

- OBJETIVO:** Gestionar de forma adecuada los requerimientos generados por los usuarios través de aplicación mesa de servicios, garantizando los acuerdos de niveles de servicios (ANS).
- ALCANCE:** Este proceso aplica los usuarios de la coordinación técnica de señales desde que se establece un requerimiento, registro, categorización y la solución implementada.

3. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

Termino	Definición
Acuerdo de Nivel de Servicio – ANS	Es un acuerdo entre el proveedor de servicios y un cliente. Un acuerdo de niveles de servicio describe los servicios a prestar, documenta los objetivos de nivel de servicio, y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios y el cliente. Un acuerdo único puede cubrir múltiples servicios o varios clientes.
Cambio	Consiste en añadir, modificar o eliminar cualquier cosa que pudiera tener un efecto en los servicios ofrecidos. El alcance debe incluir cambios en todas las arquitecturas, procesos, herramientas, métricas y documentación, así como cambios en los servicios y otros elementos de configuración.
Causa raíz	Es la causa subyacente u original de un incidente o problema.
Categorizar por nuevo modelo	El asesor puede realizar el cambio de categoría cuando el motivo de la solicitud no corresponde con la categoría dispuesta por el usuario.
Cliente	Es un término genérico que significa un cliente, el negocio o un cliente del negocio. Por ejemplo, el gerente de clientes puede ser utilizado como un sinónimo para el gerente de relaciones del negocio. El término también se utiliza para decir: Un(a) computador(a) que es utilizado(a) por un usuario - por ejemplo, un(a) PC, un(a) computador(a) de mano o una estación de trabajo La porción de una aplicación cliente-servidor con la cual el usuario interactúa directamente - por ejemplo, un cliente de correo electrónico.
Control	Es un medio para gestionar un riesgo, asegurar que se alcance un objetivo de negocio o que se siga un

	<p>proceso. Ejemplos de control incluyen las políticas, procedimientos, roles, RAID, cerraduras en puertas etc. A veces a un control se le llama contramedida o salvaguarda. Control también significa gestionar la utilización o el comportamiento de un elemento de configuración, sistema o servicio.</p>
Diagnóstico	Es una etapa en el ciclo de vida de incidentes y problemas. El propósito del diagnóstico es identificar una solución temporal para un incidente o la causa raíz de un problema.
Disponibilidad	Habilidad de un Elemento de Configuración o de un servicio para realizar las funciones acordadas cuando se requiere. La disponibilidad la determinan la certeza, mantenibilidad, servicio, rendimiento, y seguridad. Normalmente la disponibilidad se calcula en porcentajes. Este cálculo se basa normalmente en el tiempo acordado para el servicio y el tiempo de parada. Es una buena práctica calcular la disponibilidad usando métricas de las salidas del negocio respecto del Servicio ofrecido.
Escalamiento funcional	Es la transferencia de un incidente, problema o cambio a un equipo técnico con un mayor nivel de conocimientos especializados para ayudar en el escalamiento.
Escalamiento jerárquico	Es informar o involucrar a niveles más altos de la gerencia para ayudar en un escalamiento.
Impacto	Es una medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de negocio. A menudo, el impacto se establece en función de cómo los niveles de servicio se verán afectados. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.
Incidente	Es una interrupción no planificada de un servicio o la reducción en la calidad del mismo. La falla de un elemento de configuración que no ha afectado aún el servicio es también un incidente - por ejemplo, la falla en un disco de un conjunto de discos espejos.
Infraestructura	Comprende el hardware, software, redes, instalaciones etc. requeridas para desarrollar, probar, proveer, monitorear, controlar o soportar los Servicios.
Mesa de Servicio	Es el único punto de contacto entre el proveedor de servicios y los usuarios. Es el encargado de manejar los incidentes y las solicitudes de servicio, y también maneja la comunicación con los usuarios

