







## 1. Objetivo, alcance y convenciones

<b>Objetivo</b>	Brindar atención y manejo a todas las solicitudes TIC que realizan los usuarios internos y externos del Ministerio de Educación Nacional (MEN).
<b>Alcance</b>	Este procedimiento inicia con el registro de la solicitud continua con la categorización, priorización, posterior se realiza el escalamiento y finaliza con la documentación y solución del mismo.

	Punto de Verificación	Nota	Evidencias	Interacción con otros procesos	Tiempos	
					Mínimo	Máximo
Convenciones						

## 2. Disposiciones Generales

### 1. POLÍTICAS GENERALES

La Mesa de Servicios es el punto único de contacto entre los usuarios (interno y externo) y los Especialistas (soporte en sitio, nivel 2 y nivel 3), mediante el cual se atienden las solicitudes de servicios de TI del MEN. El horario de atención de la Mesa de Servicios es de lunes a sábado entre las 7:00 a.m. y las 9:00 p.m. en jornada continua.

- La solución de las solicitudes, por parte del equipo de trabajo de la Mesa de servicios (Nivel 1) y los Especialistas (Nivel 2), se da de acuerdo con el tipo de solicitud, nivel de escalamiento, horarios de atención y acuerdos de niveles de servicio (ANS), establecidos con el Operador Global de Servicios TIC de según el Anexo de ANS.

## 2. Disposiciones Generales

El procedimiento de Gestión de Solicitudes tiene como alcance el catálogo de servicios configurado en la Herramienta de Gestión de Servicios, y en el cual se registran todas las solicitudes de los usuarios del MEN. Así mismo, el Anexo de ANS de la Operación Global de Servicios TIC, en donde se encuentran los acuerdos de niveles de servicios definidos para el cumplimiento del Operador con respecto a la atención de solicitudes.

### 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS):** Es un contrato escrito entre un proveedor de servicio y el cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.
- **CHATBOT:** Son aplicaciones informáticas basadas en la inteligencia artificial que permiten simular la conversación con una persona, dándole respuestas automatizadas a sus dudas o preguntas más comunes.
- **ESCALAMIENTO:** Es cuando una actividad obtiene recursos adicionales necesarios para cumplir con los objetivos de nivel de servicio o con las expectativas del usuario. 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 usuarios. Hay dos tipos de escalamiento: escalamiento funcional y escalamiento jerárquico.
- **ESCALAMIENTO FUNCIONAL:** Aplica cuando se necesita del conocimiento y experiencia del siguiente nivel de soporte para resolver el requerimiento del usuario.
- **ESCALAMIENTO JERARQUICO:** Se refiere al nivel de experiencia y antigüedad y se invoca normalmente en caso de que existan quejas de un usuario final o de un propietario del servicio, o si se debe replantear la prioridad del requerimiento elevándose.

## 2. Disposiciones Generales

- **IMPACTO:** es una medida del efecto generado por una solicitud en los procesos o usuarios de la Entidad. 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.
- **INFRAESTRUCTURA DE TI:** es todo el hardware, software, redes, instalaciones, etc., que se necesitan para desarrollar, probar, entregar, monitorear, controlar o dar soporte a servicios de TI y a aplicaciones. El término incluye toda la tecnología de información, pero no a las personas, procesos y documentación asociados.
- **ITIL:** la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, frecuentemente abreviada ITIL (del inglés Information Technology Infrastructure Library), es un conjunto de conceptos y buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma en general. ITIL da descripciones detalladas de un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI. Estos procedimientos son independientes del proveedor y han sido desarrollados para servir como guía que abarque toda infraestructura, desarrollo y operaciones de TI.
- **MEN:** Ministerio de Educación Nacional.
- **MESA DE SERVICIOS:** Es una unidad funcional con una estructura que tiene la responsabilidad de mantener la comunicación con usuarios finales y responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las solicitudes de servicios de TI.
- **OTSI:** Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.
- **PRIORIDAD:** Es una categoría utilizada para identificar la importancia relativa de una solicitud. La prioridad está basada en el impacto y la urgencia, y se utiliza para identificar los tiempos requeridos para tomar acciones.
- **SDM CA:** Herramienta de gestión de servicios – Service Desk Manager CA.
- **SOLICITUD DE TI:** Son solicitudes estándar asociadas a los servicios de TI para las cuales existe una aprobación predefinida y un impacto controlado.

