



Versión: 01

Fecha de Vigencia: diciembre 31 de 2018

El equipo de soporte técnico que estará a cargo de la mesa de ayuda debe tener muy claro los siguientes conceptos:

Incidente: Es una interrupción de un servicio tecnológico o la reducción en la calidad no planificada del servicio, por ejemplo: La no disponibilidad del servicio de internet, otro ejemplo puede corresponder a no tener tono en mi teléfono de escritorio.

Con relación a este concepto y los casos presentados, describa los múltiples incidentes que puede tener en la prestación de los servicios tecnológicos que tiene en la Alcaldía:

Requerimiento: Un requerimiento no es una interrupción de un servicio, es la solicitud de algo nuevo, como información o acceso, puede tomarse como la petición de un usuario solicitando información, un cambio o acceso o instalación de un servicio tecnológico.

Con relación a este concepto y los casos presentados, describa los múltiples requerimientos que puede tener en la prestación de los servicios tecnológicos que tiene en la Alcaldía:

Problema: Un problema se ocasiona a causa de una o varias incidencias de las cuales no se les conoce su causa. Ejemplo: Todos los días a las 8:00 de la mañana se daña el servicio de internet y no sabemos que lo origina.

Con relación a este concepto y los casos presentados, describa los múltiples problemas que puede tener en la prestación de los servicios tecnológicos que tiene en la Alcaldía:

El equipo de soporte técnico que está a cargo de la mesa de ayuda debe tener muy claro los siguientes conceptos:

Interrupción: Es una interrupción de un servicio tecnológico o la reducción de la calidad de planificación del servicio. Por ejemplo: la no disponibilidad del servicio de internet, cuyo ejemplo puede corresponder a un sistema de gestión.

Con relación a este concepto y los casos presentados, describe los múltiples incidentes que puede tener en la prestación de los servicios tecnológicos que tiene en la Alcaldía:

Requerimiento: Un requerimiento no es una interrupción de un servicio, es la solicitud de algo nuevo, como información o acceso, puede tomarse como la petición de un usuario solicitando información, un cambio o acceso a instalación de un servicio tecnológico.

Con relación a este concepto y los casos presentados, describe los múltiples requerimientos que puede tener en la prestación de los servicios tecnológicos que tiene en la Alcaldía:

Problema: Un problema es una interrupción de un servicio o una o varias incidencias de las cuales no se les conoce su causa. Ejemplo: Todos los días a las 8:00 de la mañana se daña el servicio de internet y no sabemos por lo común.

Con relación a este concepto y los casos presentados, describe los múltiples problemas que puede tener en la prestación de los servicios tecnológicos que tiene en la Alcaldía:



ALCALDIA DE PEREIRA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo 10 de 2017

SERVICIOS DE T.I				
VERSIÓN	AUTOR	FECHA	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN
1.0			Correo electrónico Institucional	Permitir a los usuarios de la Alcaldía de Pereira el intercambio de mensajes, a través de una cuenta de correo electrónico institucional, que facilite el desarrollo de sus funciones
1.0			Internet	Brindar el servicio de conectividad a los diferentes sitios/páginas que los usuarios de la Administración del Municipio de Pereira consultan en sus labores
1.0			Mesa de ayuda	Servicio de atención y gestión de solicitudes de soporte, gestión de incidentes técnicos de software y/o hardware que se puedan presentar en la Alcaldía Municipal de Pereira
1.0			Gestión de usuarios	Asignar usuarios y contraseñas a los funcionarios y contratistas en los diferentes aplicativos implementados en la Administración del Municipio de Pereira
1.0			Préstamo de equipos	Realizar préstamos de equipos de escritorio, portátiles, mouse, teclado, videobeam en la Administración del Municipio de Pereira



Sistema Integrado de Gestión



ALCALDIA DE PEREIRA

PLANTILLA PARA EL LEVANTAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGIA DE INFORMACION

Version:

Fecha de vigencia: Mayo 10 de 2017

SERVICIO	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL
DESCRIPCION	Permitir a los usuarios de la Alcaldía de Pereira el intercambio de mensajes, a través de una cuenta de correo electrónico Institucional, que facilite el desarrollo de sus funciones

CONTACTO	OBJETIVO DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	ALCANCE DEL SERVICIO	CANAL DE SUMINISTRO	A QUIEN VA DIRIGIDO	INDICADOR



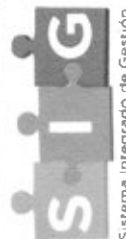
ALCALDIA DE PEREIRA

ACTA DE REUNIÓN

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo 10 de 2017

Tema: Sensibilización Cultura Mesa de Servicios			Fecha: 21 diciembre 2018		Acta No: 1	
	NOMBRE	PROCESO O ENTIDAD	CARGO	TELEFONO OFICINA/CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Wilson Renteria Fajardo	TIC	Contratista	3248164	wilson.renteria@pereira.gov.co	Wilson Renteria
2	Julian Flores Bivará	TIC	Contratista	322370538	julian.flores.bivar@gmail.com	Julian Flores B
3	Carolina Wiana Jarama Pineda	TIC	Contratista	3248164	carolina.wiana@pereira.gov.co	Carolina Wiana
4	Patricia Gómez Borge Borge	TIC	Contratista	320412522	alejo.borge@hotmail.com	Patricia Borge
5	Alba Luz García Corrao	TIC	Contratista	3104972673	aluzga@netnet.com	Alba Luz
6	Jorge Ivan Sánchez	TIC	Contratista	3136173973	Jorgei2125sanchez@gmail.com	Jorge Ivan
7	Alfredo Ruiz Maxi	TIC	Contratista	2108253895	Alfredoruizmaxi@gmail.com	Alfredo Ruiz
8	Marlon Valencia	TIC	Contratista	316235166	Marlonvalencia@gmail.com	Marlon Valencia
9	Santiago Morales Silva	TIC	Contratista	3154363945	Santiamorales@gmail.com	Santiago M
10	Diana Camilo Carcedo	TIC	Contratista	3138176046	Dianacarcedo@hotmail.com	Diana Camilo
11	Werner Soto S	TIC	Técnico	3248164	Werner.soto@pereira.gov.co	Werner Soto
12	Nata Joha Valencia	TIC	Contratista	3248164	Natajohavalencia@gmail.com	Nata Joha
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						



Sistema Integrado de Gestión

Francisco Luis Hena P.

cc: 91264140
Francisco Luis Hena P.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MESA DE AYUDA ALCALDÍA DE PEREIRA

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo XX de 201X

Estimado Usuario

Estaríamos agradecidos si usted completara nuestra breve encuesta de satisfacción, que le tomará unos pocos minutos, acerca del proceso de Mesa de Ayuda de la Secretaría de TIC's, solicitamos ser lo más objetivo posible en pro del mejoramiento de la atención y fortalecimiento de los procesos internos institucionales

1. ¿En qué dependencia desempeña sus funciones?

150 caracteres restantes

2. Seleccione el nivel que usted considera poseer como usuario de TIC's.

- ☐ Muy hábil
- ☐ Hábil
- ☐ No hábil

3. ¿Conoce el catálogo de servicios de T.I que le brinda la mesa de ayuda?

- ☐ SI
- ☐ NO



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MESA DE AYUDA ALCALDÍA DE PEREIRA

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo XX de 201X

4. ¿Recurre a la mesa de ayuda cuando tiene algún problema relacionado con TIC's?

☐ Si (Pase al punto 7)

☐ No

5. ¿Por qué no utiliza dicho servicio?

☐ Desconoce su existencia

☐ Demoran demasiado en darle respuesta a su pedido

☐ No pueden solucionar el tipo de problemas que usted presenta

☐ Otros

6. ¿En caso de que en la opción anterior seleccione Otros, por favor especifique los mismos?

250 caracteres restantes



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MESA DE AYUDA ALCALDÍA DE PEREIRA

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo XX de 201X

7. ¿Con qué frecuencia promedio Ud. se contacta con la Mesa de Ayuda?

- ☐ Una vez al mes
- ☐ Una vez a la semana
- ☐ Varios días por semana
- ☐ A diario

8. ¿Por qué medio se comunica usted con "Mesa de Ayuda"?

- ☐ Correo - mesaservicio@pereira.gov.co
- ☐ Teléfono Fijo - Extensión 3248164 – 8164
- ☐ Mantis BT - Aplicativo Mesa de Ayuda (Intranet)
- ☐ Presencial – Piso 5to Secretaría de TIC's, of. mesa de ayuda

9. ¿Cómo evalúa la rapidez de la atención telefónica de la Mesa de Ayuda?

- ☐ Excelente
- ☐ Muy buena
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MESA DE AYUDA ALCALDÍA DE PEREIRA

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo XX de 201X

10. ¿Cómo evalúa la comprensión del problema por parte de los técnicos de la Mesa de Ayuda?

- ☐ Excelente
- ☐ Muy buena
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

11. ¿Los técnicos de la Mesa de Ayuda lo mantienen informado del estado del incidente, requerimiento o problema?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ A veces

12. ¿Los técnicos de Mesa de Ayuda le dan explicaciones comprensibles en la atención telefónica?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ A veces



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MESA DE AYUDA ALCALDÍA DE PEREIRA

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo XX de 201X

13. ¿Cómo es el trato de los técnicos en la atención telefónica?

- ☐ Excelente
- ☐ Muy buena
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

14. ¿Cuál es su opinión global del servicio de atención telefónica de la mesa de ayuda?

150 caracteres restantes

15. ¿Cómo evalúa la rapidez de atención cuando el problema se resuelve en forma presencial?

- ☐ Excelente
- ☐ Muy buena
- ☐ Buena
- ☐ Regular

Mala



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MESA DE AYUDA ALCALDÍA DE PEREIRA

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo XX de 201X

16. ¿El técnico le da explicaciones comprensibles cuando el problema se resuelve en forma presencial?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ A veces

17. ¿Cómo evalúa los resultados cuando el problema se resuelve en forma presencial?

- ☐ Excelente
- ☐ Muy buena
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

18. ¿Cómo evalúa el trato del técnico cuando lo atiende personalmente?

- ☐ Excelente
- ☐ Muy buena
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MESA DE AYUDA ALCALDÍA DE PEREIRA

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo XX de 201X

19. ¿Cuál es su opinión global del servicio de atención personalizada de la Mesa de Ayuda?

150 caracteres restantes

20. ¿Cómo evalúa el nivel de satisfacción respecto al servicio de Estación de trabajo?

- ☐ Excelente
- ☐ Muy buena
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

21. ¿Cómo evalúa el nivel de satisfacción respecto al servicio de Impresora y/o Scanner?

- ☐ Excelente
- ☐ Muy buena
- ☐ Buena
- ☐ Regular

Mala



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MESA DE AYUDA ALCALDÍA DE PEREIRA

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo XX de 201X

22. ¿Cómo evalúa el nivel de satisfacción respecto al servicio de Correo institucional?

- ☐ Excelente
- ☐ Muy buena
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

23. ¿Cómo evalúa el nivel de satisfacción respecto al servicio de Herramientas ofimáticas (Word, Excel, Power point, etc.)?

- ☐ Excelente
- ☐ Muy buena
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala



24. ¿Cómo evalúa el nivel de satisfacción respecto al servicio de Internet?

- ☐ Excelente
- ☐ Muy buena
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

25. ¿Cómo evalúa el nivel de satisfacción respecto al servicio de Gestión de usuarios?

- ☐ Excelente
- ☐ Muy buena
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MESA DE AYUDA ALCALDÍA DE PEREIRA

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo XX de 201X

26. ¿Cómo evalúa el nivel de satisfacción respecto al servicio de Préstamo de equipos?

- ☐ Excelente
- ☐ Muy buena
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

27. ¿Cómo evalúa el nivel de satisfacción respecto a Otros servicios no relacionados?

250 caracteres restantes

- ☐ Excelente
- ☐ Muy buena
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MESA DE AYUDA ALCALDÍA DE PEREIRA

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo XX de 201X

28. ¿Priorice los medios de contacto con la Mesa de ayuda, teniendo en cuenta como 1 el de mayor prioridad (más utilizado) y 4 el de menor prioridad (menos utiliza)?

- ☐ Correo - mesaservicio@pereira.gov.co
- ☐ Teléfono Fijo - Extensión 3248164 – 8164
- ☐ Mantis BT - Aplicativo Mesa de Ayuda (Intranet)
- ☐ Presencial – Piso 5to Secretaría de TIC's, of. mesa de ayuda

29. En términos generales, ¿Cómo califica el servicio de la Mesa de Ayuda?

- ☐ Excelente [4,6 – 5,0]
- ☐ Muy buena [4,1 – 4,5]
- ☐ Buena [3,6 - 4,0]
- ☐ Regular [2,6 - 3,5]
- ☐ Mala [1 – 2,5]

30. ¿Qué comentarios, sugerencias o recomendaciones haría usted a la Mesa de Ayuda, para el mejoramiento continuo de sus procesos?

1500 caracteres restantes



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MESA DE AYUDA ALCALDÍA DE PEREIRA

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo XX de 201X

Desde ya queremos nuevamente agradecerle el tiempo dedicado a esta encuesta, para nosotros es muy importante su aporte para optimizar y hacer más eficiente nuestro servicio de Mesa de Ayuda o “Help desk”

Nota sobre la privacidad

Esta encuesta es anónima.

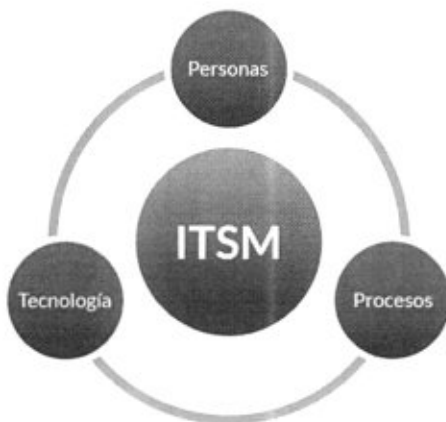
Los registros que contienen sus respuestas a la encuesta no contienen ninguna identificación suya a menos que una pregunta específicamente así lo haga. Si responde a esta encuesta utilizando una contraseña que le da acceso al cuestionario, puede estar seguro que la misma no se asocia a ninguna de sus respuestas. Esto se administra en una tabla de datos separada, que sólo se actualiza para indicar que ha completado o no la encuesta, pero sin establecer vínculo alguno con la tabla donde se almacenan sus respuestas, por lo que no hay manera de asociar una respuesta con la persona que la hizo

[Guardar y volver en otro momento](#)[Salir y reiniciar la encuesta](#)[Enviar](#)



LECCIONES APRENDIDAS Y BUENAS PRÁCTICAS ENMARCADAS EN EL CONTEXTO ITSM – ITIL

La Gestión del Servicio de TI (ITSM, por sus siglas en inglés) es un enfoque estratégico para aportar valor a la Secretaría de TIC's mediante soluciones TI combinando de forma adecuada Personas, Procesos y Tecnología. ITSM ayuda a realizar la conexión entre TI y la Política de Gobierno Digital para entidades públicas y ayuda a las organizaciones (en este caso a la Alcaldía) a entender el impacto de TI en sus distintos procesos y eficaz funcionamiento de todas sus dependencias.



Personas: son los usuarios finales (funcionarios, clientes internos y externos), la dirección y proveedores externos de servicios quienes directa o indirectamente utilizan los servicios TI de la Secretaría de TIC's. La implementación de ITSM ayudará a definir los roles y responsabilidades de cada grupo de usuarios, definidos por la matriz de interesados y la matriz de responsables. Esto también resaltará las lagunas en cuanto a los alcances de los procesos y en conocimiento y capacitación del personal de soporte. Una buena política de capacitación ayudará a eliminar estas lagunas y a establecer los planes de mejora en este sentido.

Procesos: los principales para arrancar una iniciativa ITSM en la Secretaría de TIC's son:

- Service Desk y Gestión de Incidencias
- Gestión de Activos TI
- Gestión de Cambios
- Gestión de Problemas
- Gestión del Conocimiento



Tecnología. Se necesita implementar una herramienta ITSM que se adecue a sus necesidades y permita mejorar la automatización de sus procesos y dotar de un acceso fácil a los proveedores del servicio y a los funcionarios. La automatización reduce errores, trae consistencia y métricas (ANS's) de servicios basadas en cifras aterrizadas que se puedan lograr sin entrar en detrimento de la calidad.

ITIL y ITSM

La metodología ITSM para prestar el Servicio TI ha sido aplicada en distintos marcos de buenas prácticas. Sin embargo, el más popular es **ITIL** (IT Infrastructure Library).

"ITIL aboga por que los Servicios TI estén alineados con las necesidades del negocio y respalden sus procesos centrales. Brinda orientación a organizaciones y personas sobre cómo usar TI como una herramienta para facilitar el cambio, la transformación y el crecimiento empresarial." - Según Axelos, propietario de ITIL.

Las Buenas Prácticas de ITIL se recogen en sus guías formadas por 5 publicaciones:

- ITIL Estrategia del Servicio
- ITIL Diseño del Servicio
- ITIL Transformación del Servicio
- ITIL Operación del Servicio
- ITIL Mejora Continua del Servicio

Ventajas y Beneficios de implementar ITSM

- Definición de objetivos de provisión del servicio para gestionar más eficientemente las expectativas de los usuarios y asegurarse que se cumplen
- Definición de la lista de servicios proporcionados por el equipo de TI y publicación de los mismos bajo el formato de *Catálogo de Servicios TI*
- Creación de equipos de soporte bien informados para diferentes niveles de soporte que estén bien formados en los sistemas y aplicaciones sobre los que prestan soporte, que tengan buenas habilidades de comunicación y que estén entusiasmados con el soporte al cliente.



- Rápida resolución de incidencias. Una rápida detección y prevención de incidencias son algunos de los beneficios de una buena implementación de ITSM que ahorrará tiempo a los usuarios finales y reducirá la carga de trabajo del help desk.
- Reducción del costo de provisión del Servicio TI e incremento de la disponibilidad y confianza en el servicio (Satisfacción de los funcionarios)
- Por último, pero no menos importante, ITSM asegura la compatibilidad con distintas regulaciones o normativas legales (específicamente la política de Gobierno Digital, buenas prácticas ITIL y lo pertinente a la Secretaría de TIC's de la Alcaldía de Pereira)

Teniendo en cuenta todo lo anterior se recomienda cambiar la herramienta de gestión de incidentes MantisBT e implementar GLPI entre otras muchas razones, por la siguientes:

- Es una herramienta más enfocada a la gestión de servicios y recursos T.I.
- Se puede tratar de modo separado los requerimientos (solicitudes) y los incidentes, lo cual es bien importantes al realizar analizar los reportes y estadísticas.
- Es mucho más flexible y adaptable a las necesidades de la Alcaldía.
- La interface es mucho más amigable, lo cual incide directamente en la mayor utilización por parte de los funcionarios.
- Relacionado con el punto anterior, se disminuiría en primera instancia y se eliminaría en el futuro el desplazamiento de los funcionarios a la Secretaría de TIC's, para realizar requerimientos y reportar incidencias.
- Orientar nuestro servicio entorno a esta herramienta nos permitirá ser más productivos y eficientes en cuanto al manejo del tiempo, aprovechamiento de las habilidades y capacidades del personal de la Mesa de Ayuda.
- Trazabilidad y mejor documentación de las solicitudes e incidencias.



