

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE REQUERIMIENTOS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR11		

CLASIFICACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Este documento es clasificado como de **“Uso interno”**.

El presente documento es propiedad del grupo Keralty y está restringido a los colaboradores de la organización que cuenten con la autorización expresa para su consulta.

No se permite la reproducción total o parcial de este documento, así como su transmisión a terceros sin la autorización del responsable designado por el grupo Keralty.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Este documento es de uso interno del grupo Keralty y su copia debe ser controlada y registrada de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización. Su distribución se debe realizar de acuerdo con la lista definida en la tabla de distribución maestra SGSI.

Todo cambio realizado a este documento debe ser controlado, documentado de acuerdo con el procedimiento de control documental y registrados en la tabla de control de cambios del presente documento.

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE REQUERIMIENTOS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR11		

TABLA DE CONTENIDO

1.	RESUMEN	3
2.	OBJETIVO	3
3.	ALCANCE	3
4.	DEFINICIONES	3
5.	ESCALAMIENTOS	5
6.	CONTINGENCIA.....	6
7.	MANEJO DE ESTADOS.....	7
8.	PRIORIZACION DE SOLICITUDES.....	9
9.	ROLES Y RESPONSABILIDADES	9
10.	CONDICIONES GENERALES	12
11.	DIAGRAMA DE FLUJO Y MATRIZ RACI	13
12.	PRACTICAS RELACIONADAS	14
13.	DIAGRAMA DE FLUJO	15
14.	ACTIVIDADES DE LA PRATICA.....	16
15.	CONTROL DE CAMBIOS	21
16.	FLUJO DE APROBACIÓN.	22

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE REQUERIMIENTOS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR11		

1. RESUMEN

El proceso describe la Gestión de Solicitudes bajo la atención de la Mesa de Servicios Tecnológicos, donde el registro, categorización y priorización ayudan a dar tratamiento y cumplimiento de la solicitud.

2. OBJETIVO

Mantener la satisfacción de usuario y el cliente a través del manejo eficiente y profesional de todas las solicitudes de servicio.

Proporcionar información a los usuarios y clientes sobre la disponibilidad de los servicios y el procedimiento para obtenerlos.

Ayudar con información general, felicitaciones, quejas o comentarios.

3. ALCANCE

Incluye la gestión de todas las solicitudes de servicio predefinidas e iniciadas por el usuario, asegurando que se manejen de manera eficaz y fácil de usar. Esto abarca desde solicitudes simples, como información, hasta solicitudes más complejas que requieren la colaboración de múltiples equipos y sistemas. Además, implica la estandarización y automatización de procesos para maximizar la eficiencia y mejorar la experiencia del usuario

Todas las solicitudes de servicio relacionadas a los Servicios ofrecidos por tecnología que están publicados en el Catálogo de Servicios Keralty V0.5 xls.

4. DEFINICIONES

- **Solicitud de Servicio:** Petición que hace un usuario solicitando información, asesoramiento, un cambio estándar o acceso a un servicio de TI. Por ejemplo, la inicialización de una clave, o provisionar a un nuevo usuario con servicios de TI estándares. Las peticiones de servicio son normalmente gestionadas por un centro de servicio al usuario, y no requieren que se realice una RFC.
- **Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS):** Service Level Agreement (SLA) por sus siglas en inglés. Acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un cliente. El SLA describe el servicio de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de servicio de TI y del cliente. Un único SLA puede cubrir varios servicios de TI o varios clientes
- **Elemento de Configuración (CI):** Cualquier Componente que necesite ser gestionado con el

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE REQUERIMIENTOS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR11		

objeto de proveer un Servicio de TI.

- **Incidente:** Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción en la calidad de un servicio de TI.
- **Base de conocimiento:** Una base de datos lógica que contiene los datos utilizados por el Sistema de gestión del conocimiento del servicio.
- **Mesa de Servicios de Tecnológicos:** Único punto de contacto para la recepción, registro, solución, escalamiento, documentación, seguimiento y control de las solicitudes de soporte técnico, incidentes, solicitudes y consultas recibidas de los usuarios, cumpliendo con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) pactados, haciendo seguimiento y cierre los incidentes y peticiones reportados por los usuarios.
- **Reapertura:** Después que una solicitud de servicio ha sido atendida de acuerdo con la solución correspondiente a su categorización, en la etapa de validación (3 días) se analiza la efectividad de esta solución, si la solución se entregó de manera incompleta se debe volver a atender.
- **Solicitud de Servicio:** Una solicitud formal por parte de un usuario para que algo sea proporcionado – por ejemplo, una solicitud de información o asesoramiento para restablecer una contraseña, o la instalación de una estación de trabajo para un nuevo usuario.
- **Catálogo de servicios:** Una base de datos o documento estructurado con información sobre todos los servicios de TI en vivo, incluidos los disponibles para implementación.
- **Escalamiento:** Una actividad que obtiene recursos adicionales cuando éstos son necesarios para cumplir los objetivos de nivel de servicio o las expectativas de los clientes. Escalar puede ser necesario en cualquier proceso de la Gestión de Servicios de TI, pero es más comúnmente asociado con la Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas y la Gestión de las Quejas de los Clientes. Hay dos tipos de Escalamiento; el escalamiento funcional y el escalamiento jerárquico.
- **Escalamiento Funcional:** Cuando la mesa de servicios no puede resolver la solicitud por sí mismo (o cuando se hayan superado los tiempos objetivo para la resolución de este). La Solicitud debe escalar de inmediato para obtener más asistencia.
- **Escalamiento Jerárquico:** Cuando los incidentes son de naturaleza grave, se debe notificar a los administradores de TI correspondientes, al menos con fines informativos. El Escalamiento Jerárquico también se utiliza si los pasos de "investigación y diagnóstico" y "resolución y recuperación" toman demasiado tiempo o resultan demasiado difíciles.
- **Número de Tiquete:** Número asignado a la solicitud registrado en la herramienta de gestión.

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE REQUERIMIENTOS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR11		

- **Protocolo:** Es el conjunto de reglas y/o políticas que permiten definir la manera en cómo se debe proceder en la prestación del servicio al usuario, de forma que se logren comunicar los conceptos o ideas frente al servicio. El protocolo tiene por objeto generar un estándar y uniformidad en la comunicación y redacción de la información que se le suministra a los usuarios
- **Usuario:** Persona que utiliza un componente o un servicio tecnológico y realiza múltiples operaciones con distintos propósitos.

5. ESCALAMIENTOS

Si una Solicitud no puede ser resuelto en el primer punto de contacto (en una llamada o cuando el usuario final registra el caso) entonces es necesario que sea escalado a un siguiente nivel.

Keralty tiene dos tipos de escalamiento para su mesa de servicios:

El **Escalamiento Jerárquico** 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 de la Solicitud.

También aplica en caso de que un líder u otra persona con más autoridad necesita ser consultado para tomar decisiones que están más allá de las competencias asignadas a cierto nivel o equipo.

Los escalamientos jerárquicos están compuestos de la siguiente forma:

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE REQUERIMIENTOS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR11		



El **Escalamiento Funcional** se invoca cuando se necesita del conocimiento y experiencia del siguiente nivel de soporte técnico para dar respuesta a la solicitud – necesidad del usuario, el detalle de cada escalamiento asociado según su servicio o experiencia tecnológica se encuentra en el documento de “**catálogo de servicios Keralty v0.5 xls**”, el cual contiene la información de los líderes de servicio y los diferentes niveles de soporte por favor consulte en caso de requerir esta información.

6. CONTINGENCIA

En las circunstancias que, **la herramienta de gestión de tickets esté fuera de servicio**, se debe diligenciar en una **plantilla de contingencia** de manera temporal por parte del analista de nivel I de la Mesa de Servicios Tecnológicos, que conserve toda la información necesaria del usuario y del incidente o requerimiento que este reportando a la Mesa de Servicios.

Una vez que la herramienta de gestión de tickets sea restablecida en su normal funcionamiento, los datos que hayan sido registrados en la plantilla de contingencia deberán ser actualizados en la herramienta.

En el escenario que el **Portal de clientes este fuera de servicio** es importante que el coordinador de la mesa active los canales de comunicación internos de Keralty para informarme a los usuarios finales

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE REQUERIMIENTOS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR11		

la novedad y como plan de contingencia es que se comuniquen con la Mesa de Servicios la cual activara el diligenciamiento de la plantilla de contingencia.

7. MANEJO DE ESTADOS

A continuación, se describen estados generales de una Solicitud.