## **2. Disposiciones Generales**

Ejemplos:

- Cambio de Mouse
- Cambio de Contraseñas para los diferentes Sistemas de Información o Accesos a los recursos tecnológicos de la Entidad.
- Instalación, actualización y/o desinstalación de software educativo y/o comercial
- Instalación de Drivers o controladores de dispositivo
- Actualización de Licenciamiento de Office.
- **URGENCIA:** Es una medida que establece la celeridad con la que se debe resolver una solicitud.
- **USUARIO EXTERNO:** todos los actores del sector educación, incluyendo Instituciones de Educación PBM, Instituciones de Educación Superior, Instituciones de Educación para el trabajo y el desarrollo humano, las entidades adscritas y vinculadas al MEN, las Secretarías de Educación y la ciudadanía en general.
- **USUARIO INTERNO:** son los funcionarios y contratistas que trabajan en las instalaciones del Ministerio de Educación Nacional.

## **3. FUNCIONES DEL GESTOR**

- Velar por la correcta categorización, documentación, resumen y solución de la solicitud.
- Proporcionar los mecanismos adecuados para facilitar el análisis, documentación y verificación de las solicitudes registradas.
- Verificar que se esté cumpliendo con los ANS pactados en el Anexo Contractual del operador Global de Servicios de TI.
- Brindar apoyo a las partes involucradas en la gestión de la solicitud promoviendo la mejora continua.
- Realizar y analizar mediciones procedimiento para identificar su gestión.
- Proponer y ejecutar mejoras del procedimiento.
- Monitorear resultados de las auditorias y controles diarios que se debe realizar al procedimiento.



## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE SOLICITUDES

Código: ST-PR-05

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG

### 2. Disposiciones Generales

#### 4. MATRIZ RACI

A continuación, se relaciona la Matriz RACI para la Gestión de Solicitudes.

Tareas	Solicitante (Usuarios internos y externos del MEN)	Agente Mesa de Servicios Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC	Profesional Especializado	Técnicos Soporte en Sitio Nivel 1 – Proveedor de Servicios TIC	Especialistas Nivel 2 - Proveedor de Servicios TIC	Especialistas Nivel 3 - MEN
Solicitar el caso	R/A	I				
Validación y/o actualización de datos de usuario	C	R/A				
Recibir el caso y realizar análisis inicial		R/A				
Crear usuario en herramienta de Gestión	C	R/A				
Procedimiento Gestión de Incidentes			R/A			
Crear caso informativo, documentar y solucionar	I	R/A				
Crear, categorizar y priorizar la solicitud		R/A				
Realizar gestión de la solicitud		R/A				
Solucionar caso y documentar en la herramienta de gestión	I	R/A				



## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE SOLICITUDES

Código: ST-PR-05

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG

### 2. Disposiciones Generales

Tareas	Solicitante (Usuarios internos y externos del MEN)	Agente Mesa de Servicios Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC	Profesional Especializado	Técnicos Soporte en Sitio Nivel 1 – Proveedor de Servicios TIC	Especialistas Nivel 2 - Proveedor de Servicios TIC	Especialistas Nivel 3 - MEN
Recibir caso, analizar y gestionar		R/A		R/A	R/A	R/A
Solicitud de dispositivo o parte electrónica para solución				R/A		
Escalar caso a profesional especialistas nivel 2				R/A	R/C	
Escalar caso a profesional especialistas nivel 3				R/A	R/C	
Procedimiento Gestión de Cambios		I	R			
Recibir caso y verificar disponibilidad de parte		R				
Devolver caso a nivel 1 soporte en sitio y entregar la parte				R	R/C	R/C
Escalar caso a nivel 3 para viabilidad de parte				R		R/C

R: Responsable de la ejecución correcta de la actividad.

## 2. Disposiciones Generales

A: Responsable por la calidad y resultados de la actividad.

C: Consultado (brinda información o conocimiento).

I: Informado (recibe información sobre la ejecución o calidad de la actividad).

### 5. INDICADORES DE DESEMPEÑO

INDICADOR	MEDICIÓN
% Cumplimiento de Solicitudes	Solicitudes cerradas dentro del ANS de los registrados del mes / Total solicitudes cerradas de los registrado en el mes.
% Efectividad de cierre de Solicitudes	N. de Solicitudes cerradas de los registrados en el mes / Total de Solicitudes registrados en el mes

### 6. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se relacionan las diferentes entradas y salidas en la Gestión de Solicitudes administrados por el operador de servicio de TI:

ENTRADAS PROCEDIMIENTO	SALIDA PROCEDIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud del usuario interno o externo de manera telefónica, web, chatbot, correo (asignación de equipos, software adicional, permisos de acceso y/o almacenamiento, creación de cuentas)</li> <li>Gestión de Cambios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Incidentes</li> <li>Solicitudes registradas, gestionadas y solucionadas.</li> </ul>

## 2. Disposiciones Generales

### 7. PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS













A continuación, se relacionan los diferentes procedimientos asociados a la gestión de solicitudes de los servicios de TI administrados por el Operador:











PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN
Gestión de Cambios	Cuando se requiere un cambio para implementar una solución de una solicitud, éste necesitará registrarse como un RFC, y procesarse a través de la Gestión de Cambios.
Gestión de Incidentes	Cuando se requiere reestablecer la disponibilidad de un servicio, se registra como Incidente y procesarse a través de la Gestión de Incidentes.

