

	PROCESO TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PRTC-PC-02
	PROCEDIMIENTO DE MESA DE SERVICIOS	FECHA: 19/12/2023
		VERSIÓN: 1

1. OBJETIVO

Gestionar las incidencias, peticiones y problemas de los servicios que usan los usuarios de la Entidad de Gestión Administrativa y Técnica – EGAT, mediante el uso de la aplicación de Mesa de Servicio, con el fin de solucionar de manera oportuna y eficiente las solicitudes de los usuarios, manteniendo así la operatividad de estos.

2. DEFINICIONES

Agente de servicio: Punto de contacto para ayudar a los usuarios del servicio y los clientes que informan problemas, solicitan información, acceso u otros servicios. Brindar servicio al cliente a través de múltiples canales ya sean tradicionales, digitales, de autoservicio y automatizados.

Mesa de servicio: es el medio tecnológico que permite gestionar las incidencias/peticiones y problemas que ingresen por los canales y para los servicios que defina el Departamento.

Base de datos de conocimiento: Colección de información de especial relevancia para la resolución de incidencias y peticiones. Esta información se almacena y se clasifica en categorías para ser utilizada tanto por los usuarios como autoayuda,

Gestor de problemas: Es el encargado de coordinar y dirigir todos los aspectos de la gestión de problemas, lo que incluye reunir a los equipos, las herramientas y los datos adecuados.

Incidencia: Cualquier evento que no es parte del funcionamiento normal de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción, o una reducción, en la calidad del servicio que se presta.

Mesa de servicio: Es el único punto de contacto entre el proveedor de servicios y los usuarios

Petición: Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular.

Plantilla: Medio, aparato o sistema, que permite guiar, portar, o construir, un diseño o esquema predefinido.

Problema: Circunstancia en la que se genera un obstáculo al curso normal de las cosas.

TI: Como sus siglas lo indican significa Tecnologías de la Información.

	PROCESO TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PRTC-PC-02
	PROCEDIMIENTO DE MESA DE SERVICIOS	FECHA: 19/12/2023
		VERSIÓN: 1

3. GENERALIDADES

Este procedimiento establece como se deben gestionar y solucionar las posibles incidencias, peticiones y problemas de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

