



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

PROCESO :	INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA
ACTIVIDAD :	SOPORTE A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS
CÓDIGO :	IT-PR-002
VERSIÓN :	4

Elaboró: Responsable Informática y Tecnología	Revisó: Comité de Calidad	Aprobó : Comité de Calidad
Fecha: 12/06/2017	Fecha: 12/07/2017	Fecha: 18/07/2017

1. OBJETIVO

Implementar un modelo de pasos a seguir por parte de la mesa de ayuda para la correcta atención de las solicitudes de soporte de usuarios.

2. ALCANCE

La mesa de ayuda atenderá las solicitudes presentadas por los usuarios internos y externos con referencia a los servicios de tecnologías de la información de la entidad.

3. GLOSARIO

- ✓ **Aplicativo TIC's:** Aplicativo de tecnologías de información y comunicaciones a través del que se registran las solicitudes de soporte presentadas por los usuarios, tanto hardware como software.
- ✓ **Catálogo de servicios:** Servicios de tecnologías de la información activos que están en la fase de "operación de tecnología" y que son visibles para los usuarios.
- ✓ **Agente de la mesa de ayuda:** Recurso humano de la entidad o contratado, designado para gestionar las incidencias relacionadas con los servicios de tecnologías de la información.

4. ABREVIATURAS.

- ✓ SEGD: Sistema Electrónico de Gestión Documental.
- ✓ ANS: Acuerdos de niveles de servicio.

5. DESARROLLO.

5.1 Políticas.

- ✓ La mesa de ayuda es el punto único de contacto mediante el cual se resuelven y/o canalizan las solicitudes de los usuarios en cuanto a los recursos y servicios de tecnologías de la información registrados en el catálogo de servicios.
- ✓ El catálogo de servicios se publica en la Intranet de la entidad.
- ✓ La atención de la mesa de ayuda buscará la mejora continua y la satisfacción de los usuarios.

Proceso	INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Código: IT-PR-002	Versión: 4
Documento	SOPORTE A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS	Fecha última revisión: 18/07/2017	Páginas: 2 de 6



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

Soporte a usuarios internos.

- ✓ Las solicitudes de servicios de tecnologías de la información serán registradas por los usuarios internos a través del aplicativo de solicitudes TIC's, disponible en el SEGD instalado en el equipo de cómputo asignado al usuario.
- ✓ El agente de la mesa de ayuda es responsable por la identificación, registro y cierre de toda solicitud.
- ✓ El agente de la mesa de ayuda es responsable del registro de la información para gestión del conocimiento, detallando las acciones tomadas en la solución de la solicitud y todos los aspectos técnicos relevantes que se contemplaron.

Soporte a usuarios externos.

- ✓ Las solicitudes de servicios de tecnologías de la información de los usuarios externos serán registradas por distintos medios, tales como correo electrónico, SEGD o de manera telefónica.
- ✓ La atención de estas solicitudes se realiza y registra teniendo en cuenta el medio por el que son recibidas. Las solicitudes registradas en el SEGD generan la respuesta a través de éste con un documento oficial de salida.

Proceso	INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Código: IT-PR-002	Versión: 4
Documento	SOPORTE A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS	Fecha última revisión: 18/07/2017	Páginas: 3 de 6

Toda copia en PAPEL es un "Documento no Controlado" a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente del documento. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

5.2. ACTIVIDADES.

5.2.1. Soporte a usuarios internos.

No.	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
1.		El agente de la mesa de ayuda	Solicitud de soporte técnico IT-FT-004	El agente de la mesa de ayuda de la CREG, atiende la solicitud por medio de la herramienta TICs del SEGD.
2.		El agente de la mesa de ayuda	Solicitud de soporte técnico IT-FT-004	El agente de la mesa de ayuda verifica si los datos proporcionados son suficientes para brindar el soporte necesario.
3.		El agente de la mesa de ayuda	Solicitud de soporte técnico IT-FT-004	El agente de la mesa de ayuda determina si puede prestar el servicio solicitado o requiere algún tipo de escalamiento interno al área de Informática y Tecnología o externo al proveedor.
4.		El agente de la mesa de ayuda y/o responsable del escalamiento	Solicitud de soporte técnico IT-FT-004	El agente de la mesa de ayuda y/o responsable del escalamiento atiende la solicitud de acuerdo con la disponibilidad de recursos y la viabilidad de la solución, buscando lograr una respuesta en el menor tiempo posible y cumpliendo los ANS.
5.		El agente de la mesa de ayuda	Solicitud de soporte técnico IT-FT-004	El agente de la mesa de ayuda genera la respuesta al usuario por medio del aplicativo de solicitudes TIC's.

Proceso	INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Código: IT-PR-002	Versión: 4
Documento	SOPORTE A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS	Fecha última revisión: 18/07/2017	Páginas: 4 de 6

5.2.2. Atención de solicitudes de usuarios externos.

No.	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
1.		El agente de la mesa de ayuda y/o ingeniero área de Informática y Tecnología	SEGD	El agente de la mesa de ayuda o ingeniero del área de Informática y Tecnología recibe la solicitud de soporte, ya sea telefónicamente, vía correo electrónico o a través de comunicado ingresado al SEGD
2.		El agente de la mesa de ayuda y/o ingeniero área de Informática y Tecnología	SEGD	El agente de la mesa de ayuda o ingeniero del área de Informática y Tecnología atiende la solicitud de acuerdo con la disponibilidad de recursos y a la viabilidad de la solución. De ser necesario, se escala la consulta al asesor que corresponda en la CREG o al proveedor que corresponda.
3.		El agente de la mesa de ayuda y/o ingeniero área de Informática y Tecnología	SEGD	El agente de la mesa de ayuda o ingeniero del área de Informática y Tecnología prepara la respuesta al usuario por el medio que corresponda al medio de entrada.

Proceso	INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Código: IT-PR-002	Versión: 4
Documento	SOPORTE A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS	Fecha última revisión: 18/07/2017	Páginas: 5 de 6



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

6. CONTROL DE CAMBIOS.

Descripción del cambio	Responsable	Fecha Modificación	Nueva Versión
Creación del documento.	Jorge Andrés Amaya A.S.G.C.	24/05/2006	0
Se incorporó al documento la nueva normatividad interna y externa.	Sandra Milena Tello Responsable de Planeación	28/12/2009	1
Revisión, corrección y actualización del documento con el fin de mantener la mejora continua del sistema.	Medardo Rodríguez Becerra Subdirector Administrativo y Financiero	11/02/2011	2
Revisión, corrección y actualización del documento con el fin de mantener la mejora continua del sistema	Asesor de Informática y Tecnología	24/05/2012	3
Se incorporó al documento el concepto de Catálogo de Servicios	Asesor de Informática y Tecnología	18/07/2017	4

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

- ✓ Solicitud de soporte técnico IT-FT-004.
- ✓ S.E.G.D.

Proceso	INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Código: IT-PR-002	Versión: 4
Documento	SOPORTE A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS	Fecha última revisión: 18/07/2017	Páginas: 6 de 6

Toda copia en PAPEL es un "Documento no Controlado" a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente del documento. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.