### 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- MEN - ST-FT-03 Formato Configuración Políticas de Firewall
- MEN - ST-FT-04 Formato Configuración de Usuarios de Bases de Datos
- MEN - ST-FT-05 Formato Solicitud Conexión VPN
- MEN - ST-FT-06 Formato Solicitud de Conexión VPN CLIENT TO SITE
- MEN - ST-AN-07 Anexo ANS Operación Global Servicios TIC
- MEN – ST-AN-01 Flujograma - Procedimiento de Solicitudes.



3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
1	<p><b>SOLICITAR CASO</b>            El usuario interno o externo notifica la solicitud a la Mesa de Servicio por medio de los canales de comunicación destinados (Línea Telefónica, Correo electrónico, Chat y Portal web, Chat Bot)</p> <p>Así mismo, el procedimiento que es entrada en la Gestión de solicitudes es:</p> <p> Gestión de Cambios.</p> <p>Este procedimiento puede generar requerimientos que deben ser tramitados por la Gestión de Solicitudes.</p>	Solicitante (Usuarios internos y externos del MEN)	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicio
2	<p><b>¿USUARIO DESEA SER ATENDIDO POR CHATBOT?</b></p> <p>El usuario una vez realiza la apertura de la solicitud el sistema le arroja la opción para ser atendido por Chat Bot</p> <p> ¿Usuario desea ser atendido por chatbot?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 3</p> <p><b>No:</b> Continuar en la actividad 5</p>	Solicitante (Usuarios internos y externos del MEN)	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicio
3	<p><b>ANALIZAR Y DESPLEGAR LA CONSULTA REALIZADA POR EL USUARIO</b></p> <p>De acuerdo con la solicitud realizada por el usuario el sistema Chatbot, analiza si entre la información de su Base de Datos se almacena una posible respuesta para indicar una solución al usuario.</p>	Agente Mesa de Servicios Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicio












3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
4	<p><b>¿SE DIO SOLUCIÓN A LA SOLICITUD DEL USUARIO?</b></p> <p>El usuario debe confirmar si la información suministrada por el Chatbot es suficiente para solucionar su inquietud; de lo contrario, el usuario deberá utilizar alguno de los canales de atención restantes disponibles para ser atendido.</p> <p>❖ ¿El caso pudo ser solucionado por el Chatbot?</p> <p><b>Si:</b> Finaliza el procedimiento.</p> <p><b>No:</b> Continuar en la actividad 5.</p>	Agente Mesa de Servicios N1 (Chatbot MEN)	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicio
5	<p><b>RECIBIR EL CASO Y REALIZAR ANÁLISIS INICIAL</b></p> <p>Recibe y analiza el caso reportado, para determinar si realmente corresponde a una solicitud de servicios de TI, o si por el contrario es un incidente o un caso de solicitud de información.</p>	Agente Mesa de Servicios Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicio
6	<p><b>¿EL CASO CORRESPONDE A UNA SOLICITUD?</b></p> <p>Verifica si la solicitud realizada es para dar información al usuario solicitante.</p> <p>❖ ¿El caso corresponde a una solicitud?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 8.</p> <p><b>No:</b> Continuar en la actividad 7.</p>	Agente Mesa de Servicios Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicio

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE SOLICITUDES

**Código: ST-PR-05**

**Versión: 05**

Rige a partir de su publicación en el SIG









3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
7	<p>⇄ <b>INTEGRACIÓN CON EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENTES.</b></p> <p>Envía el caso al procedimiento de gestión de incidentes para realizar atención.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>	Agente Mesa de Servicios Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicio
8	<p><b>¿EL CASO CORRESPONDE A UNA SOLICITUD DE INFORMACIÓN?</b></p> <p>Verifica si la solicitud realizada es para dar información al usuario solicitante.</p> <p> ¿El caso corresponde a una solicitud de información?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 9.</p> <p><b>No:</b> Continuar en la actividad 10.</p>	Agente Mesa de Servicios Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión de Servicio
9	<p><b>CREAR CASO SOLICITUD DE INFORMACION DOCUMENTAR Y SOLUCIONAR</b></p> <p>De acuerdo con la validación inicial, brinda la información requerida por el usuario y registra en la Herramienta de gestión, la solicitud realizada, categorizándola de acuerdo con el “Catálogo de servicios” como solicitud de información. Documenta y soluciona el caso.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>	Agente Mesa de Servicios Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión de Servicio