Los estados de los tickets registrados en la herramienta de gestión son los siguientes:

Estado	Descripción
Asignado	Estado inicial, o cuando el usuario guarda un borrador de la orden de trabajo.
Pendiente	El asignado de la orden de trabajo o el Administrador de Solicitudes necesitan información adicional. - En espera de la entrega de solución del proveedor.
Pendiente por aprobación	Este estado indica que la orden de trabajo ha sido enviada y está pendiente de aprobación.
Planeación	Se ha creado una orden de trabajo, pero no se ha iniciado ningún trabajo.
En progreso	La orden de trabajo se está implementando. - Autorizado. - Confirmación de disponibilidad del cliente. - Se inicia actividad real de primer nivel para encontrar solución. - Se obtiene la información solicitada. - Validación correcta de la solución.
Rechazado	Este estado indica que el aprobador ha rechazado la orden de trabajo.
Cancelado	La solicitud de servicio asociada con esta orden de trabajo ha sido cancelada o la orden de trabajo ha sido cancelada - Cancelado por usuario. - Cancelado duplicado. - Cancelado fuera del alcance del catálogo.
Cerrado	Este estado se considera el estado final del ticket, lo que significa que no se esperan más acciones ni actualizaciones. - Aprobado por usuario. - Tiempo de garantía.
Completado	La solicitud de servicio asociada con esta orden de trabajo ha sido completada. - Solución entregada por especialista de primer nivel.

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE REQUERIMIENTOS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR11		

Estado	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> - Solución entregada por especialista de segundo nivel. - Solución entregada por proveedor. - Solución temporal con visto bueno del usuario.

Tabla 1 Manejo de estados

- Para dejar una solicitud en estado **“Pendiente”** se debe documentar completamente la causa de dicha acción; indicando la razón de tal estado de acuerdo con las directrices de la asignación de estado, ninguna solicitud se debe dejar en estado pendiente si no cumple las condiciones antes mencionadas.
- Es responsabilidad del Coordinador de la mesa de servicio realizar seguimiento continuo al grupo especialista que dejó el ticket en ese estado Pendiente.

Las razones de estado Pendiente son las siguientes:

- En espera de autorización
 - En espera de disponibilidad del cliente.
 - En espera de información del usuario.
 - En espera de la entrega de solución del proveedor.
 - En espera de repuestos.
- Una vez solucionado la solicitud, el especialista del grupo resolutor responsable de restablecer el servicio afectado deberá documentar el ticket y cambiar el estado a **“Completado”**.
 - Cuando el estado de la Solicitud pasa a estado **“Completado”**, se genera un correo automático para el usuario donde registra la información de la solución. De esta manera, el usuario posee hasta 3 días hábiles para confirmar el cierre o la reapertura de la solicitud.
 - **Nota:** En caso de encontrarse una Solicitud en estado Pendiente sin documentación o motivo, el coordinador o el gestor de solicitudes tendrá la autorización de devolverlo a estado **“En Progreso”**, tener en cuenta las implicaciones que esto conlleva.

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE REQUERIMIENTOS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR11		

Los estados que corren los tiempos de SLA son aquellos que están activos en la resolución de un ticket tipo solicitud. Estos estados son los siguientes:

Estados	Detiene Reloj
Asignado	NO
Pendiente	SI
Pendiente aprobación	SI
Planificación	SI
En progreso	NO
Completado	SI
Rechazado	SI
Cancelado	SI
Cerrado	SI

8. PRIORIZACION DE SOLICITUDES

La definición y aplicación de prioridades que se han definido para el desarrollo y ejercicio de la Gestión de Solicitudes están consignadas y detalladas en el documento “**Keralty Modelo Priorización Solicitudes**”, por favor remítase a dicho documento para su aplicación y/o consulta.

9. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Se establecen los siguientes roles y responsabilidades para la Gestión de Solicitudes los cuales son:

- Gestor de Solicitudes
- Analista Nivel I (Soporte Nivel I - Mesa de Servicios)
- Soporte de Segundo Nivel (Mesa de Servicios).
- Especialistas de Tercer Nivel
- Coordinador Mesa de Servicios
- Proveedor Cuarto Nivel
- Usuario

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE REQUERIMIENTOS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR11		

