

1. OBJETIVO:	Gestionar las incidencias y requerimientos de las necesidades de asistencia técnica sobre los aplicativos y servicios misionales del DNP mediante la mesa de ayuda , con el fin de solucionar de manera oportuna y eficiente las solicitudes tanto internas como externas, manteniendo así la operatividad de estos.
2. ALCANCE:	Inicia con el registro de la incidencia, petición o problema en la aplicación de Mesa de ayuda para la asistencia técnica en el DNP, continua con la orientación y escalamiento de los requerimientos, culminando con la solución y cierre de la solicitud.
3. RESPONSABLE:	Subdirectores Generales, Directores Técnicos, Coordinadores de Grupo o jefes de dependencia
4. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:	<p>1. La mesa de servicio está compuesta por niveles de acuerdo con la complejidad y especialidad del tema a resolver. El primer nivel establece el contacto inicial con el usuario y presta orientación y/o asistencia dentro de su alcance. El segundo nivel presta un servicio especializado a través de los profesionales competentes según corresponda. Podrá darse un tercer nivel en eventos en los que se requiera escalar la solicitud a especialistas, proveedores o entes externos.</p> <p>2. Los ANS, matrices de escalamiento, responsables, bases de conocimiento y canales de atención, deben ser definidos por cada mesa de ayuda en el protocolo de atención definido en la herramienta de Gestión de Casos.</p> <p>3. Los protocolos de cada mesa de ayuda debe ser revisado y actualizado como mínimo una vez al año.</p> <p>4. La responsabilidad de la gestión y el seguimiento de la asistencia prestada por la mesa de ayuda se encuentra descentralizada en las dependencias que intervienen en la prestación del mismo, según su competencia.</p>

5. PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA

FLUJO (flujograma)	ACTIVIDAD				P C	
	Entradas		Descripción	Responsable		Salidas
Inicio						
	• Incidencia o Solicitud	P,H	De acuerdo con los parámetros establecidos y los canales disponibles, se revisan y registra el caso en la herramienta de gestión de casos utilizando los formatos o plantillas establecidas y asigna número de Ticket e informan al usuario vía correo. Si No está completa la información solicita al usuario completar información del caso reportado para poder asignarle ticket	Profesional mesa de Ayuda	• Caso Registrado (R)	X
	• Caso Registrado	H	Con la información completa del caso lo escalan al Nivel de Servicio 2, de acuerdo a la matriz de escalamiento establecida por cada aplicación.	Profesional mesa de Ayuda	• Caso asignado	
	• Caso asignado	H	Se revisa, analiza, soluciona y responde el caso a través de la herramienta de Gestión de casos (incidentes o solicitudes). Se registra solución o respuesta y se genera notificación al usuario a través del correo electrónico invitándolo a realizar la calificación del servicio recibido en los casos que aplica. En caso de requerir una solución técnica o especializada lo escala al nivel de servicio 3 donde debe ser atendido.	Profesional mesa de Ayuda	• Caso Solucionado (R) • Caso Escalado	X
	• Caso Escalado	H	Se revisa, analiza, soluciona y responde el caso a través de la herramienta de Gestión de casos (incidentes o solicitudes). Se registra solución o respuesta y se genera notificación al usuario a través del correo electrónico invitándolo a realizar la calificación del servicio recibido en los casos que aplica.	Profesional mesa de Ayuda	• Caso Solucionado (R)	
	• Caso Solucionado • Encuesta de satisfacción	V	El usuario valida la solución o respuesta recibida. Si el usuario no realiza este paso dentro del plazo establecido, la solicitud será cerrada automáticamente.	Usuario	• Caso Cerrado (R)	
FIN						

6. DEFINICIONES

Aplicación Mesa de Ayuda	Es el medio tecnológico que permite gestionar las incidencias que ingresen por los canales y para los servicios que defina cada dependencia.
ANS	Acuerdos de Niveles de Servicio, que establecen las condiciones para la prestación de un servicio
Incidencia	Una incidencia es un evento que no forma parte del funcionamiento estándar de un servicio y puede causar la interrupción del funcionamiento normal o la reducción de la calidad de un servicio
TI	Abreviatura de Tecnología de la Información
Ticket	Es un archivo o dato numérico contenido y generado en el sistema de seguimiento que contiene información acerca de intervenciones a los incidentes reportados por un usuario final a la mesa de ayuda de soporte técnico.

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS

NOMBRE	Código

8. CONTROL DE CAMBIOS		
Versión:	Fecha	Descripción
0	20/11/2020	Creación del procedimiento como estándar para la operación de mesas de ayuda en el DNP
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Walter Silva Combita	Nombre: Amparo Garcia/ Daniel Gómez/ Olga Romero/ Gabriel Piraquive/ Yesid Parra/ Jose Wilman Linares /Javier Andres Caicedo	Nombre: Amparo Garcia/ Daniel Gómez/ Olga Romero/ Gabriel Piraquive/ Yesid Parra/ Jose Wilman Linares /Javier Andres Caicedo
Cargo: Contratista Grupo de Planeación	Cargo: Subdirectora General Territorial/ Subdirector General Sectorial/ Director DSEPP/ Director DEE/ Director DIFP/ Coordinador GPE / Coordinador GME	Cargo: Subdirectora General Territorial/ Subdirector General Sectorial/ Director DSEPP/ Director DEE/ Director DIFP/ Coordinador GPE / Coordinador GME
Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO