

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGI04-P001
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO / SUBPROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES / MESA DE SERVICIOS	Fecha: 20/05/2021
	PROCEDIMIENTO CREACION DE CASOS MESA DE SERVICIOS	Páginas: 1 de 5

1. PROPOSITO

Gestionar todos los requerimientos e incidencias de servicios de TI de las dependencias de la Alcaldía Mayor de Cartagena, mediante el análisis, clasificación, interpretación y aplicación de soluciones y respuestas a las partes interesadas, y poder brindar al usuario un servicio de calidad orientado al mejoramiento continuo y satisfacer eficientemente sus necesidades y requerimientos

2. ALCANCE

Inicia con la recepción, registro y clasificación del requerimiento o incidencia, continua con el análisis y finaliza con la solución y cierre del caso.

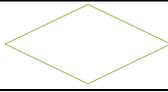
3. GLOSARIO

- **INCIDENCIA:** Se define según ITIL como cualquier tipo de interrupción en los servicios de TI. Para el caso de la Alcaldía Mayor de Cartagena y la Oficina Asesora de Informática se toma como todos los casos impliquen la no operatividad funcional que involucren a los usuarios finales y los procesos administrados por dicha dependencia.
- **REQUERIMIENTO:** Este proceso según ITIL se refiere a todas las solicitudes que generan los usuarios y que no están asociados a un incidente. En este sentido para la Alcaldía Distrital de Cartagena y la Oficina Asesora de Informática hace referencia a las solicitudes de creación, consultas, peticiones técnicas, y funcionales, administrar, crear y gestionar proyectos asociados a los procesos de Tecnología de la Información y comunicaciones.
- **MESA DESERVICIOS:** Conjunto de recursos físicos y humanos que tiene como fin brindar solución y/o asesoramiento a solicitudes de carácter tecnológico.
- **TI GLPI – SAUS:** es la herramienta para el manejo y gestión del Departamento de Soporte Técnico de la Oficina Asesora de Informática al servicio de los empleados y contratistas de la Alcaldía Mayor de Cartagena.

Su sigla SAUS significa Soporte y Apoyo a Usuarios de Sistemas y está conformado por Agentes de Soporte altamente calificados y capacitados para gestionar y solucionar inconvenientes con sistemas y equipos de cómputo de propiedad del distrito.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Líder proceso Infraestructura

SIMBOLO FLUJOGRAMA					
SIGNIFICADO/ FUNCIÓN	Inicio/ Fin/ Conector	Proceso	Entrada/ Salida	Decisión	Flujo de Ejecución

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGI04-P001
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO / SUBPROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES / MESA DE SERVICIOS	Fecha: 20/05/2021
	PROCEDIMIENTO CREACION DE CASOS MESA DE SERVICIOS	Páginas: 2 de 5

5. POLITICAS DE OPERACIÓN:

La Oficina Asesora de Informática es la única encargada de brindar asesoría y soluciones de nivel tecnológico a todas las actividades se encuentran enmarcadas en los procedimientos establecidos, toda necesidad debe ser atendida por la Oficina Asesora de Informática o contar con su visto bueno.

La mesa de servicios realizara la recepción de los requerimientos de las dependencias a través de la herramienta SAUS.

Las solicitudes asociadas a gestión de proyectos de software, o conceptos técnicos deben venir de acuerdo al formato de recepción de requerimiento.

Los repuestos y/o cambios de partes que se reemplacen en la infraestructura tecnológica deben cumplir con los lineamientos que se tienen establecidos para esta adquisición, referentes a conservar el medio ambiente incluyendo el ahorro de energía.

Los niveles de servicio definidos por la oficina de informática son:

Alta: servicio totalmente interrumpido, afectación general o afectación a actividades críticas de negocio.

Media: servicio afectado, no afecta sistemas críticos de negocio

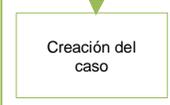
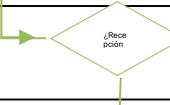
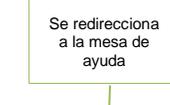
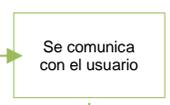
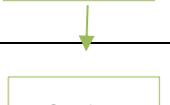
Baja: Actividades programadas (se atienden según programación con el cliente)

6. DESCRIPCIÓN DE TAREAS

No.	SIMBOLO FLUJOGRAMA	TAREA	RESONSABLE	REGISTRO
		Inicio del proceso		
1.		<p>La oficina de informática recibe a través de los siguientes canales de comunicación la solicitudes de los usuarios</p> <p>1.1 Correo electrónico soportegti@cartagena.gov.co</p>	Mesa de servicio	Solicitud de requerimiento

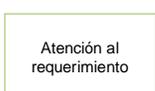
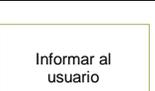
SIMBOLO FLUJOGRAMA					
SIGNIFICADO/ FUNCIÓN	Inicio/ Fin/ Conector	Proceso	Entrada/ Salida	Decisión	Flujo de Ejecución