ROLES	RESPONSABILIDADES
Gestor de Solicitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza la eficiencia y efectividad de los procesos de la Gestión de Solicitudes. • Evalúa las condiciones de las solicitudes reportados por los usuarios a la Mesa de Servicios. • Validar si la solicitud registra con toda la información requerida para dar gestión de solicitudes. • Realizar monitoreo y/o seguimiento de las solicitudes. • Gestiona el trabajo del personal de soporte de solicitudes (Mesa de Servicios). • Monitorea la efectividad de la Gestión de Solicitudes y hace recomendaciones para mejorar. • Desarrolla y mantiene los sistemas de la Gestión de Solicitudes. • Desarrolla y mantiene los procesos y procedimientos de la Gestión de Solicitudes. • Valida el escalamiento cuando el primer nivel no pueda resolver la solicitud o cuando se exceda el periodo límite propuesto para dicho nivel, y determina y ejecuta las acciones apropiadas de escalamiento. • Maneja solicitudes escalados por el Coordinador de Solicitudes o por el Analista de Mesa de Servicio. • Informe mensual de solicitudes
Analista Nivel I (Soporte Nivel I - Mesa de Servicios)	<ul style="list-style-type: none"> • Primer punto de contacto para los usuarios a través de los diferentes medios establecidos: Telefónico, correo electrónico, portal de usuarios y chat bot. • Revisar y gestionar las solicitudes que ingresan por medio de la herramienta de gestión de tickets, Telefónico, correo electrónico, portal de usuarios y chat bot. • Registrar, clasificar, categorizar, priorizar la solicitud en la herramienta de gestión de tickets según corresponda. • Retroalimentar la solicitud con la información a su alcance para el diagnóstico. • Solicitar avances de las solicitudes a los grupos especialistas cuando los usuarios se comuniquen. • Realiza análisis de primer nivel (Según conocimiento y experiencia). • Realizar seguimiento a las solicitudes recibidas por medio del portal de usuarios. • Proveer soporte y diagnóstico inicial a las solicitudes. • Brindar soporte de primer nivel de las aplicaciones de la compañía (Según conocimiento y experiencia). • Revisa y acepta o rechaza las solicitudes asignadas y determina el siguiente nivel de escalamiento para que continúe con la gestión. • Realiza el seguimiento pertinente tanto para los especialistas, proveedores y usuario final. • Implementa resoluciones de solicitudes de primer nivel.

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE REQUERIMIENTOS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR11		

ROLES	RESPONSABILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Da cierre a las solicitudes que estén bajo su alcance de primer nivel, y todas las interacciones o contactos de los usuarios con la mesa de servicios. • Consulta la base de conocimientos para hallar posibles soluciones a las solicitudes.
Soporte de Segundo Nivel (Mesa de Servicios soporte en sitio).	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la información suministrada por el analista nivel I sobre el reporte realizado por el usuario y la intervención realizada. • Diagnosticar y evaluar las condiciones de las solicitudes y documentar el alcance de lo que se pueda identificar. • Diagnosticar y determinar si la solución está dada dentro de la gestión de solicitudes de segundo nivel. • Realizar el escalamiento de las solicitudes cuando sea necesario al especialista de tercer nivel encargado de brindar la solución. • Monitorear el estado y el progreso de la solución de las solicitudes reportados para comunicar a los usuarios que consulten el avance de este. • Informar a los grupos de soporte de nivel I el estado de la solicitud.
Especialistas de Tercer Nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la información suministrada por el soporte de segundo nivel sobre el alcance a la intervención realizada (en caso de que aplique). • Diagnosticar y determinar si la solución está dada dentro de la gestión de solicitudes de tercer nivel o si se requiere intervención de algún proveedor. • Documentar las actividades realizadas en pro de la solución de este. • Documentar los procedimientos realizados para la solución de la solicitud. • Documentar la solución de la solicitud para que esta sea visible para el usuario solicitante. • Documentar con información de calidad las actividades que se realizaron para dar solución y esta pueda contribuir a la gestión de conocimiento.
Coordinador Mesa de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Planear y coordinar los servicios prestados por el equipo de la Mesa de Servicios Tecnológicos de acuerdo con las disponibilidades establecidas por el contrato. • Velar por el correcto funcionamiento de la Mesa de Servicios Tecnológicos. • Monitorear diariamente la gestión realizada por el equipo de la Mesa de Servicios. • Reportar aquellas solicitudes que no hagan parte del catálogo de servicios vigente. • Reportar tendencias de solicitudes que estén generando impacto alto en la operación en pro de buscar alternativas de automatización para reducir el volumen. • Garantizar una adecuada prestación del servicio por parte del equipo a través de una atención oportuna y el cumplimiento de los ANS. • Mantener actualizada la información correspondiente al cumplimiento de los ANS. • Generar los reportes correspondientes a la gestión del servicio. • Asistir a las reuniones de seguimiento que se coordinen con el cliente. • Mantener estrecha comunicación con el gestor de solicitudes y líderes de servicios para aclarar dudas de escalamiento y conocimiento.
Proveedor Cuarto Nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en las actividades que correspondan para responder a las solicitudes. • Hacer uso de la herramienta ITSM para la gestión de solicitudes.

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE REQUERIMIENTOS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR11		

ROLES	RESPONSABILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Documentar el avance y cierre de las solicitudes con información de calidad. • Garantizar una adecuada prestación del servicio por parte del equipo a través de una atención oportuna y el cumplimiento de los ANS.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la solicitud y reportar a la Mesa de Servicios Tecnológicos. • Suministrar información de contacto para el registro en la herramienta de gestión de tickets. • Proporcionar la información necesaria para dar solución oportuna a la solicitud. • Validar solución y/o restablecimiento de la solicitud. • Responder oportunamente la información/preguntas que requieran los grupos de soporte. • Evaluar el servicio prestado por la Mesa de Servicios a través de las encuestas de satisfacción.

Tabla 2 Roles y responsabilidades

10.CONDICIONES GENERALES

- Las solicitudes del servicio únicamente se recibirán a través de los puntos de contacto definidos por la mesa de servicio que son: Correo electrónico, teléfono, portal de usuarios y chat bot.
- Las solicitudes de servicio serán atendidas en los tiempos configurados en la herramienta de gestión.
- Los usuarios únicamente podrán realizar solicitudes para los servicios de los cuales hacen uso, se rechazarán solicitudes realizadas para un tercero.
- Toda la información sobre el estado de una solicitud de servicio será canalizada a través de la mesa de servicio y desde el portal de usuarios.

11.DIAGRAMA DE FLUJO Y MATRIZ RACI

- MATRIZ RACI**

La definición de la matriz de responsabilidades se constituye como una herramienta práctica y útil cuando se establecen las obligaciones que tiene cada uno de los actores del proceso.

Cuando se diseña un proceso o un servicio es imperativa la definición clara de los roles que hacen parte de estos y las responsabilidades que cada uno tiene en su ciclo de vida, por esto se hace necesaria la conformación de una matriz RACI que represente la asignación de estas responsabilidades. RACI es el acrónimo empleado para las cuatro funciones principales de:

	Gestor de Solicitudes	Analista Mesa de Servicios	Soporte de Segundo Nivel	Especialistas de Tercer Nivel	Proveedor Cuarto Nivel	Coordinador Mesa de Servicios	Usuario
Recibir Solicitud	A	R	R	R	R	R	R
Registro de Solicitud	I	R	R	R	R	R	R-C
Categorización y Priorización	A	R	R	I	I	I	C
Asignación	A	R	I-C	R	R	R	I
Escalamiento	A	R	I-C	I	I	I	I
Cumplimiento	A	R	R	R	R	R	C
Solución	A	R-I	R	R	R	R	I
Cierre Solicitud	A	R-I	R	R	R	R	C-I
Propiedad, Monitorización, Seguimiento, y Comunicación	R	R	R	R	R	R	I

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE REQUERIMIENTOS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR11		

R	Responsable: Ejecuta actividades/ tareas
A	Responsable final: Responsable de la calidad y resultado final
C	Consultado: Consultado para una tarea/ actividad para proveer información adicional
I	Informado: Necesita ser actualizado sobre las actividades/ tareas

Tabla 3 Matriz RACI

12.PRACTICAS RELACIONADAS

El Proceso de Gestión de Solicitudes de servicio puede tener las siguientes relaciones con otros procesos:

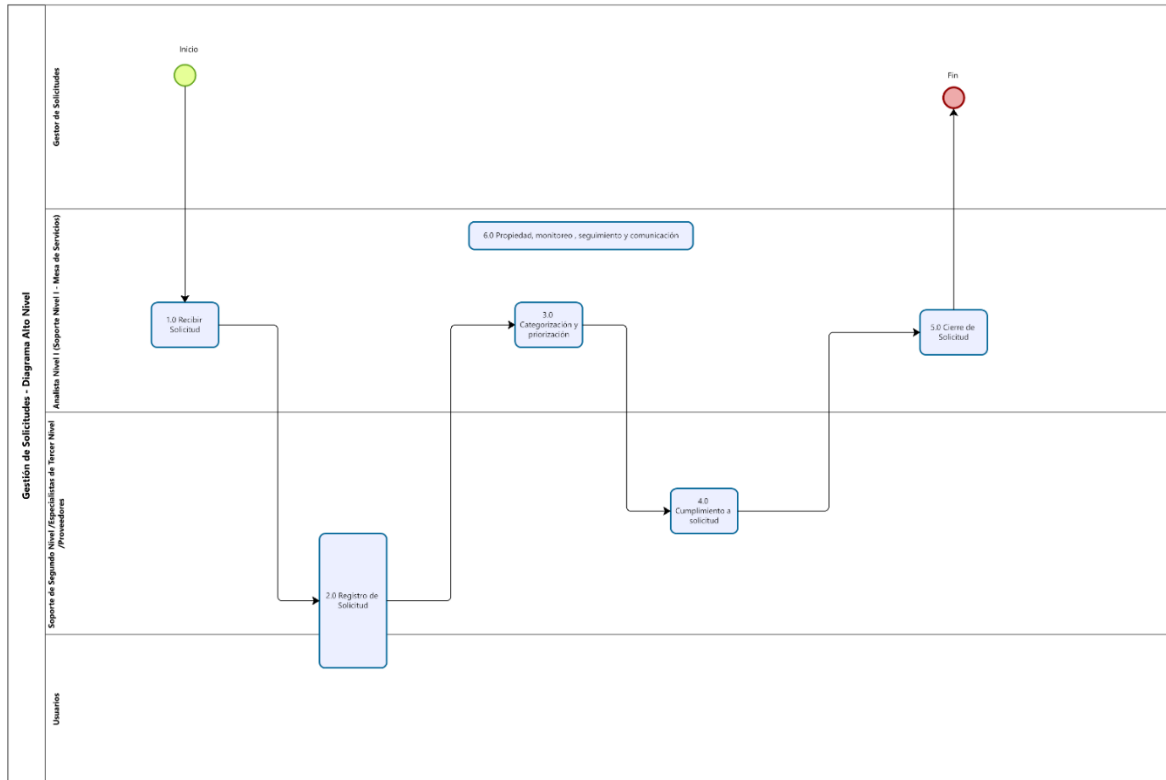
RELACIONES	DESCRIPCIÓN
Protocolo de Atención Mesa de Servicios Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos que deben ser ejecutados por grupos de soporte de la Mesa de Servicios Tecnológicos para lograr una eficiente y eficaz prestación del servicio a los usuarios.
Plantillas para la Documentación de Tickets	<ul style="list-style-type: none"> Una guía o modelo predefinido para la documentación de los tickets gestionados en cada uno de los estados y/o cierre de estos.
Proceso Gestión de Cambios	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar si la solicitud corresponde a un cambio estándar y de acuerdo a los lineamientos de la gestión de cambios determina si procede la solicitud a la gestión de solicitudes. Identifica y evalúa impactos o riesgos que pueden causar los cambios autorizados.
Proceso Gestión de Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> Punto único de contacto para la recepción, solución y/o escalamiento del incidente según corresponda. Cuando se detecte que el registro y reporte del ticket no corresponde a una Solicitud, este se deberá crear como un Incidente.
Gestión del Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> Centraliza toda la información en un repositorio denominado “Base de Conocimiento”, que contiene el Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio.
Gestión de Seguridad de la información	<ul style="list-style-type: none"> Durante el ciclo de vida de la gestión de solicitudes, se deberán aplicar las políticas de seguridad de la organización.

Tabla 4 Prácticas relacionadas

13.DIAGRAMA DE FLUJO

- Diagrama de Alto Nivel

En un nivel muy alto, ITIL define seis macro-actividades para el proceso de Gestión Solicitudes que se ilustran a continuación:



Presented by
Modeler

Ilustración 1 Diagrama de flujo

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE REQUERIMIENTOS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR11		