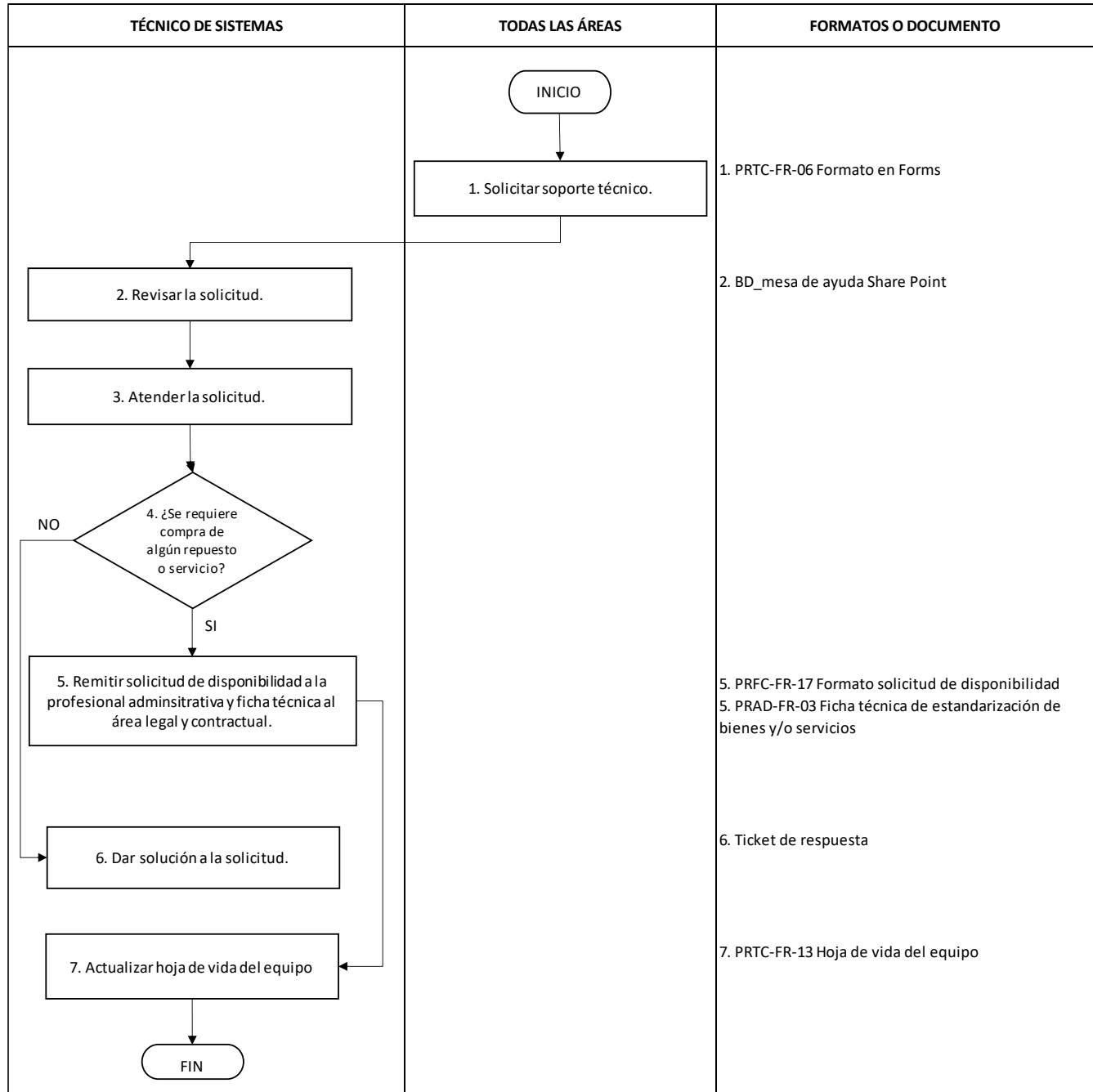
Como Mesa de Servicio (Service Desk) o Mesa de Ayuda (Help Desk), debe proporcionar respuestas y soluciones a los usuarios finales, clientes o beneficiarios (destinatarios del servicio), y también puede brindar orientación en relación con los temas relacionados con la misionalidad de la Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT, sus productos y servicios; a través de los canales disponibles en la Aplicación de Mesa de Servicio, como son:

telefónico, Portal de Usuarios, correo electrónico o presencial, entre otros. La asistencia se brinda, según el servicio, tanto a usuarios internos como externos.

La mesa de servicio está compuesta por niveles, de acuerdo con la complejidad y especialidad del tema a resolver así:

- **Primer nivel** establece el primer contacto con el usuario y presta orientación y/o asistencia dentro de su alcance
- **Segundo nivel** prestar un servicio especializado a través de los profesionales competentes, según la complejidad de la incidencia y así mismo se podrá dar un soporte de nivel uno y dos.
- **Tercer nivel** en eventos en los que se requiera escalar la solicitud a proveedores o entes externos.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



	PROCESO TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PRTC-PC-02
	PROCEDIMIENTO DE MESA DE SERVICIOS	FECHA: 19/12/2023
		VERSIÓN: 1

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

PRTC-FR-06 Formato en Forms

PRFC-FR-17 Formato solicitud de Disponibilidad

PRTC-FR-13 Hoja de vida del equipo

Base de datos - mesa de ayuda

6. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
Versión 1	19/12/2023	Primer documento.

Elaboró: Cesar Alfredo Sanabria Méndez - Técnico en Sistemas
Jeisson Leonardo Gil – Profesional de Planeacion y Calidad
Deisy Viviana Triviño – Técnica de Apoyo Administrativo
Revisó: Hugo Alberto Vega – Director de Desarrollo Administrativo