

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
	GUIA	PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TELEFÓNICO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR	PÁGINA	1 de 17
			FECHA VIGENCIA	21/12/2020

GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TELEFÓNICO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR

MINISTERIO DEL INTERIOR

BOGOTÁ D.C

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
	GUIA	PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TELEFÓNICO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR	PÁGINA	2 de 17
			FECHA VIGENCIA	21/12/2020

1. CONTENIDO

1.	CONTENIDO	2
2.	INTRODUCCIÓN	3
3.	OBJETIVOS	3
4.	ALCANCE	3
5.	TERMINOS Y DEFINICIONES	3
6.	RESPONSABILIDAD	4
7.	DESARROLLO	5
7.1	Planear	5
7.1.1	Estrategia del servicio	5
7.1.2	Diseño del servicio	5
7.1.2.1	Identificación de posibles servicios	5
7.1.2.2	Gestión	6
7.1.3	Transición del servicio	6
7.1.3.1	Planificación y soporte a la Transición	6
7.1.3.2	Gestión de Cambios	7
7.1.3.3	Validación y pruebas	7
7.2	Hacer	7
7.2.1	Operación del Servicio	7
7.2.1.1	Gestión de eventos	7
7.2.1.2	Gestión de Proyectos	15
7.3	Verificar	16
7.4	Actuar	16
8.	CONTROL DE CAMBIOS	16
9.	CONTROL DE FORMALIZACIÓN	17

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
			PÁGINA	3 de 17
	GUIA	PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TELEFÓNICO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR	FECHA VIGENCIA	21/12/2020

2. INTRODUCCIÓN

El Ministerio debe garantizar diferentes canales de comunicación para la prestación de sus servicios a los usuarios, uno de ellos es la comunicación vía telefónica lo cual contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos toda vez que facilita las comunicaciones externas e internas, de ahí la importancia de realizar una administración adecuada de la tecnología que facilita las comunicaciones de voz.

A través de esta guía se establecen mecanismos claros para la administración de la infraestructura tecnológica que soporta el sistema telefónico de la entidad, buscando hacer más eficaz la gestión administrativa de la Entidad mediante la aplicación de buenas prácticas relacionadas con servicios que involucran las tecnologías de la Información y las comunicaciones (TICS). Además, se incluye la estructuración del servicio de soporte a través de la mesa de ayuda¹ que hace uso de las tecnologías de la información (TI) para centralizar el punto de contacto con los usuarios internos.

3. OBJETIVOS

Establecer los lineamientos generales para la administración del sistema telefónico de la Entidad, mediante aplicación del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) para contribuir a mejorar la gestión interna de la entidad.

4. ALCANCE

Inicia con la planificación de los servicios asociados al sistema telefónico de la Entidad, continúa fijando lineamientos para la prestación de los servicios y finaliza con la verificación y posibles planes de mejora, lo que permite aplicar la mejora continua a la prestación de uno de los servicios internos que hace uso de las TICS en la Entidad.

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

- Alternativa:** Solución temporal que reduce o elimina el impacto de un incidente o de un problema, para el cual no hay una solución inmediatamente disponible.
- ANS o SLA (Service Level Agreement):** acuerdos de nivel de servicio, con relación a la cantidad de equipos y al tiempo de respuesta de cada uno de ellos.
- Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL ®):** es un conjunto de buenas prácticas y conceptos para la gestión y desarrollo de servicios de tecnologías de la información²
- Caso:** Incidencia, problema, petición con un número consecutivo asignado.
- Ciclo de vida de un servicio:** Es la forma como se desarrolla un servicio, el cual permite conocer como está estructurada la gestión del servicio, cuáles son sus componentes, como se presta el servicio y como se mide
- Código:** Es un número con el cual se registra un caso
- Directorio activo:** servicio de directorio en una red distribuida de computadores, con el objetivo de administrar los inicios de sesión y a administración de políticas en toda la red.
- Documentación:** manuales, acuerdos de niveles de servicio, etc.
- Elementos de configuración (CI):** componentes de los servicios TI. Ejemplo: hardware y software.
- Error conocido:** Problema que tiene una causa y cuya raíz y su alternativa ha sido documentada.

¹ Mejor práctica: Mesa de servicio, LLST.09. G.ST.01 Guía del dominio de Servicios Tecnológicos. Mintic. Guía técnica Versión 1.0. 30 de diciembre de 2014 ² ITIL. Sitio oficial de ITIL www.itil-officialsite.com.

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
			PÁGINA	4 de 17
	GUIA	PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TELEFÓNICO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR	FECHA VIGENCIA	21/12/2020

11. **Escalamiento:** Actividad que permite obtener recursos adicionales cuando son necesarios para cumplir con las exceptivas del usuario del servicio.
12. **Evento:** Todo suceso detectable que implica el cambio de estado para la gestión del servicio y que requieren que el personal encargado tomar acciones
13. **Gestión de Servicios:** es un conjunto de capacidades organizativas especializadas cuyo fin es generar valor para los clientes en forma de servicios.²
14. **GLPI:** *Gestionnaire libre de parc informatique*, es un Software de código abierto para la gestión de activos de TI y solución de mesa de servicio⁴.
15. **Incidente:** Interrupción no planeada o reducción en la calidad del servicio telefónico. Cualquier cosa que pueda afectar el servicio en el futuro también puede ser catalogado como incidente.
16. **Mesa de ayuda:** Es un sistema centralizado que recibe las solicitudes de los usuarios para brindar atender sus solicitudes, también se le llama mesa de servicio.
17. **Muestra:** Una muestra es la representación de una población objeto de estudio que se usa para establecer la percepción y experiencia de los ciudadanos.
18. **Petición:** Solicitudes de cambios, activación de servicios no relacionadas con fallas del servicio.
19. **PHVA:** Ciclo Planear, hacer, verificar y actuar
20. **Primer Nivel:** Nivel de escalamiento básico, está conformado por la mesa de ayuda y soporte en sitio por parte del personal operativo.
21. **Problema:** Es la causa de uno o más incidentes. La causa generalmente es desconocida en el momento en que se identifica que existe un problema.
22. **Requerimiento de servicio:** Un usuario pide información, un cambio o un servicio.
23. **Satisfacción del cliente:** Percepción del usuario sobre el grado en que la Entidad ha cumplido sus requisitos.
24. **Segundo Nivel:** segunda línea de escalamiento encargada de la administración de la infraestructura tecnológica asociada al sistema telefónico de la Entidad, a través de profesionales y proveedores.
25. **Servicio:** es el medio por el cual se entrega valor a los clientes (dueño de proceso de negocio) para facilitar los resultados del negocio, que se quiere obtener, esto sin que los clientes asuman un riesgo y costo en sus centros de costo.³
26. **Servicio de Telefonía:** Es la comunicación a través de una red que utiliza diferentes dispositivos para conseguir la comunicación con otros usuarios en tiempo real.
27. **Sigob:** Sistema para la gestión de correspondencia en el Ministerio del Interior.
28. **Sistema:** es un grupo de componentes interrelacionados o interdependientes que forman un conjunto unificado y que funcionan juntos para conseguir un objetivo común.⁴
29. **Software:** sistemas operativos, aplicaciones, protocolos de red, etc.
30. **TI:** Tecnologías de la información.
31. **TICS:** Tecnologías de la información y las comunicaciones
32. **Usuario:** Persona que utiliza los servicios de telefonía en la Entidad.
33. **Usuario VIP (very important people):** Personal de la Entidad perteneciente al nivel Directivo

6. RESPONSABILIDAD

Corresponde a la Subdirección Administrativa y Financiera según funciones asignadas por el Decreto 2893 de agosto 11 de 2011 artículo 25 numeral 6: “Coordinar y supervisar el funcionamiento y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles puestos a disposición del Ministerio o sus fondos, a cualquier título”, por tanto es

² ITIL®. Sitio oficial de ITIL www.itil-officialsite.com

³ ITIL®. Sitio oficial de ITIL www.itil-officialsite.com.