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE SOLICITUDES

**Código: ST-PR-05**

**Versión: 05**

Rige a partir de su publicación en el SIG













3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
10	<b>CREAR, CATEGORIZAR Y PRIORIZAR LA SOLICITUD</b> En la herramienta de gestión crea la solicitud, la categoriza según los servicios prestados por la OTSI y asigna prioridad a la solicitud, teniendo en cuenta su impacto y urgencia.	Agente Mesa de Servicios Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión de Servicio
11	<b>REALIZAR GESTIÓN DE LA SOLICITUD Y VALIDAR EL FORMATO QUE CORRESPONDA</b> Realiza diagnóstico inicial a la solicitud reportada, de acuerdo con la infraestructura y herramientas tecnológicas que disponga para tal fin, en busca de una solución en el primer contacto.   Gestionar los Formatos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si corresponde a una solicitud de permisos y accesos a firewall se debe utilizar el formato ST-FT-03 Configuración Políticas de Firewall.</li> <li>• Si corresponde a una solicitud de usuarios de Base de Datos o permisos, se debe revisar el formato ST-FT-04 Configuración de Usuarios de Bases de Datos</li> <li>• Si corresponde a una solicitud de VPN se debe revisar el formato ST-FT-05 Solicitud Conexión VPN.</li> <li>• Si corresponde a una solicitud para acceso por VPN se debe revisar el formato ST-FT-06 Formato Solicitud de Conexión VPN CLIENT TO SITE</li> </ul>	Agente Mesa de Servicios Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicio  <b>ST-FT-03</b> Configuración Políticas de Firewall <b>ST-FT-04</b> Configuración de Usuarios de Bases de Datos <b>ST-FT-05</b> Solicitud Conexión VPN <b>ST-FT-06</b> Solicitud de Conexión VPN CLIENT TO SITE














## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE SOLICITUDES











**Código: ST-PR-05**

**Versión: 05**

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
12	<p><b>¿SOLICITUD REQUIERE ESCALAMIENTO PARA LA SOLUCIÓN?</b></p> <p>Si el Agente de la Mesa de Servicio no está en capacidad de resolver o dar respuesta a la solicitud y requiere escalamiento.</p> <p> ¿Solicitud requiere escalamiento para la solución?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 20.</p> <p><b>No:</b> Continuar en la actividad 13.</p>	Agente Mesa de Servicios Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión de Servicio
13	<p><b>SOLUCIONAR CASO Y DOCUMENTAR EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN</b></p> <p>De acuerdo con las acciones identificadas aplica e implementa la solución de la solicitud. Registra y documenta con el diagnóstico, las acciones realizadas y la solución en la herramienta de gestión.</p> <p>La solución de la solicitud llega por medio de correo electrónico al usuario solicitante.</p> <p> El usuario solicitante tiene la opción de comunicarse con la Mesa de Servicio cuando el caso no haya sido solucionado, con el fin de realizar una reapertura para nueva verificación.</p>	Agente Mesa de Servicios Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicio
14	<p><b>REALIZAR CONFIRMACIÓN TELEFÓNICA CON USUARIO</b></p> <p>Una vez la solicitud ha sido solucionada y documentada por el Analista de Mesa de servicios este debe realizar contacto con el usuario para confirmar el cierre definitivo de la solicitud atendida.</p>	Agente Mesa de Servicios Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicio

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
15	<p><b>¿HAY CONTACTO CON EL USUARIO EN 3 OCASIONES?</b></p> <p>Realiza 3 marcaciones en diferentes horarios a las líneas telefónicas del usuario, reportadas en la herramienta de gestión.</p> <p> Si el usuario no cuenta con línea telefónica reportada en la herramienta de gestión, se procede a enviar correo electrónico para lograr el contacto y la confirmación de cierre de la solicitud.</p> <p> Hay contacto con el usuario?</p> <p><b>Si:</b> Continuar con la actividad 16  <b>No:</b> Continuar con la actividad 18</p>	<p>Agente Mesa de Servicios            Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC</p>	<p> 0.5 hora   1 hora</p>	<p>            Herramienta de Gestión de Servicio</p>
16	<p><b>VALIDAR LA SOLUCIÓN QUE SE ESTA BRINDADO AL CASO</b></p> <p>Notifica al usuario la solución al requerimiento generado y descrito dentro de la herramienta de gestión.</p>	<p>Agente Mesa de Servicios            Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC</p>	<p> 0.5 hora   1 hora</p>	<p>            Herramienta de Gestión de Servicio</p>
17	<p><b>¿EL USUARIO AUTORIZA CIERRE?</b></p> <p>Confirma con el usuario la aprobación para el cierre de la solicitud de acuerdo con la solución brindada.</p> <p> El usuario autoriza cierre?</p>	<p>Agente Mesa de Servicios            Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC</p>	<p> 0.5 hora   1 hora</p>	<p>            Herramienta de Gestión de Servicio</p>













3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<b>Si:</b> Continuar con la actividad 18 <b>No:</b> Continuar con la actividad 19			
18	<b>DOCUMENTAR EN LA HERRAMIENTA LA GESTIÓN REALIZADA</b>  Procede a documentar el caso en la herramienta de gestión y dar cierre a la solicitud.  Finaliza el procedimiento.	Agente Mesa de Servicios Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicio
19	<b>SE REABRE EL CASO EN LA HERRAMIENTA.</b>  Una vez recibida la observación por parte del usuario, se indaga el motivo por el cual no aprueba el cierre, documenta y realiza la reapertura de la solicitud en la herramienta de gestión.  Continúa en la actividad 11.	Agente Mesa de Servicios Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicio
20	<b>VERIFICAR EL NIVEL DE ESCALAMIENTO</b>  Según las Matrices de escalamiento de los servicios TIC de la OTSI, verifica el nivel de escalamiento al cual se debe pasar el caso. Verifica si el caso se debe pasar a los Técnicos de Soporte en Sitio a los Profesionales Especialistas del Operador de Servicio, o por lo contrario, a los Profesionales Especialistas Nivel 3 del MEN (Infraestructura OTSI, Aplicaciones MEN, líderes técnicos y líderes funcionales, entre otros).	Agente Mesa de Servicios Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión de Servicio

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE SOLICITUDES













**Código: ST-PR-05**

**Versión: 05**

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
21	<p><b>¿SE DEBE ESCALAR A TECNICOS DE SOPORTE?</b></p> <p>El Agente de mesa de servicio identifica que se debe escalar el caso a técnicos soporte en sitio:</p> <p> ¿El caso debe ser escalado a Técnico soporte en sitio?</p> <p><b>Si:</b> Continuar con la actividad 24</p> <p><b>No:</b> Continuar con la actividad 22</p>	Agente Mesa de Servicios Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión de Servicio
22	<p><b>¿SE DEBE ESCALAR A ESPECIALISTAS NIVEL II?</b></p> <p>El Agente de mesa de servicio identifica que se debe escalar el caso a especialistas nivel 2:</p> <p> ¿El caso debe ser escalado a especialistas nivel 2?</p> <p><b>Si:</b> Continuar con la actividad 37.</p> <p><b>No:</b> Continuar con la actividad 23.</p>	Agente Mesa de Servicios Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión de Servicio
23	<p><b>ESCALAR A ESPECIALISTAS NIVEL III</b></p> <p>El Agente de mesa de servicio identifica que se debe escalar el caso a especialistas nivel 3.</p> <p>Continúa en la Actividad 46.</p>	Agente Mesa de Servicios Nivel 1 - Proveedor de Servicios TIC	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión de Servicio

















3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
24	<b>RECIBIR CASO, ANALIZAR Y GESTIONAR</b> Recibe el requerimiento, analiza y verifica, estableciendo las acciones a tomar para resolverlo, las cuales son documentadas en la herramienta de gestión.	Técnicos Soporte en Sitio Nivel 1 – Proveedor de Servicios TIC	 2 hora  48 horas	 Herramienta de Gestión de Servicios
25	<b>¿SOLUCIÓN DEL CASO IDENTIFICADA?</b> Identifica si las acciones realizadas pueden dar solución al requerimiento.  ¿Solución del caso identificada? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 26 <b>No:</b> Continuar en la actividad 34.	Técnicos Soporte en Sitio Nivel 1 – Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios
26	<b>¿SOLICITUD DE DISPOSITIVO O PARTE ELECTRÓNICA PARA SOLUCIÓN DEL CASO?</b> Verifica si para solucionar el requerimiento del usuario es necesario solicitar una parte. Cuando se habla de parte es necesario aclarar que puede ser: Parte nueva, equipo de cómputo, periférico, etc.  ¿Solicitud de parte para solución del caso? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 27 <b>No:</b> Continuar en la actividad 31.	Técnicos Soporte en Sitio Nivel 1 – Proveedor de Servicios TIC	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión de Servicios













## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE SOLICITUDES









**Código: ST-PR-05**















**Versión: 05**













Rige a partir de su publicación en el SIG









3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
27	<b>ASIGNAR CASO A ADMINISTRATIVA</b> Se escala la solicitud a través de la Herramienta de gestión a la Subdirección de Gestión Administrativa del Ministerio con el fin de validación de parte para solución del caso.	Técnicos Soporte en Sitio Nivel 1 – Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios
28	<b>RECIBIR RESPUESTA DE ADMINISTRATIVA</b> Se recibe la respuesta de Subdirección de Gestión Administrativa del Ministerio sobre la solicitud escalada.	Técnicos Soporte en Sitio Nivel 1 – Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios
29	<b>¿EXISTE DISPONIBILIDAD?</b> Verifica si existe disponibilidad de la parte (parte nueva, equipo de cómputo, periférico, etc.).  ¿Existe disponibilidad? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 31 <b>No:</b> Continuar en la actividad 30	Subdirección de Gestión Administrativa	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios
30	<b>DOCUMENTAR EL CASO CON LA RESPUESTA Y SOLUCIONAR.</b> Si la respuesta de la Subdirección de Gestión Administrativa del Ministerio es que no se tiene disponibilidad del dispositivo o parte electrónica solicitada, se debe documentar el caso con la respuesta negativa y dar por solucionado el requerimiento. Finaliza el procedimiento.	Técnicos Soporte en Sitio Nivel 1 – Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios















3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
31	<p><b>SOLUCIONAR CASO Y DOCUMENTAR EN LA HERRAMIENTA</b></p> <p>De acuerdo con las acciones identificadas aplica e implementa la solución de la solicitud. Registra y documenta con el diagnóstico, las acciones realizadas y la solución en la herramienta de gestión.</p> <p>La solución de la solicitud llega por medio de correo electrónico al usuario solicitante.</p> <p> El usuario solicitante tiene la opción de comunicarse a la Mesa de Servicio cuando el caso no haya sido solucionado, con el fin de realizar una reapertura para nueva verificación.</p>	Técnicos Soporte en Sitio Nivel 1 – Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios
32	<p><b>¿EL USUARIO AUTORIZA CIERRE?</b></p> <p>El Técnico Soporte en Sitio notifica al usuario de la solución de su solicitud.</p> <p> Usuario confirma autorización de cierre?</p> <p><b>Si:</b> Continuar con la actividad 33.  <b>No:</b> Continuar con la actividad 25</p>	Técnicos Soporte en Sitio Nivel 1 – Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios
33	<p><b>DOCUMENTAR EN LA HERRAMIENTA LA GESTIÓN REALIZADA</b></p>	Técnicos Soporte en Sitio Nivel 1 – Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<p>Si la respuesta es afirmativa por parte del usuario se debe documentar el caso con la respuesta de autorización de cierre y dar cierre a la solicitud.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>			
34	<p><b>VERIFICAR EL NIVEL DE ESCALAMIENTO</b></p> <p>Según las Matrices de escalamiento de los servicios TIC de la OTSI, verifica el nivel de escalamiento al cual se debe pasar el caso. Verifica si el caso se debe pasar a los Profesionales Especialistas del Operador de Servicio, o por lo contrario, a los Especialistas Nivel 3 del MEN (Infraestructura OTSI, Aplicaciones MEN, líderes técnicos y líderes funcionales, entre otros).</p>	Técnicos Soporte en Sitio Nivel 1 – Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios
35	<p><b>SE DEBE ESCALAR A ESPECIALISTAS NIVEL II?</b></p> <p>El Técnico de Soporte en sitio identifica que se debe escalar el caso a especialistas nivel 2:</p> <p> ¿Solicitud debe ser escalada a nivel 2?</p> <p><b>Si:</b> Continuar con la actividad 37</p> <p><b>No:</b> Continuar con la actividad 36.</p>	Técnicos Soporte en Sitio Nivel 1 – Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios










3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
36	<b>ESCALAR A ESPECIALISTAS NIVEL III</b>  El Técnico de Soporte en sitio identifica que se debe escalar el caso a especialistas nivel 3.  Continúa en la actividad 46.	Técnicos Soporte en Sitio Nivel 1 – Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios
37	<b>RECIBIR CASO, ANALIZAR Y GESTIONAR</b>  Recibe el requerimiento, analiza y verifica, estableciendo las acciones a tomar para resolverlo, las cuales son documentadas en la herramienta de gestión.	Especialistas Nivel 2 - Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios
38	<b>¿SOLUCIÓN DEL CASO IDENTIFICADA?</b>  Identifica si las acciones realizadas pueden dar solución al requerimiento   ¿Solución del caso Identificada?  <b>Si:</b> Continuar en la actividad 39 <b>No:</b> Continuar en la actividad 42	Especialistas Nivel 2 - Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios
39	<b>¿LA SOLUCIÓN DEL CASO REQUIERE UN CAMBIO?</b>  El profesional Especialista Nivel 2 analiza si para solucionar la solicitud es necesario crear un requerimiento de cambio.	Especialistas Nivel 2 - Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios













3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	 ¿La solución del caso requiere un cambio?  <b>Si:</b> Continuar en la actividad 40 <b>No:</b> Continuar en la actividad 41			
40	 <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>  La solicitud se gestiona y soluciona en el procedimiento de Gestión de Cambios.  Finaliza el procedimiento.	Especialistas Nivel 2 - Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios
41	<b>SOLUCIONAR EL CASO Y DOCUMENTAR EN LA HERRAMIENTA</b>  De acuerdo con las acciones identificadas aplica e implementa la solución de la solicitud. Registra y documenta con el diagnóstico, las acciones realizadas y la solución en la herramienta de gestión.  La solución de la solicitud llega por medio de correo electrónico al usuario solicitante. El usuario solicitante tiene la opción de llamar a la Mesa de Servicio cuando el caso no haya sido solucionado.  Continúa en la actividad 14.	Especialistas Nivel 2 - Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios
42	<b>VERIFICAR EL NIVEL DE ESCALAMIENTO</b>  Según las Matrices de escalamiento de los servicios TIC de la OTSI, verifica el nivel de escalamiento al cual se debe pasar el	Especialistas Nivel 2 - Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	










3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	caso. Verifica si el caso se debe pasar a los Agentes de la Mesa de Servicio o a los Técnicos de Soporte en Sitio, o por lo contrario, a los Especialistas Nivel 3 del MEN (Infraestructura OTSI, Aplicaciones MEN, líderes técnicos y líderes funcionales, entre otros).			Herramienta de Gestión de Servicios
43	<p><b>¿SOLUCIÓN CORRESPONDE A NIVEL 1?</b></p> <p>Se verifica si el caso debe escalar a los Agentes de la Mesa de Servicio o a los Técnicos de Soporte en sitio.</p> <p> ¿Solución corresponde a Nivel 1?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 36.  <b>No:</b> Continuar en la actividad 37.</p>	Especialistas Nivel 2 - Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	Herramienta de Gestión de Servicios
44	<p><b>SE DEVUELVE A MESA DE SERVICIOS?</b></p> <p>Se escala la solicitud a través de la Herramienta de gestión a los Agentes de la Mesa de Servicio o a los Técnicos de Soporte en Sitio para que realicen la verificación de la solicitud y puedan solucionarlo.</p> <p> ¿Se devuelve a Mesa de Servicios?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 11.  <b>No:</b> Continuar en la actividad 24.</p>	Especialistas Nivel 2 - Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
45	<b>ESCALAR CASO A PROFESIONAL ESPECIALISTAS NIVEL 3</b>  Se escala la solicitud a través de la SDM CA a los Profesionales Especialistas Nivel 3 del MEN (Infraestructura OTSI, Aplicaciones MEN, líderes técnicos y líderes funcionales, entre otros) para que realicen la verificación el requerimiento y puedan solucionarlo.	Especialistas Nivel 2 - Proveedor de Servicios TIC	 0.5 hora  1 hora	  Herramienta de Gestión de Servicios
46	<b>RECIBIR CASO, ANALIZAR Y GESTIONAR</b>  Recibe el requerimiento, analiza y verifica, estableciendo las acciones a tomar para resolverlo, las cuales son documentadas en la Herramienta de Gestión.	Especialistas Nivel 3 - MEN)	 0.5 hora  1 hora	  Herramienta de Gestión de Servicios
47	<b>¿SOLUCIÓN DEL CASO IDENTIFICADA?</b>  Identifica si las acciones realizadas pueden dar solución al requerimiento   ¿Solución del caso Identificada? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 48 <b>No:</b> Continuar en la actividad 51.	Especialistas Nivel 3 - MEN	 0.5 hora  1 hora	  Herramienta de Gestión de Servicios
48	<b>¿LA SOLUCIÓN DEL CASO REQUIERE UN CAMBIO?</b>  El Especialista Nivel 3 analiza si para solucionar la solicitud es necesario crear un requerimiento de cambio	Especialistas Nivel 3 - MEN	 0.5 hora  1 hora	  Herramienta de Gestión de Servicios



