de soluciones aplicadas a cada solicitud de soporte o caso.

SOLICITUD DE SOPORTE O CASO	Todo requerimiento de asistencia técnica o de solución de dudas sobre el funcionamiento de equipos o herramientas informáticas implementadas.
------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Socializar la disponibilidad y el objetivo de la mesa de ayuda	Contratista de Apoyo Gestión de los Recursos Tecnológicos e Informáticos.	La socialización se realizará durante la capacitación del uso de las herramientas informáticas institucionales o también mediante un instructivo que se compartirá por correo electrónico. "DIR-GRT-INS-001 INSTRUCTIVO CAMBIO DE CONTRASEÑAS DE USUARIO DE DOMINIO EN WEBMAIL DIR-GRT-INS-002 INSTRUCTIVO CONFIGURACIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL EN SMARTPHONES DIR-GRT-INS-003 INSTRUCTIVO SINCRONIZACIÓN DE CALENDARIO EN ANDROID DIR-GRT-INS-004 INSTRUCTIVO ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SOPORTE INFORMÁTICO"
2	Recibir correos y generar tickets	Contratista de Apoyo Gestión de los Recursos Tecnológicos e Informáticos.	La plataforma de mesa de ayuda recibe y administra los correos electrónicos de la cuenta soporte@insdeportescajica.gov.co y de forma automática determina si la información de cada uno debe ser adjuntada a casos existentes o si se debe generar nuevos casos con un número de ticket asociado.
3	Enviar respuestas automáticas de tickets	Contratista de Apoyo Gestión de los Recursos Tecnológicos e Informáticos.	El sistema automáticamente devolverá un correo electrónico al usuario indicando el número de ticket asociado al caso creado y notificará al personal de soporte que una nueva solicitud ha sido registrada. El número de Ticket opera como radicado y permite el seguimiento de los avances de solución.
4	Notificar avances de solución	Contratista de Apoyo Gestión de los Recursos Tecnológicos e Informáticos.	El personal de soporte realizará el análisis de la solicitud e iniciará la gestión del caso mediante conexión remota con los servidores, equipos y/o dispositivos necesarios o entrando en contacto con el usuario usando el formato "DIR-GRT-FTO-002 FORMATO BASE DE DATOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS PARA MESA DE AYUDA". Cada avance será registrado en el hilo del Ticket proporcionado por la plataforma de mesa de ayuda, la cual enviará automáticamente al usuario un correo electrónico de notificación indicando la actividad realizada. El estado del caso cambiará a "En progreso".

5	Confirmar cierre de caso	Contratista de Apoyo Gestión de los Recursos Tecnológicos e Informáticos.	Una vez solucionado el caso el personal de soporte registrará dicha solución en el hilo del Ticket proporcionado por la plataforma de mesa de ayuda, la cual de manera automática enviará al usuario un correo electrónico con la respectiva notificación de cierre de caso y cambiará el estado del mismo a "Solucionado". El estado del caso cambiará automáticamente a "Cerrado" si durante 72 horas hábiles el usuario no ha reportado alguna inconformidad con la solución provista.
---	---------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Tipo de Cambio

TABLA DE CONTROL DOCUMENTAL

Responsable	Nombre(s) y apellidos	Firma	Área
Proyectó:	Carlos Julio Murcia Rodriguez		Gestión de Recursos Tecnológicos
Revisó:	Catherine Nieto		Apoyo a Dirección
Aprobó:	Ana Katherine Artunduaga		Dirección

Los firmantes, manifestamos expresamente que hemos estudiado y revisado el presente documento, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.

				<p>Calle 1 Sur No.7-56 Coliseo Fortaleza de Piedra E-Mail: ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co Teléfono: (57+1) 8898746 / Página: www.insdeportescajica.gov.co</p>
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------