14.ACTIVIDADES DE LA PRATICA

A continuación, se relacionan las actividades del proceso gestión de servicios

15.1 Notificación, Recibir Solicitud

Responsable	:	Usuario Analista Nivel I (Soporte Nivel I - Mesa de Servicios)
Objetivo	:	Identificar una necesidad
Acciones	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario establece comunicación con la mesa de servicio por los puntos de comunicación establecidos: Correo electrónico, teléfono, portal de usuarios y chat bot. 2. Mesa de servicio realiza protocolo de atención y procede a confirmar: <ul style="list-style-type: none"> • Si existe alguna solicitud previa, consulta el estado de avance en la herramienta de gestión de servicio y se informa al usuario sobre el caso (estado, grupo especialista, avances del ticket) se deja la nota en el ticket y se finaliza el proceso. • En caso de identificar que corresponde a un incidente, se debe tramitar de acuerdo con el Proceso Gestión de Incidentes_V1.0. e informarle al usuario sobre el caso (estado, grupo especialista, avances del ticket) se deja la nota en el ticket y se finaliza el proceso. • Si es una nueva solicitud, se registra la información de la solicitud teniendo en cuenta los datos y se selecciona la plantilla según corresponda y continua en la actividad 15.2 Atención Registro de la solicitud de servicio. <ul style="list-style-type: none"> ○ Información Básica ○ Categorización ○ Cliente ○ Compañía ○ CI (Si aplica) ○ Urgencia ○ Asunto (descripción corta de la solicitud). ○ Descripción (detalle completo de la solicitud). <p>Defina la atención del cliente, (de forma automática se genera, servicio, ANS, grupo especialista impacto y prioridad).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos adicionales. (Obligatorios)
Entregable	:	Solicitud del servicio
Plazo	:	Durante la comunicación

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE REQUERIMIENTOS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR11		

Trazabilidad	:	Herramienta de gestión de servicio
---------------------	---	------------------------------------

Tabla 5 Notificación, recepción de requerimiento

15.2 Atención Registro de la solicitud de servicio

Responsable	:	Analista Nivel I (Soporte Nivel I - Mesa de Servicios)
Objetivo	:	Aprobación y gestión de la solicitud
Acciones	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El analista de la mesa de servicio determina si la solicitud requiere autorización previa. De ser requerida la solicitara a través de correo la autorización a la jefatura de TI o supervisor del servicio y/o a través de la herramienta de gestión quien tendrá predefinidas las autorizaciones, el caso entrara a estado Pendiente aprobación. Continúa en la actividad 15.4 2. ¿La solución puede otorgarse desde la mesa de servicio? <ul style="list-style-type: none"> • Si. Implementar las acciones para dar solución a la solicitud, documentándolas en la herramienta de gestión, informando al solicitante y continuar en la actividad 15.5 • No. Escalar el caso en la herramienta de gestión al responsable que puede otorgar la solución, comunica al usuario que su solicitud será atendida por otro nivel y continuar en 15.3
Entregable	:	Correo (si aplica), ticket documentado
Plazo	:	Dependiendo del ANS comprometido
Trazabilidad	:	Herramienta de gestión de servicio

Tabla 6 Atención, registro d la solicitud de servicio

15.3 Brindar soporte nivel 2 y/o nivel 3

Responsable	:	Especialistas de Tercer Nivel Técnico soporte en sitio
Objetivo	:	Brindar soporte Nivel 2 y 3
Acciones	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Validar la solicitud, teniendo en cuenta la información especificada en la herramienta de gestión e implementar la solución. 2. ¿la solicitud es solucionada? <p>Si. Se notifica al solicitante se documenta las acciones en la herramienta de gestión y continua en la actividad 15.5.</p>

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE REQUERIMIENTOS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR11		

		<p>No. Documenta lo validado y determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si se requiere escalar a otro responsable de elemento de configuración, técnico de soporte en sitio o proveedor, asignándolo en la herramienta de gestión y continuando en la actividad 15.3. Si la información otorgada no es suficiente para dar solución a la solicitud devolver a la mesa de servicio y continuar en la actividad de 15.4
Entregable	:	Documentación del Ticket y notificación de escalamiento. (si aplica)
Plazo	:	Dependiendo del ANS comprometido
Trazabilidad	:	Herramienta de gestión de servicio.