3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	 ¿La solución del caso requiere un cambio?  <b>Si:</b> Continuar en la actividad 49 <b>No:</b> Continuar en la actividad 50.			
49	 <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>  La solicitud se gestiona y soluciona en el procedimiento de Gestión de Cambios.  Finaliza procedimiento	Especialistas Nivel 3 - MEN	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios
50	<b>SOLUCIONAR EL CASO Y DOCUMENTAR EN LA HERRAMIENTA.</b>  De acuerdo con las acciones identificadas aplica e implementa la solución de la solicitud. Documenta la solución en la herramienta de gestión.  La solución de la solicitud llega por medio de correo electrónico al usuario solicitante. El usuario solicitante tiene la opción de llamar a la Mesa de Servicio cuando el caso no haya sido solucionado, con el fin de realizar una reapertura para nueva verificación.  Continúa en la actividad 14.	Especialistas Nivel 3 - MEN	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
51	<b>VERIFICAR EL NIVEL DE ESCALAMIENTO</b>  Verifica el nivel de escalamiento al cual se debe pasar el caso. Verifica si el caso se debe pasar a los Agentes de la Mesa de Servicio o a los Técnicos de Soporte en Sitio, o por lo contrario, a los Profesionales Especialistas Nivel 2.	Especialistas Nivel 3 - MEN	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios
52	<b>¿SOLUCIÓN CORRESPONDE A NIVEL 1?</b>  Se verifica si el caso debe devolver a los Agentes de la Mesa de Servicio o a los Técnicos de Soporte en sitio.   ¿Solución corresponde a Nivel 1? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 53 <b>No:</b> Continuar en la actividad 54.	Especialistas Nivel 3 - MEN	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios
53	<b>SE DEVUELVE A MESA DE SERVICIOS?</b>  Se escala la solicitud a través de la Herramienta de gestión a los Agentes de la Mesa de Servicio o a los Técnicos de Soporte en Sitio para que realicen la verificación de la solicitud y puedan solucionarlo.   ¿Se devuelve a Mesa de Servicios?  <b>Si:</b> Continuar en la actividad 11 <b>No:</b> Continuar en la actividad 24.	Especialistas Nivel 3 - MEN	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
54	<p><b>¿SOLUCIÓN DEL CASO CORRESPONDE A NIVEL 2?</b></p> <p>Se verifica si el caso debe escalarse a los Especialistas del Operador de Servicios</p> <p> ¿Solución corresponde a Nivel 2?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 55</p> <p><b>No:</b> Continuar en la actividad 56.</p>	Especialistas Nivel 3 - MEN	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Servicios
55	<p><b>ESCALAR CASO A PROFESIONAL ESPECIALISTAS NIVEL 2</b></p> <p>Se escala la solicitud a través de la Herramienta de gestión a los Especialistas del Operador de Servicios para que realicen la verificación de la solicitud y puedan solucionarlo.</p> <p>Continúa en la actividad 37.</p>	Especialistas Nivel 3 - MEN	 0.5 hora  1 hora	Herramienta de Gestión de Servicios
56	<p><b>ESCALAMIENTO A PROVEEDORES</b></p> <p>Se gestiona la solución del caso con los Proveedores o Fábricas que tienen contrato con el Ministerio.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>	Especialistas Nivel 3 - MEN	 0.5 hora  1 hora	Herramienta de Gestión de Servicios

<b>4. Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha de entrada en vigencia</b>	<b>Naturaleza del cambio</b>
01	25/04/2018	Migración total de la Ficha A-FT-ST-OP-00-01, al Procedimiento Gestión de Solicitudes ST-PR-05 denominado “Gestión de Solicitudes”. La Ficha Técnica A-FT-ST-OP-00-01 del macroproceso de Gestión de Servicios TIC llega hasta la versión 1 con fecha de actualización del 27/07/2016.
02	13-11-2018	Se actualiza el logo y los colores de este documento de acuerdo con el nuevo manual de imagen institucional generado por la Presidencia de la República para todas las entidades del Gobierno.
03	16-11-2020	Se actualiza nuevamente el logo de este documento de acuerdo con el manual vigente de imagen institucional generado por la Presidencia de la República para todas las entidades del Gobierno. Al ser este un ajuste de forma y no de contenido conserva el flujo de aprobación de la versión anterior y no requiere aprobación por parte del líder del proceso.
04	25-03-2021	1. Se Modificó el alcance del procedimiento ajustando la estructura del mismo. 2. Se ajustó los roles del procedimiento acorde a estructura organizacional del Ministerio de Educación nacional 3. Se adicionó una sección de especificaciones generales donde se especifica parte del valor del procedimiento Se ajustó el diagrama de flujo acorde con las actividades requeridas y se establece como documento anexo al procedimiento.
05	El documento entra en vigencia a partir de su publicación en el SIG	1. Se adiciona funciones del Gestor 2. Se adiciona matriz RACI 3. Se adicionan documentos anexos 4. Se adiciona en el procedimiento atención automática (chatbot) 5. Se adiciona actividades de confirmación de cierre con el usuario.

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE SOLICITUDES

**Código: ST-PR-05**

**Versión: 05**

Rige a partir de su publicación en el SIG

5. Ruta de aprobación					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
<b>Nombre</b>	Nelson Javier Casallas B. Marianela Burgos Cuevas	<b>Nombre</b>	Lina Vannesa Perdomo	<b>Nombre</b>	Roger Quirama García
<b>Cargo</b>	Contratistas de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	<b>Cargo</b>	Contratista Subdirección de Desarrollo Organizacional	<b>Cargo</b>	Jefe Oficina de Tecnología y Sistemas de Información