



Aguas de Bogotá SA ESP

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
INCIDENTES, SOLICITUDES, Y
PROBLEMAS – MESA DE AYUDA
TECNOLOGÍA**

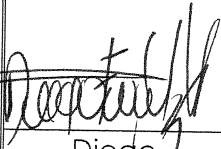
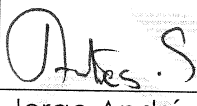
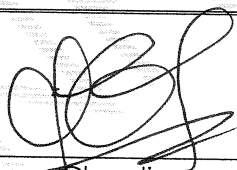
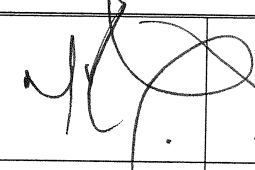
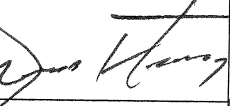
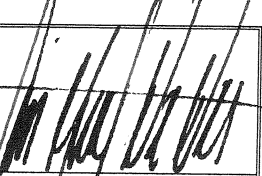
Código: GAF-PR-005

Versión: 01

Vigencia: 22-01-2020

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES, SOLICITUDES, Y PROBLEMAS –
MESA DE AYUDA TECNOLOGÍA**

Fecha	Versión	Identificación del Cambio
22-01-2020	01	Versión inicial del documento.

					
Diego Fernández Villamizar	Jorge Andrés Silva Guerrero	Claudia Guerrero Tarazona	Milton Robles Tovar	Carlos Alberto Hernández Zuluaga	Luis Manuel Neira Núñez
Profesional de Estrategia Empresarial	Coordinador de Tecnología	Directora de Estrategia Empresarial	Director Administrativo	Gerente Administrativo y Financiero	Gerente General
Elaborado por	Revisado por		Aprobado por		

1. OBJETIVO

Realizar la gestión de incidentes, solicitudes y problemas de los servicios de TI incluidos en el catálogo de servicios de TI de Aguas de Bogotá, S.A. ESP., permitiendo restablecer su normal operación conforme a los parámetros definidos y minimizando el impacto adverso de la operación del negocio de Aguas de Bogotá S.A. ESP.

2. ALCANCE

Inicia desde la recepción, registro y clasificación de los eventos o casos de servicios, continúa con el análisis, la gestión necesaria para su solución, documentación de la solución, y termina con el cierre de cada uno de los casos gestionados y/o escalados por el grupo de Servicios TI a otros niveles de soporte.

3. DEFINICIONES

- **Actividad:** conjunto de acciones para alcanzar un resultado específico, deben ser documentadas en procedimientos.
- **Base de conocimiento:** Repositorio que contiene guías, instructivos, manuales y documentación que apoyan la gestión de servicios de la Entidad.
- **Candidato a Problema:** Identificación de incidentes recurrentes o repetitivos que por su frecuencia es necesario sean diagnosticados por la Gestión de Problemas.
- **Clasificación:** Actividad donde se asignan ciertos parámetros a cada caso para facilitar posteriormente el análisis de información de la operación. Incluye aspectos como: categoría, prioridad, impacto, urgencia, estado, grupo responsable entre otros.
- **Escalamiento:** Es una actividad que permite transferir el control del incidente o requerimiento de servicio a los diferentes niveles jerárquicos o funcionales para facilitar su solución.
- **Help Desk:** término común para "mesa de servicios", el cual es el canal de comunicación directo con la coordinación de tecnología, para atender los incidentes, solicitudes o solución a problemas presentados en cuanto a tecnologías de la información en la empresa Aguas de Bogotá, S.A. ESP.
- **Incidente:** Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa una interrupción o degradación en la calidad de este.
- **Nivel de Servicio:** Nivel de Calidad aceptable de un servicio.
- **Petición de Servicio:** Petición de información, de asesoramiento, de acceso a un servicio o solicitud de un cambio pre-aprobado.
- **Prioridad:** Es un atributo que se utiliza para identificar la importancia de atención de un incidente, esta se basa en el Impacto y la Urgencia.
- **Problema:** Condición identificada que parte de múltiples incidentes que muestran síntomas comunes o bien, de un incidente mayor del cual no se conoce lo que lo causó. Un problema puede ser definido por:

- o Recurrencia de incidente con síntomas comunes, de los cuales se desconoce su causa.
- o Un incidente mayor, del cual se desconoce su causa raíz.

La causa raíz normalmente no se conoce en el momento de abrir un registro de problema, por lo que, en el desarrollo del procedimiento de atención de incidentes, solicitudes, y problemas en la actividad de identificar el caso, se determina su causa a consecuencia de la investigación que se realiza.

- **Problemas:** Dificultades que se presentan al momento de realizar una actividad o labor
- **Solicitudes:** Es un requisito que tenga una persona hacia una entidad que le presta algún tipo de servicio.
- **Satisfacción del cliente:** Grado de complacencia con el cumplimiento que el cliente percibe como realizado respecto del servicio o servicios pactados.
- **Servicio:** Es un medio para entregar valor al usuario final, facilitando los resultados que se desean en la ejecución sus funciones y estrategia de la Entidad.

4. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	ÁREA					
	Coordinador de Tecnología	Director Administrativo	Gerente Administrativo y Financiero	Gerente General	Audidores internos	Todo el personal AB
Recibir los casos de los usuarios a través de correo electrónico.	R	I	I	N/A	N/A	N/A
Evaluar el caso reportado.	R	C/A	C/A	N/A	N/A	N/A
Identificar y analizar la causa raíz del incidente.	R	C/A	C/A	N/A	N/A	N/A
Determinar la prioridad de los problemas.	R	C/A	C/A	N/A	N/A	I
Verificar la disponibilidad de los elementos técnicos u operacional requeridos	R	I	C/A	N/A	N/A	N/A
Ejecutar la solución.	R	C/A	I	N/A	N/A	N/A
Documentar.	R	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Realizar cierre del incidente, requerimiento o problema.	R	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

R: Área Responsable **C:** Área Consultada **A:** Área que aprueba **I:** Área Informada



Aguas de Bogotá SA ESP

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
INCIDENTES, SOLICITUDES, Y
PROBLEMAS – MESA DE AYUDA
TECNOLOGÍA**

Código: GAF-PR-005

Versión: 01

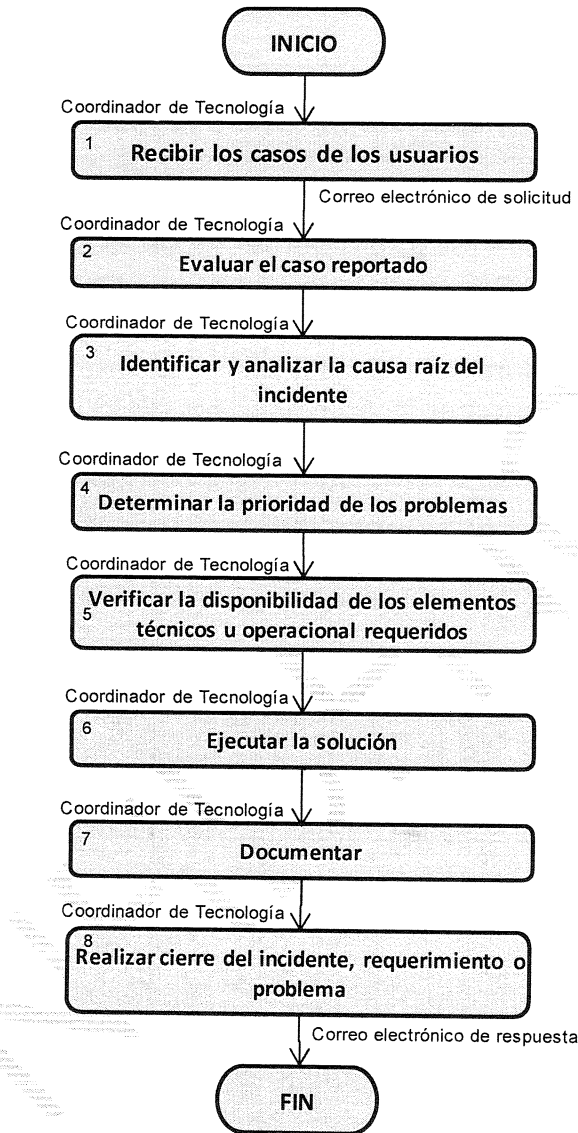
Vigencia: 22-01-2020

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#	SECUENCIA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1.	Recibir los casos de los usuarios a través de correo electrónico: se reciben en el correo electrónico de mesadeservicios@aguasdebogota.com.co	Coordinador de Tecnología	Correo electrónico de solicitud
2.	Evaluar el caso reportado: para determinar si corresponde a un incidente, requerimiento o problema.	Coordinador de Tecnología	N/A
3.	Identificar y analizar la causa raíz del incidente: con el fin de dar la solución, en caso de que el incidente no se pueda resolver, se buscara una solución temporal que permita, la recuperación parcial o total.	Coordinador de Tecnología	N/A
4.	Determinar la prioridad de los problemas: con la diligencia adecuada, de manera que se viabilice una solución efectiva.	Coordinador de Tecnología	N/A
5.	Verificar la disponibilidad de los elementos técnicos u operacional requeridos: para determinar si se dispone de los elementos, suministros y/o herramientas requeridos para dar solución.	Coordinador de Tecnología	N/A
6.	Ejecutar la solución: Tarea 1: Acordar y asignar una prioridad adecuada, que permitirá determinar cómo se manejará el incidente y el personal de soporte. Tarea 2: La prioridad normalmente se puede determinar teniendo en cuenta tanto la urgencia del incidente (la rapidez con la que el negocio necesita una resolución), y el nivel de impacto que está causando.	Coordinador de Tecnología	N/A
7.	Documentar: Verificar en los registros de las incidencias si es recurrente o no para tener información sobre tipo de caso y construir posteriormente indicadores.	Coordinador de Tecnología	N/A
8.	Realizar cierre del incidente, requerimiento o problema: validando igualmente la correcta documentación y actualización de registro en la base de errores conocidos.	Coordinador de Tecnología	Correo electrónico de respuesta

FIN.

6. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO





Aguas de Bogotá SA ESP

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES, SOLICITUDES, Y PROBLEMAS – MESA DE AYUDA TECNOLOGÍA

Código: GAF-PR-005

Versión: 01

Vigencia: 22-01-2020

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

- Atención de Incidentes, Solicitudes, Problemas, Eventos y Acceso
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y del derecho a la Información
- Decreto 2573 de 2014 Mintic – Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de Tecnologías de la información.
- Decreto 1078 de 2015 Mintic – Estructura del Sector de tecnologías de la Información y las comunicaciones / Régimen Reglamentario / Estrategia Gobierno en Línea
- Resolución 3564 de 2015 Mintic – Lineamientos de estándares para publicación y divulgación de la información.
- Decreto 415 de 2016 Departamento Administrativo de la Función Pública – Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

8. ANEXOS

No aplica.