INFORME FINAL DE LA PLANEACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA EN PRIMERA FASE DE UN SOFTWARE PARA LA MESA DE SERVICIOS

El presente informe contiene un resumen de las actividades desarrolladas en el cumplimiento del contrato No. 5326 del 5 de diciembre de 2018.

OBJETO: APOYAR A LA DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA SECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN LA INSTALACION Y PUESTA EN MARCHA DE UN SOFTWARE PARA MESA DE SERVICIO.

Teniendo en cuenta que la Mesa de Ayuda brinda un servicio de atención de incidentes y requerimientos TIC a todas las dependencias de la Alcaldía, que va más allá de la herramienta de gestión de servicios de T.I.

El apoyo a la dirección se centró en determinar el estado en que se encuentra el proceso de implementación de la Mesa de Servicio, dentro del cual la herramienta de gestión “Software para mesa de ayuda” cumple un papel muy importante.

Basados en la Guía práctica – Mesa de servicios, que establece los lineamientos y pasos para la implementación de una mesa de servicios; artículos de la Política GOBIERNO DIGITAL – MINTIC; Sistemas Integrados de Gestión de la Alcaldía de Pereira; videos pertinentes de la Consejería TIC sobre los catálogos de servicio y sistemas de información y manuales de administración – usuario de las herramientas MantisBT y GLPI, entre otros.

ALCANCE No. 1: INDUCCIÓN DEL PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO EN LA CULTURA, OBJETIVOS Y PROCESOS DE LA MESA DE SERVICIO DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL PROCEDIMIENTO REGISTRADO EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

Creación de documento de sensibilización frente a la cultura de las mesas de ayuda y su importancia en las empresas.

Presentación en Power point *“FUG_GR_Sensibilización Cultura Mesa de Servicios”* socializada en la sala de juntas de la Secretaría TIC y dirigida al personal que atiende incidentes y diligencian requerimientos, dentro y fuera del aplicativo MantisBT

Se adjunta planilla de asistencia a la charla, 21 de diciembre de 2018 a las 10:00 am



ALCANCE No. 2: ANÁLISIS PRELIMINAR DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE MESA DE AYUDA, PROCEDIMIENTOS, METODOLOGÍA Y CONTROLES, COMO ASÍ TAMBIÉN UNA RETROALIMENTACIÓN DESDE EL CLIENTE PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE DICHO SISTEMA.

Encuesta interna para determinar el grado de satisfacción de los funcionarios, en el uso del aplicativo Mantis Bug Tracker y en general la Mesa de Ayuda.

Borrador de encuesta (anónima) con 30 preguntas dirigida a todos los funcionarios y contratistas en todas las dependencias de la Alcaldía que utilizan los servicios de la Mesa de Ayuda. Documento Word ***"FUG_GR_Encuesta de satisfacción mesa de ayuda"*** para ser subida a la intranet y analizar sus resultados para establecer los planes de mejoras de los procesos internos.

En términos generales se pretende determinar que dependencia utiliza más nuestros servicios; el conocimiento de los servicios prestados; si recurren a la mesa de ayuda o buscan otras soluciones; la frecuencia y modo de contacto con la mesa de ayuda; rapidez, retroalimentación, conocimiento y amabilidad del personal de soporte en los diferentes medios de contacto; satisfacción discriminada por servicios; la prioridad de la herramienta MantisBT como gestor de incidentes y requerimientos dentro de la Mesa de Ayuda y finalmente comentarios, sugerencias y recomendaciones para mejorar.