⁴ ITIL®. Sitio oficial de ITIL www.itil-officialsite.com.

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
	GUIA	PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TELEFÓNICO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR	PÁGINA	5 de 17
			FECHA VIGENCIA	21/12/2020

responsabilidad de ésta Subdirección mantener en estado óptimo de funcionalidad el sistema telefónico de la Entidad de tal manera que se garantice el adecuado servicio de comunicación para el Ministerio.

Esta guía debe ser consultada y aplicada por el personal que de una u otro forma participe en la administración del sistema telefónico de la Entidad.

7. DESARROLLO

Para desarrollar una adecuada administración del sistema telefónico de la Entidad y para efectos de la presente guía se ha utilizado la metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), como instrumento de diseño alineándolo con algunas de los conceptos y prácticas para la gestión de servicios asociados a tecnologías de la información (TI), conocido como Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL®) el cual utiliza el concepto de ciclo de vida del servicio para gestionar y atender las necesidades de los usuarios.

El ciclo del servicio está conformado por cinco etapas que incluyen:

- 1) Estrategia del Servicio: propone tratar la gestión de servicios no sólo como una capacidad sino como un activo estratégico.
- 2) Diseño del Servicio: cubre los principios y métodos necesarios para transformar los objetivos estratégicos en portafolios de servicios y activos.
- 3) Transición del Servicio: cubre el proceso de transición para la implementación de nuevos servicios o su mejora.
- 4) Operación del Servicio: cubre las mejores prácticas para la gestión del día a día en la operación del servicio.
- 5) Mejora Continua del Servicio: proporciona una guía para la creación y mantenimiento del valor ofrecido a los clientes a través de un diseño, transición y operación del servicio optimizado

El ciclo del servicio es un concepto asociado a buenas prácticas en el sector de las TICS y que puede alinearse con la metodología PHVA, lo que le permitirá a la Entidad mejorar su gestión interna. A continuación, se describe cómo puede administrarse el sistema telefónico aplicado estos conceptos:

7.1 Planear

7.1.1 Estrategia del servicio

Para la Entidad, es fundamental garantizar el normal funcionamiento de los canales de comunicación internos y externos, uno de ellos es la comunicación telefónica, lo cual es un servicio que se encuentra soportado por tecnología (hardware y software) que debe administrarse, de manera eficiente, por ello la estrategia para la prestación del servicio se encuentra asociada al uso de las TI, como medio de comunicación con los usuarios internos y así mismo como sistema de seguimiento y control, por ello se habilitó el servicio de mesa de ayuda y/o Aplicativo a través de la Intranet del Ministerio del Interior.

7.1.2 Diseño del servicio

7.1.2.1 Identificación de posibles servicios

En esta etapa se busca conocer los servicios que puede prestar la Subdirección Administrativa y Financiera a través del Grupo de Gestión Administrativa relacionados con el sistema telefónico de la Entidad, debe incluir información sobre todos los servicios que alguna vez se han prestado, se prestan o se pueden llegar a prestar que pueden ser identificados a través del aplicativo que maneja la entidad en este tema.

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
	GUIA	PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TELEFÓNICO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR	PÁGINA	6 de 17
			FECHA VIGENCIA	21/12/2020

7.1.2.2 Gestión

Mediante el uso del aplicativo dispuesto por la entidad los usuarios internos podrán realizar los diferentes requerimientos y/o incidencias que se puedan presentar.

1) Gestión del nivel de servicios y soporte

Conforme a lo anterior se hace necesario definir los acuerdos de nivel de servicio y soporte, así:

- **Niveles de servicios:**

Requerimiento: Solicitudes de cambios, activación de servicios no relacionadas con fallas del servicio

Incidentes: Interrupción no planeada o reducción en la calidad del servicio telefónico. Cualquier cosa que pueda afectar el servicio en el futuro también puede ser catalogado como incidente.

Problemas: Es la causa de uno o más incidentes. La causa generalmente es desconocida en el momento en que se identifica que existe un problema.