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGI04-P001
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO / SUBPROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES / MESA DE SERVICIOS	Fecha: 20/05/2021
	PROCEDIMIENTO CREACION DE CASOS MESA DE SERVICIOS	Páginas: 3 de 5

		1.2 Oficio radicado por medio de la aplicación SIGOB 1.3 Creación del caso por medio de la aplicación SAUS		
2.	 <p>¿Recepción en SAUS?</p>	Si, la solicitud llega al correo soportegti@cartagena.gov.co . ir al paso 3. Si no ir al paso 4	Mesa de servicio	Correo electrónico
3.	 <p>Creación del caso</p>	Crear nuevo caso en SAUS, pasar al paso 4	Mesa de servicio	SAUS
4.	 <p>¿Recepción</p>	Verificar que el caso creado en SAUS cumpla con los requerimientos mínimos. (nombre, solicitud clara)	Mesa de servicio	SAUS
5.	 <p>Se redirecciona a la mesa de ayuda</p>	Si cumple con los requerimientos mínimos pasar al paso 5. Si no, pasa al punto 6	Mesa de servicio	
6.	 <p>Se comunica con el usuario</p>	Si no cumple con los requerimientos mínimos se contacta con el usuario para aclarar la solicitud y se modifica el caso.	Mesa de servicio	Correo electrónico
7.	 <p>Catalogar el servicio</p>	Catalogar el servicio por el tipo de solicitud: requerimiento o una incidencia.	Mesa de servicio	Catalogo SAUS
8.	 <p>Se asigna categoría</p>	Asignar la categoría asociada (Capacitación, Contratos, Convenios, Infraestructura, Seguridad, Software) y por defecto la solicitud queda en nivel 1 (nivel de soporte)	Profesional encargado de la asignación de la categoría	Catalogo SAUS
9.	 <p>Se asigna responsable</p>	Asignar al responsable de dar solución	Profesional universitario	Asignación del responsable

SIMBOLO FLUJOGRAMA					
SIGNIFICADO/ FUNCIÓN	Inicio/ Fin/ Conector	Proceso	Entrada/ Salida	Decisión	Flujo de Ejecución

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGI04-P001
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO / SUBPROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES / MESA DE SERVICIOS	Fecha: 20/05/2021
	PROCEDIMIENTO CREACION DE CASOS MESA DE SERVICIOS	Páginas: 4 de 5

10		Cambiar el estado a "ASIGNADO"	Profesional universitario	Asignación del responsable
11		Una vez el responsable de dar la solución, recibe la solicitud, le debe cambiar el estado a "EN CURSO"	Profesional universitario	Asignación del responsable
12		Realizar el procedimiento de acuerdo al requerimiento solicitado.	Profesional universitario	SAUS
13		Enviar vía correo electrónico al usuario solicitante el estado de su solicitud y la asignación del responsable para dar la solución	Profesional universitario	Correo electrónico
14		Diligencia en SAUS las soluciones o recomendaciones que haya a lugar Y fueron derivadas del requerimiento inicial.	Profesional universitario	SAUS
15		Una vez el responsable de la solución cambia el estado a "RESUELTO"	Profesional universitario	SAUS
16		Enviar vía correo electrónico al usuario solicitante notificando el estado de su solicitud	Profesional universitario	Correo electrónico
17		Si el usuario considera que su solicitud no ha sido respondida de conformidad. Se devuelve al paso 12. Si no pasara al punto 19.	Profesional universitario	Correo electrónico
18		Si en tres días el usuario no da respuesta al correo electrónico la mesa de servicios da por cerrado el caso,"	Profesional universitario	Correo electrónico

SIMBOLO FLUJOGRAMA					
SIGNIFICADO/ FUNCIÓN	Inicio/ Fin/ Conector	Proceso	Entrada/ Salida	Decisión	Flujo de Ejecución

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGI04-P001
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO / SUBPROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES / MESA DE SERVICIOS	Fecha: 20/05/2021
	PROCEDIMIENTO CREACION DE CASOS MESA DE SERVICIOS	Páginas: 5 de 5

19		Cambia el estado a "CERRADO"	Mesa de servicios	SAUS
		Fin del proceso		

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Manual de usuarios SAUS

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCION DE CAMBIOS	VERSION
20/05/2021	Elaboración de Documento.	1.0

9. VALIDACION DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Jasmín Herrera Cargo: Gestor de calidad Fecha: 20/05/2021	Nombre: Alexandra Zambrano Cargo: Asesor en seguridad de la información Fecha: 20/05/2021	Nombre: Ingrid Solano Cargo: Jefe Oficina Asesora de informática Fecha: 20/05/2021

SIMBOLO FLUJOGRAMA					
SIGNIFICADO/ FUNCIÓN	Inicio/ Fin/ Conector	Proceso	Entrada/ Salida	Decisión	Flujo de Ejecución