ALCANCE No. 3: DEFINIR EL SISTEMA: CATEGORIZACIONES DE PROBLEMAS DE ACUERDO A LOS NIVELES DE SERVICIO, REGLAS DE ASIGNACIÓN ADECUADAS Y EFICIENTES, PRIORIZACIÓN DE CASOS SEGÚN CRITICIDAD, POLÍTICAS DE ESCALAMIENTO ADECUADAS PARA QUE SEAN REASIGNADOS LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN LA COMPLEJIDAD DE LOS MISMOS EN COMBINACIÓN CON TIEMPOS DE ESPERA MÍNIMOS PARA EL USUARIO FINAL, NOTIFICACIONES Y ALARMAS DE SERVIDORES Y EQUIPOS ACTIVOS, DOCUMENTACIÓN DE SOLUCIONES PARA APLICAR A RESOLUCIONES FUTURAS (BASE DE CONOCIMIENTOS)

Redacción de recomendaciones para el mejoramiento en el uso del aplicativo Mantis Bug Tracker y pasos a seguir en la implementación de la Mesa de Ayuda

Como resultado del uso actual del aplicativo MantisBT y los procedimientos para atender las solicitudes que se hacen a la mesa y siguiendo la Política de Gobierno Digital de MINTIC que nos rige, se redacta el documento Word ***"FUG_GR_Buenas prácticas enmarcadas en contexto ITSM e ITIL"*** que recoge algunas recomendaciones sobre las características que debe cumplir la herramienta de gestión de servicios TIC a implementar en la Secretaría TIC de la Alcaldía de Pereira.



ALCALDIA DE PEREIRA

ENTREGA ALCANCE No. 4

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo XX de 201X

ALCANCE No. 4: ENTREGA INFORME FINAL DEL ESTADO DEL PROCESO DE PLANEACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LA PRIMERA FASE.

Informe final de planeación y puesta en marcha primera fase

Se hace entrega del presente informe final *"FUG_GR Informe final de entrega"* con el resumen de las actividades desarrolladas, revisado y aprobado por la Ing. Juliana Rengifo Aguirre.

FRANCISCO LUIS MENA PALACIOS

Profesional Contratista

C.C. 91.264.140

JULIANA RENGIFO AGUIRRE

Coordinadora Mesa de Ayuda



Sistema Integrado de Gestión



10 de diciembre de 2018

No. 44325

MESA DE SERVICIO
Coordinación mesa de servicio

Asunto: Respondiendo a: Cédula No: 91.264.140. Radicado No.3866

Cordial saludo,

se crean las siguientes cuentas:

fecha final	NOMBRES	PERFIL	SAIA	SPARK
31/12/2018	FRANCISCO LUIS MENA PALACIOS	cont_filmena	filmena	filmena
		Clave Pereira2018	clave 123	clave filmena

Atentamente,

CESAR AUGUSTO CASTAÑO OBANDO
Director Operativo de Infraestructura Tecnológica

Proyectó y Elaboró: Cesar Augusto Palacio Franco



Tema:		Fecha:		Acta No:	
NOMBRE	PROCESO O ENTIDAD	CARGO	TELÉFONO OFICINA/ CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1. Wilson Rangel	TIC	Contratista	3166261882	Wilson.Rangel@pereira.gov.co	Wilson R.
2. Dora Salazar	TIC	Contratista	3248164	dora.salazar@pereira.gov.co	Dora S.
3. ANABEIBAB	TIC	Aprendiz	3217261486	anabeibab@pereira.gov.co	A.B.
4. Pauline Rivas	TIC	auxiliar	31779077	pauline.rivas@pereira.gov.co	Pauline R.
5. Juanatan Huelga	TIC	Contratista	3168731766	Juanatan.huelga@pereira.gov.co	Juanatan H.
6. JA. W. Andres	TIC	Contratista	31479245	ja.w.andres@pereira.gov.co	JA. W. Andres
7. Francisco Luis Hana Roldan	TIC	Contratista	364728861	francisco.luis.hana@pereira.gov.co	Francisco L.
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					

Version 01



ACTA DE REUNIÓN

Fecha de Vigencia Mayo 10 de 2017