OLA - Acuerdo de Niveles Operacionales	Se trata de un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y otra parte de la misma organización. Un Acuerdo de Nivel Operacional (Operational Level Agreement, OLA) brinda apoyo en la prestación de servicios al cliente por parte de proveedor de servicios de TI. El OLA define los bienes y servicios que se proveen y las responsabilidades de ambas partes. Por ejemplo, podría haber un acuerdo de nivel operativo entre: El proveedor de servicios de TI y un departamento de compras para adquirir hardware en los tiempos acordados. La mesa de servicio y un grupo de soporte para proporcionar la resolución de incidentes en los tiempos acordados.
Petición de Cambio - (Request for Change- RFC)	Es una propuesta formal para hacer un cambio. Incluye los detalles del cambio propuesto, y puede ser registrado en papel o electrónicamente. A menudo, el término es mal utilizado para referirse a un registro de cambio, o al propio cambio.
Prioridad	Es una categoría utilizada para identificar la importancia relativa de un incidente, problema o cambio. La prioridad está basada en el impacto y la urgencia, y se utiliza para identificar los tiempos requeridos para tomar acciones. Por ejemplo, el acuerdo de niveles de servicio puede afirmar que incidentes de prioridad 2 deben ser resueltos dentro de las próximas 12 horas.
Problema	Es una causa de uno o más incidentes. Usualmente no se conoce la causa al momento de crear el registro del problema, y el proceso de gestión de problemas es responsable de la investigación posterior.
Proveedor de servicios	Es una organización u organismo que proporciona los servicios solicitados por el cliente, internos o externos.
Recovery o recuperación	Es devolver a un elemento de configuración (CI's) o un servicio a un estado de funcionamiento. A menudo, la recuperación de un servicio incluye la recuperación de datos a un estado consistente conocido. Después de la recuperación, puede ser necesario ejecutar otros pasos antes de poner el servicio a disposición de los usuarios (restauración).
Responsable de Primer nivel de servicio	Responsable de atender los incidentes en primera instancia, y escalar al segundo nivel en caso de que el incidente registrado no sea solucionado y requiera de una atención más especializada para su solución. Realiza la validación con el usuario respecto a la

	solución del incidente registrado y solicita la creación de un nuevo incidente (si aplica).
Responsable de segundo nivel de servicio	Brinda solución de los requerimientos que no pueden ser resueltos por el primer nivel de soporte. En caso de no encontrar la solución al incidente registrado, este asesor puede escalar a Gestión de Problemas o al proveedor. Los asesores de segundo nivel de servicios están conformados por grupos de especialistas.
Servicio	Conjunto de actividades realizadas por la entidad para satisfacer las exigencias de sus clientes y/o ciudadanos entregando resultados planificados.
Solución temporal o work-around	Es reducir o eliminar el impacto de un requerimiento, en caso de que aún no esté disponible una solución completa - por ejemplo, reinicializando un elemento de configuración que ha fallado. Las soluciones temporales de problemas están documentadas en los registros de errores conocidos. Las soluciones temporales para los incidentes que no tienen registros de problemas asociados se documentan en el registro de incidentes.
Urgencia	Es una medida de cuánto tiempo pasará hasta que un requerimiento o cambio tenga un impacto significativo en el negocio. Por ejemplo, un requerimiento de alto impacto puede tener una baja urgencia si el impacto no afectará el negocio sino hasta el final del año fiscal. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.
Ventana de cambios	Es un espacio de tiempo regular acordado durante el cual pueden implementarse cambios o liberaciones con un mínimo de impacto en los servicios. Las ventanas de cambios suelen estar documentadas en los acuerdos de niveles de servicio.
Sistema de gestión	Es el marco de políticas, procesos, funciones, normas, directrices y herramientas que aseguran que una organización o parte de una organización puede alcanzar sus objetivos. Este término también se utiliza con un alcance más pequeño para dar soporte a un proceso o actividad específica.

4. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO:

a. Desarrollo del proceso de segundo nivel:

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
Inicio				
1	Realizar el reporte interno	<p>Realizar el reporte interno de acuerdo con los servicios que están dispuestos en la aplicación mesa de servicios (helpcenter.rtvc.gov.co) según las categorías habilitadas para el mismo</p> <p>Continuar con la actividad No. 3</p>	Servidores públicos y colaboradores	Caso en la aplicación mesa de servicios
2	Realizar el reporte externo	<p>Realizar el reporte externo de los servicios que la entidad tiene habilitados en la aplicación mesa de servicios (helpcenter.rtvc.gov.co), realiza el reporte de los requerimientos según las categorías dispuestas para el mismo.</p> <p>Nota: este servicio está dispuesto únicamente para los canales regionales.</p> <p>Continuar con la actividad No. 3</p>	Usuarios externos	Caso en la aplicación mesa de servicios
3	Recibir la solicitud de servicio	<p>Recibir la solicitud por parte de los servidores públicos, colaboradores y usuarios externos, los reportes presentados durante el desarrollo de la prestación del servicio en la herramienta de mesas de servicios.</p> <p>Nota: Los reportes son recibidos en su mayoría a través de la herramienta tecnológica, la cual genera un ticket para cada caso. Sin embargo, también se cuenta con un correo electrónico y una línea telefónica de servicio para realizar reportes en casos</p>	Coordinador (a) Gestión Técnica de Señales	Caso en la aplicación mesa de servicios