- **Niveles de soporte:**

Primer nivel: El personal del Grupo de Gestión Administrativa, personal operativo y profesional, se encarga de brindar el soporte requerido.

Segundo nivel: En caso que el personal del Grupo de Gestión Administrativa, operativo y profesional no pueda dar solución en el primer nivel se escalará a la firma contratista autorizada por el fabricante para dar soporte a los equipos para buscar la solución.

3) Gestión de la seguridad de la información

Para la gestión de la seguridad de la información se atiende lo establecido en la Política General de Gestión de Seguridad de la Información de la Entidad.

4) Gestión de Contratistas (proveedores)

La gestión de las relaciones con proveedores y prestadores externos se desarrolla a través de contratos que son suscritos para tal fin, se deben seguir los procesos y procedimientos que tiene la Entidad para adelantar los procesos de selección para contratar y el procedimiento establecido para la supervisión de la ejecución de contratos.

7.1.3 Transición del servicio

7.1.3.1 Planificación y soporte a la Transición

En caso que se incorpore un servicio o se modifiquen los actuales debe definirse la estrategia de transición para llevar a cabo el cambio, para lo cual debe diseñarse un plan de transición que contemple por lo menos: Propósito,

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
			PÁGINA	7 de 17
	GUIA	PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TELEFÓNICO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR	FECHA VIGENCIA	21/12/2020

objetivos y metas, requisitos externos que deban tenerse en cuenta (estándares, legislación vigente, acuerdos contractuales, etc.), requisitos particulares del servicio, roles y responsabilidades.

7.1.3.2 Gestión de Cambios

Es necesario asegurar que cualquier cambio que se pretenda realizar y que potencialmente pueda afectar la prestación del servicio debe contar con alguna solicitud, la cual debe ser analizada y aprobada, por parte del Subdirector Administrativo y Financiero, para luego implementarse y evaluarse, lo que puede requerir de aprobación del Ordenador del Gasto en los casos que se requiera comprometer presupuesto de la Entidad para suscribir nuevos contratos. Son ejemplos de cambios: cambio del prestador de operadores de telefonía fija, celufija, cambio de configuraciones de los canales, troncales (E1, primarios), entre otros. Se debe dejar constancia de la aprobación del cambio a través de correo electrónico.

Además de lo anterior, pueden presentarse cambios de emergencia, que son aquellos que pueden causar interrupciones de alto impacto, ya sea por el número de usuarios afectados o porque se han visto involucrados sistemas o servicios críticos para la Entidad y se debe buscar una solución casi inmediata. En caso de presentarse esta situación se debe proceder de la siguiente manera: Informar al Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa y/o al Subdirector Administrativo y Financiero, exponer los tiempos de afectación del servicio, riesgos y el impacto y procederán a autorizar el cambio de emergencia, no requiere autorizaciones escritas.

7.1.3.3 Validación y pruebas

En caso de cambios programados, debe diseñarse un plan de pruebas las cuales deben contemplar pruebas técnicas y funcionales con usuarios reales para asegurarse que es posible prestar los servicios con los niveles de calidad esperados.

7.2 Hacer

7.2.1 Operación del Servicio

A través de esta etapa se busca coordinar e implementar, todas las actividades y funciones necesarias para la prestación de los servicios con calidad, mediante la adecuada gestión de la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio telefónico, con el fin de brindar un adecuado soporte a todos los usuarios del servicio, para esto se debe tener en cuenta lo siguiente:

7.2.1.1 Gestión de eventos

Se busca asegurar que los elementos de hardware y software sean monitoreados constantemente.

Los elementos que hacen parte del sistema telefónico de la Entidad son capaces de comunicar información sobre sí mismos a través de alarmas y reportes automáticos que generan los equipos, los cuales son detectados por el personal operativo y pueden ser de tipo informativo, alerta o excepción. Los eventos aplican tanto para hardware como para software. Una vez son detectados debe verificarse por parte del personal lo sucedido y si es el caso proceder a generar una incidencia.