Tabla 7 Brindar soporte nivel2/nivel3

15.4 Cumplimiento a la Solicitud

Responsable	:	Coordinador de mesa de servicio
Objetivo	:	Seguimiento de las solicitudes abiertas, pendientes o suspendidas
Acciones	:	<p>15.5A través de la herramienta de gestión de servicio validar las razones por las cuales la solicitud se encuentra aún abierta:</p> <ol style="list-style-type: none"> Aprobaciones pendientes, validar el estado de dicha aprobación: <ul style="list-style-type: none"> Si la solicitud es aprobada continuar con la acción 1 de la actividad 15.2 Si la aprobación fue rechazada continuar con la actividad 15.5 Si aún no se tiene respuesta de la aprobación continuar en la actividad 15.4 Por reapertura o devuelto a la mesa de servicio, validar los avances de la solicitud: <ul style="list-style-type: none"> De ser necesaria mayor información por parte del usuario, notificar a través de correo electrónico, portal de usuarios y team o los medios de comunicación destinados para tal fin, documentar el caso y mantenerse en la actividad 15.4 En caso contrario asignar el caso al responsable de otorgar la solución. Continuar en la actividad 15.3 <p>Nota: Si la solicitud está pendiente por información del usuario, se dará un plazo de 3 días hábiles para su respuesta, de lo contrario se dará cierre al caso, mientras el usuario da respuesta el ticket quedará en estado pendiente.</p>
Entregable	:	Documentación del Ticket y notificación de escalamiento. (si aplica)

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE REQUERIMIENTOS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR11		

Plazo	:	Diariamente
Trazabilidad	:	Herramienta de gestión de servicio.

Tabla 8 Cumplimiento de la solicitud

15.5 Cierre de la solicitud

Responsable	:	Usuario
Objetivo	:	Validar la efectividad de la solución y cerrar el caso
Acciones	:	<p>1. El usuario tendrá un plazo de 3 días para notificar la efectividad de la solución.</p> <p>¿La solución fue efectiva?</p> <p>Si. La herramienta de gestión dará cierre automático al caso.</p> <p>No. La herramienta de gestión dará reapertura del caso y continuará en la actividad 15.4.</p> <p>Nota: si el usuario no responde dentro del tiempo acordado, la herramienta de gestión cerrará de manera automática el ticket, por lo cual el usuario deberá solicitar un nuevo caso a la mesa de servicio.</p>
Entregable	:	Documentación del Ticket.
Plazo	:	3 días
Trazabilidad	:	Herramienta de gestión de servicio.

Tabla 9 Cierre de la solicitud

15.6 Propiedad, Monitorización, Seguimiento, y Comunicación

Responsable	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analista Nivel I (Soporte Nivel I - Mesa de Servicios) ✓ Soporte de Segundo Nivel (Mesa de Servicios). ✓ Coordinador Mesa de Servicios ✓ Gestor de Solicitudes
Objetivo	Supervisar, monitorear y mantener informados a los usuarios sobre las Solicitudes reportados.

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE REQUERIMIENTOS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR11		

Acciones	<p>La Mesa de Servicios es responsable de la propiedad y supervisión de la resolución de todas las Solicitudes cualquiera sea la fuente, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorear regularmente todas las solicitudes abiertas, por estatus y resolución en progreso. • Teniendo en cuenta las solicitudes que se muevan entre diferentes grupos especialistas, esto podría indicar incertidumbre y posiblemente algún conflicto entre los grupos. • Dar prioridad al seguimiento de solicitudes de alto impacto. • Mantener a los usuarios afectados informados del progreso. • Identificar solicitudes similares
Entregable	Seguimientos, reportes, indicadores comprometidos.
Plazo	Durante y después de otorgada la solución del incidente
Trazabilidad	Herramienta de gestión de servicio

Tabla 10 Propiedad, monitorización, seguimiento y comunicación

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE REQUERIMIENTOS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR11		

15.CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
23/01/2023	Elaboración de documento y alcances.	1.0
09/08/2023	Actualización de políticas	2.0
27/11/2024	El documento se revisa en el marco de la actualización del SGSI año 2024, se valida con el responsable del documento quien nos informa que a la fecha no existe ningún cambio en el contenido de este, se realiza inclusión de la sigla del país y la compañía en el código del documento	2.1

Tabla 11 Control de cambios

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE REQUERIMIENTOS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR11		

16. FLUJO DE APROBACIÓN.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Adriana Gonzales Área/Proceso: Gestión de servicios TI Fecha: 09/08/2023	Nombre: Fredy Arley Páez Valencia Área/Proceso: Microinformática Fecha: 11/12/2024	Nombre: Luisa Fernanda Trujillo Área/Proceso: vicepresidente de sistemas de información Fecha: 11/12/2024

Tabla 12 Flujo de aprobación

Cualquier copia impresa de este documento se considera como **COPIA NO CONTROLADA**.