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		especiales.		
4	Analizar y atender el incidente	<p>Analizar y atender el requerimiento dependiendo de:</p> <p>Análisis:</p> <p>En este paso se debe realizar el primer contacto con el usuario. debe validar la información entregada.</p> <p>Por último, si el requerimiento es conocido que no requiere análisis, debe ir al paso de ejecución del requerimiento, de lo contrario debe ir al paso de diagnóstico de este.</p> <p>Diagnóstico:</p> <p>En este paso se analizan los requerimientos que no son conocidos o estándar y se validar si tenemos el conocimiento para la ejecución del requerimiento,</p> <p>-En caso de que este se deba escalar al proveedor o fabricante, se debe enviar un correo o crear un caso en la mesa de servicio del fabricante, para este caso se debe documentar en la herramienta, el correo o número de caso asignado. y toda la trazabilidad con el proveedor o fabricante.</p> <p>Se debe valorar la capacidad de la infraestructura para cubrir con el requerimiento en caso de que no se tenga la infraestructura necesaria, se debe informar al</p>	Coordinador (a) Gestión Técnica de Señales	Se documenta el caso en el campo atención o mensajes dentro de la aplicación mesa de servicios.

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		<p>usuario y enviar la información para el crecimiento de la infraestructura al proceso de planificación de la infraestructura, para que se planifique.</p> <p>Ejecución</p> <p>Se ejecuta las actividades del requerimiento. Se debe informar al usuario la correcta ejecución del requerimiento.</p>		
5	Realizar actividades para generar una respuesta	El proveedor realiza las actividades correspondientes para generar una respuesta.	Proveedor o Fabricante	Correo electrónico o caso en la mesa de servicio del proveedor
6	Recategorizar el caso por nuevo modelo	<p>Recategorizar el caso por nuevo modelo. Esta es una acción que se ejecuta en la mesa de servicio, al recategorizar por nuevo modelo se asigna un nuevo asesor y se inicia desde el principio.</p> <p>Esto se realiza cuando el requerimiento no corresponde a la solicitud y la categoría, se recategoriza por nuevo modelo. Lo determina el asesor que está atendiendo el caso.</p>	Coordinador (a) Gestión Técnica de Señales	Aplicación mesa de servicios, recategorización por nuevo modelo
7	Diligenciar la encuesta (usuarios internos)	Diligenciar la encuesta de satisfacción en la aplicación mesa de servicios.	Servidores públicos y colaboradores	Encuesta relacionada al caso atendido, dentro de la aplicación mesa de servicios.
8	Diligenciar la encuesta (usuarios externos)	Diligenciar la encuesta de satisfacción en la aplicación mesa de servicios.	Usuario externo	Encuesta relacionada al caso atendido, dentro de la aplicación mesa de servicios.
9	Esperar tiempo de diligenciamiento de encuesta	Esperar tiempo de diligenciamiento de la encuesta, la espera máxima para la evaluación es de 15 días hábiles, de lo	Servidores públicos y colaboradores	Aplicación mesa de servicios.

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		contrario automáticamente se califican y se cierra el caso.	Usuario externo	
10	Cerrar el requerimiento	Cerrar el requerimiento por parte del asesor.	Coordinador (a) Gestión Técnica de Señales	Aplicación mesa de servicios, cierre del caso
<u>Fin.</u>				

Nota1: El fluograma se validará en la Coordinación de Planeación si está vigente el programa Bizagi Modeler, así mismo se deberá publicar todo el proceso de segundo nivel en Kawak en los formatos dispuestos (Pdf y Word), para consulta e implementación por los usuarios de la Entidad.

Nota 2: Para visualizar el control de cambios del presente documento, por favor diríjase al sistema KAWAK en el módulo de información documentada, consultando por el documento (nombre, proceso, código), en donde encontrará los cambios realizados al mismo.