

COPIA CONTROLADA

Objetivo

Registrar, Resolver y Controlar las novedades sobre la Plataforma TICs de Indeportes Antioquia.

Contenido

#	ACTIVIDADES (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	RESULTADO
1	Crear tiquete en el OTRS – Usuarios Activos	Los usuarios “ACTIVOS” DE LA Plataforma TICs, crean un tiquete por cualquiera de las siguientes novedades, (Ver I-GP-03 Instructivo para la creación de TIQUETES) : <ul style="list-style-type: none"> • Cambio • Configuración • Incidente • Problema • Revisión Post implementación • Sin Clasificar 	Usuario Activo	Tiquete
2	Crear tiquete en el OTRS – Agentes Mesa de ayuda	Los agentes de mesa de ayuda: crean un tiquete por cualquiera de las siguientes novedades, (Ver I-GP-03 Instructivo para la creación de TIQUETES) : <ul style="list-style-type: none"> • Cambio • Configuración • Incidente • Problema • Revisión Post implementación • Sin Clasificar 	Agentes Mesa de ayuda	Tiquete
3	Revisar tiquetes y asumir caso	Monitorear permanentemente el OTRS y tomar de la cola, uno a uno, los tiquetes y dan inicio al trámite de los mismos	Agentes Mesa de Ayuda	Inicio trámite de tiquete
4	Resolver tiquete	Ejecutar las actividades respectivas para atender el tiquete y las reportan en el OTRS o escalan con el proveedor requerido.	Agentes Mesa de Ayuda	Fin trámite de tiquete o escalamiento tiquete
5	Escalar tiquet	Los Agentes Mesa de Ayuda – escalan el tiquet para atención del proveedor según sea requerido.	Agentes Mesa de Ayuda	Fin trámite de tiquete o escalamiento tiquete a Jefe de Oficina

COPIA CONTROLADA

#	ACTIVIDADES (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	RESULTADO
6	Recibir tiquete	El jefe de oficina de sistemas e Informática, ejecuta las actividades respectivas para atender el tiquete y finalizar su trámite o atiende parcialmente, reclasifica el tiquete degradándolo de nivel o escala atención al proveedor (Agentes Mesa de Ayuda – Nivel 3), reportando en el OTRS	Jefe de Oficina de sistemas e informática	Fin trámite de tiquete o escalamiento al proveedor.
7	Resolver tiquete El jefe de la Oficina de Sistemas e Informática	El jefe de oficina de sistemas e Informática, ejecuta las actividades respectivas referidas por el proveedor y cierra el caso o atiende parcialmente y degrada el tiquete de nivel, reportando en el OTRS.	Jefe de Oficina de sistemas e informática	Fin trámite de tiquete

GLOSARIO**TIQUETE**

Registro de un solicitud de servicio a la oficina de Sistemas e Informática.

USUARIOS ACTIVOS

Son todos aquellos usuarios que hacen parte del Instituto y que tienen cuenta activa, contrato o convenio vigente en el cualquiera de los sistemas que posee la Entidad, incluye Municipios, Contratistas y personal vinculado.

CAMBIO

Modificaciones a la infraestructura de TI, que pueden darse como solución de errores conocidos, desarrollo de nuevos servicios, mejora de los servicios existentes o por imperativo legal.

CONFIGURACIÓN

Atributos de los componentes que se gestionan.

INCIDENTE

Cualquier alteración en los servicios TI, es decir, cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo”.

PROBLEMA

Cuando algún tipo de **incidente se convierte en recurrente o tiene un fuerte impacto en la infraestructura TI**, Se considera un PROBLEMA, y se requiere determinar sus causas y encontrar posibles soluciones.

REVISIÓN POST IMPLEMENTACIÓN

El objetivo es asegurar que los cambios han surtido los efectos buscados, sin crear problemas de carácter secundario.

AGENTES MESA DE AYUDA – GESTORES

Son los técnicos administrativos adscritos a la oficina de sistemas e informática, que atienden en primera instancia, los tiquetes.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE TIQUETES - PLATAFORMA TIC	Código: P-GP-03
		Versión: 05
		Aprobación: 19/08/2020

COPIA CONTROLADA

AGENTES MESA DE AYUDA – NIVEL 1

Son los técnicos y/o profesionales (adscritos o contratados) por la oficina de sistemas e informática, que atienden los tiquetes con un grado de complejidad intermedio.

AGENTES MESA DE AYUDA – NIVEL 2

Son los profesionales (adscritos y/o contratados) por la oficina de sistemas e informática que atienden los tiquetes con el grado de complejidad alto, según la clasificación interna establecida.

AGENTES MESA DE AYUDA – NIVEL 3

Son los proveedores (contratados) por la oficina de sistemas e informática que atienden los tiquetes con el grado de complejidad alto, según la clasificación interna establecida.

OTRS

Es la sigla en inglés de: Open Ticket Request System

Consiste en un programa que registra las solicitudes de servicio a la oficina de sistemas e informática y facilita la atención a los usuarios, controlando el ciclo de vida de los Tiquetes, hasta la resolución definitiva del incidente, problema, cambio o configuración.

Control de cambios

Código	Fecha	Versión	Descripción del cambio
P-GP-03	05/10/2015	01	No aplica para esta versión
P-GP-03	21/10/2015	02	Inclusión de Actividad para la creación de tiquetes por parte de los Agentes de la Mesa de Ayuda.
P-GP-03	30/08/2016	03	Inclusión de USUARIOS ACTIVOS en el GLOSARIO
P-GP-03	2/11/2017	04	Se referencia intervención de Agentes Mesa de Ayuda – Nivel 3
P-GP-03	19/08/2020	05	Se actualizan actividades según realidad de la oficina.