

## 1. OBJETIVO

Facilitar y gestionar equipos de soporte en caso de daño al equipo asignado.

## 2. ALCANCE

Aplica como documento de apoyo durante la ejecución del procedimiento “PR-IIT-0458 Gestión de incidentes” para la solución de incidentes relacionados con equipos de soporte.

## 3. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Equipos de soporte.** Es un elemento informático que se destina para tener disponible y ser asignado en el evento que un elemento en producción de un equipo se dañe y requiera cambio de una parte o cambio definitivo para su solución definitiva. El equipo de Soporte se instala con el fin de disminuir el tiempo en que un funcionario se quede sin equipo y así no verse afectado mientras se repara, se compra, o se suministra para realizar su cambio definitivo.

Fuente. UAE DIAN - Subdirección de Soluciones y Desarrollo - Coordinación Soporte Técnico al Usuario.

- **Escalamiento.** (ITIL Operación del Servicio) Es cuando una actividad obtiene recursos adicionales necesarios para cumplir con los objetivos de nivel de servicio o con las expectativas del cliente. Un escalamiento puede ser necesario en cualquier proceso de gestión de servicio de TI, comúnmente se asocia a la gestión de incidentes, gestión de problemas y la gestión de atención de quejas de los clientes. Hay dos tipos de escalamiento: escalamiento funcional y escalamiento jerárquico.

Fuente. [https://www.mindmeister.com/generic\\_files/get\\_file/7845343?filetype=attachment\\_file](https://www.mindmeister.com/generic_files/get_file/7845343?filetype=attachment_file)

- **Mesa de servicio.** Es un equipo de trabajo, punto de contacto entre los usuarios de la empresa y las tecnologías estándares adoptadas por la misma, y cuyo objetivo principal será responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las peticiones que dichos usuarios realicen, en relación con los diversos aspectos de la Tecnología de la Información.

Fuente. <https://arandasoft.com/la-funcion-de-una-mesa-de-ayuda-dentro-de-la-organizacion/>

- **Nivel de servicio.** Es el proceso responsable de negociar acuerdos de nivel de servicios alcanzables y de asegurar que estos se cumplan. Es responsable de asegurar que todos los procesos de gestión de servicios de TI, acuerdos de nivel operativo y de los contratos de soporte sean adecuados para los objetivos de nivel de servicio acordados. La gestión de niveles de servicios monitorea e informa sobre los niveles de servicio, realiza revisiones periódicas de servicios con los clientes, e identifica las mejoras requeridas.

Fuente. [https://www.mindmeister.com/generic\\_files/get\\_file/7845343?filetype=attachment\\_file](https://www.mindmeister.com/generic_files/get_file/7845343?filetype=attachment_file)

**4. DESARROLLO DEL TEMA****4.1 Creación de caso**

Una vez se identifica la ocurrencia de un incidente que afecta la funcionalidad del equipo asignado, el funcionario debe abrir caso en la herramienta de gestión, el cual es recibido en la mesa de servicio y es escalado al agente o funcionario encargado de los equipos de soporte.

**4.2 Validación disponibilidad de equipos de soporte**

El encargado de equipos de soporte valida la disponibilidad de este y asigna.

**4.3 Entregar equipo de soporte y registrar en herramienta de Gestión**

El encargado de equipos de soporte asocia el equipo de soporte al caso. Se entrega el equipo de soporte al Agente de Nivel II para su instalación y documenta el caso.

**4.4 Instalar equipo de soporte**

El Agente de Nivel II instala el equipo de soporte y valida funcionalidad con el usuario.

**4.5 Solicitar al usuario que realice el traslado de su información del equipo de soporte a su equipo original**

Si el equipo original del usuario retorna para instalación y este corresponde a un PC, el agente de Nivel II realiza el traslado de la información que pudo haber generado en el lapso de uso del equipo de soporte al su equipo original. Valida con el usuario la funcionalidad de este y documenta el caso.

**4.6 Registrar la devolución del equipo de soporte**

El Agente de Nivel II, en presencia del usuario, realiza el borrado de la información del usuario del equipo de soporte y valida el borrado completo. Registra la devolución del equipo en la herramienta de gestión de mesa de servicio y los comentarios relacionados del Servicio.

El Agente de Nivel II retira el equipo de soporte y lo entrega al encargado de equipos de soporte

El Encargado de equipo de soporte registra el equipo devuelto en el control y documenta el caso

**4.7 Cerrar caso**

El agente luego de finalizado el soporte y entrega al equipo de soporte, debe cambiar al estado solucionado.

**5. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1	07/07/2014	09/09/2021	Versión inicial de la modernización del SGCCI.

2	10/09/2021	<p>Versión 2 que reemplaza lo establecido en la Versión 1.</p> <p>Se modifica contenido del documento.</p> <p>Se generaron ajustes relacionados con el nombre de los procesos establecidos en el considerando de la Resolución 060 del 11 de junio del 2020.</p> <p>Se actualizó la codificación del proceso.</p> <p>Se actualizan las dependencias responsables de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1742 del 22 de diciembre del 2020 y la Resolución 70 del 9 de agosto de 2021.</p>
---	------------	--

<b>Elaboró:</b>	Yenny Paola Ostos Mendivelso <b>Elaboración técnica</b>	Analista II de tecnología	Subdirección de Innovación y Proyectos
	Juan Pablo serna Botero <b>Elaboración técnica</b>	Gestor IV de tecnología	Subdirección de Innovación y Proyectos
	Tito Alejandro Menjura Murcia <b>Elaboración metodológica</b>	Gestor II del Sistema de Gestión	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
	Alfredo Antonio Ahumada Ahumada <b>Elaboración metodológica</b>	Gestor II del Sistema de Gestión	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
<b>Revisó:</b>	Claudia Patricia Bernal Rivera	Jefe de la Coordinación de Soporte Técnico al Usuario	Coordinación de Soporte Técnico al Usuario
	Héctor Leonel Mesa Lara	Subdirector de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones	Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones
<b>Aprobó:</b>	Diana Parra Silva	Directora de Gestión de Innovación y Proyectos	Dirección de Gestión de Innovación y Proyectos