1) Gestión de incidentes

Su objetivo es restablecer el servicio en caso de una interrupción o falla del mismo y minimizar el impacto negativo, en esta etapa no se pretende encontrar y analizar las causas a un determinado incidente sino exclusivamente a restaurar el servicio.

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
			PÁGINA	8 de 17
	GUIA	PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TELEFÓNICO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR	FECHA VIGENCIA	21/12/2020

Para la atención de incidentes debe determinarse la prioridad teniendo en cuenta el impacto y la urgencia así:

Impacto: se refiere a la medición del efecto de un incidente o un problema.

Nivel de impacto	Descripción	Puntaje
Alto	Afectación del total del servicio de telefonía en cualquiera de las sedes; afecta a un usuario VIP o un servicio crítico; afecta una dependencia completa.	1
Media	Afecta a muchos usuarios (más de dos usuarios por la misma causa).	2
Bajo	Afecta a un único usuario.	3

Urgencia: Es una medición de cuánto tiempo tarda un incidente en tener un impacto en el servicio.

Nivel de urgencia	Descripción	Puntaje
Alto	El incidente, sino es atendido afectará servicio en menos de ocho horas.	1
Media	El incidente, sino es atendido afectará servicio en un día	2
Bajo	El incidente, sino es atendido afectará servicio en dos o más días.	3

Priorización: La priorización se realiza valorando el impacto y la urgencia, conforme a la puntuación. La priorización tiene los siguientes niveles:

NIVEL ALTO	NIVEL MEDIO	NIVEL BAJO
1-2	3-4	6-9
El servicio se ve afectado de manera severa impidiendo su uso y afectando las actividades de la Entidad	El servicio se ve afectado impidiendo su uso, pero no afectando a actividades de la Entidad	El servicio se ve afectado. pero no impide su uso.

Para determinar la prioridad se multiplica la puntuación asigna al impacto y la urgencia así:

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
	GUIA	PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TELEFÓNICO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR	PÁGINA	9 de 17
			FECHA VIGENCIA	21/12/2020

Priorización= impacto x urgencia

		IMPACTO			
		1	2	3	
		ALTO	MEDIO	BAJO	
URGENCIA	1	ALTA	1	2	3
	2	MEDIA	2	4	6
	3	BAJA	3	6	9

No obstante lo anterior y una vez realizada la priorización, el sistema de atención en general obedece a al sistema primeras solicitudes en entrar (en registrarse) primeras solicitudes en salir (en atenderse).- PEPS

2) Gestión de solicitud Requerimiento.

Su objetivo es atender los requerimientos de los usuarios del Ministerio del Interior proporcionándoles información, acceso al servicio y clasificándolos como:

Solicitud de servicios estándar: son requerimientos y/o incidencias de servicios relacionadas con el servicio telefónico que son reportadas recurrentemente y no representan mayor impacto. Entre ellos se cuenta con:

- Asignación nueva extensión telefónica
- Traslado de extensión
- Cambio de número de extensión
- Cambio de nombre asignado a un número de extensión
- Configuración del terminal telefónico
- Habilitar servicios de llamada en espera, no molestar, entre otros.
- Servicio de buzón de voz
- Asignación de claves para habilitar servicios de llamadas a larga distancia internacional, nacional, a números celulares.
- Grabación de saludo o mensajes
- Otros

Solicitud de servicios no estándar: Son requerimientos y/o incidencias relacionadas con la solicitud de información y/o reportes. Entre ellos se cuenta:

- Registro de llamadas entrantes y salientes.
- Listado de usuarios con asignación de claves para llamadas.
- Otros

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
	GUIA	PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TELEFÓNICO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR	PÁGINA	10 de 17
			FECHA VIGENCIA	21/12/2020

Solicitud de servicios de cambio: son requerimientos que por su alto impacto requieren aprobación, entre los que se cuenta:

- Cambio de plan de numeración.
- Asignación de nuevos servicios.
- Modificaciones a los canales para llamadas entrantes y salientes, (enlaces, E1, primarios, u otros).
- Cambio de número de PBX.
- Otros.

NOTA: La Incidencia o Requerimiento, será relacionada dentro del aplicativo en la columna descripción que pertenece habilitada para el administrador del aplicativo.

3) Mesa de ayuda o el aplicativo de uso en la Entidad:

Tanto para la gestión de incidentes como de requerimientos, se cuenta con una Mesa de Ayuda, que funciona a través de una herramienta llamada “Gestionnaire libre de parc informatique” (GLPI), permite la recepción de solicitudes relacionadas con el sistema telefónico de la Entidad, para poder gestionar los incidentes y requerimientos, lo cual involucra lo siguiente:

Actividad		Responsable
1	Registro de la Incidencia o Requerimiento	Usuario
2	Asignación de código	Mesa de ayuda

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
			PÁGINA	11 de 17
	GUIA	PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TELEFÓNICO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR	FECHA VIGENCIA	21/12/2020

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Impacto: Muy alto, alto, medio, bajo, muy bajo ✓ Prioridad: Mayor, muy urgente, urgente, mediana, baja, muy baja ✓ Categoría: Tipo de mantenimiento Subdirección Administrativa y Financiera > Mantenimiento telefónico ✓ Descripción: El usuario describe el caso. Existe la opción de adjuntar archivos, fotografías u otro elemento que considere el usuario útil para la descripción. <p>Una vez realizado el registro, el usuario de manera automática recibe mediante correo electrónico, con el número de código y los datos de su solicitud, lo que le permitirá hacer seguimiento al estado de su solicitud.</p> <p>El único canal de notificación utilizado es la Mesa de ayuda, mediante el correo electrónico mesadeayuda@mininterior.gov.co Este buzón se usa exclusivamente para remitir notificaciones, no acepta mensajes y no se deben responder mensajes a este correo electrónico.</p>	
3	Identificar y validar	<p>Se recibe el caso y se analiza teniendo en cuenta la claridad y pertenencia, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se debe determinar si el registro corresponde a un incidente o requerimiento relacionada con el servicio telefónico y se verifica que sea posible comprender lo reportado y si quien realiza está autorizado para realizar la solicitud. ✓ Si el caso no es claro y/o pertinente se rechaza el caso informando al usuario la justificación por la cual se niega el servicio. ✓ En caso que no se refiera a asuntos relacionados con el servicio de telefonía se procede a redireccionar el requerimiento o incidencia al área en encarga. 	Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa o el Profesional asignado
4	Asignar incidente	<p>Si el incidente reportado es claro y pertinente se asigna el caso al personal técnico del área (profesional (es) y/o personal operativo).</p>	Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa o el Profesional asignado
5	Diagnosticar y asignar nivel de prioridad (incidentes o requerimientos)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incidentes Realizar un diagnóstico al incidente registrado, en el que se determina la prioridad conforme a su impacto y urgencia, para determinar si la prioridad de atención es alta, media o baja. ✓ Requerimiento Solicitud de una petición estándar, no estándar o de cambio. <p><u>Nota:</u> En todos los casos tendrán prioridad los incidentes frente a los requerimientos.</p>	Profesional (es) y/o personal operativo

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
			PÁGINA	12 de 17
	GUIA	PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TELEFÓNICO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR	FECHA VIGENCIA	21/12/2020

6	Resolver	6.1 Incidentes	Nivel uno de escalamiento	<p><u>Resolver:</u> Conforme al diagnóstico realizado, si es posible se realizan las actividades requeridas para dar solución.</p> <p><u>Realizar cierre de incidente:</u> Registrar en GLPI la solución al incidente.</p> <p><u>Verificar la satisfacción del usuario:</u> Mediante un correo electrónico se notifica al usuario de la solución del incidente. El usuario debe notificar por medio de la herramienta GLPI su aceptación a la solución del incidente reportado o manifestar su inconformidad con el servicio y evaluarla satisfacción tal y como se explica en el numeral 7.3.</p> <p>Si el usuario no indica su aceptación en 48 horas posteriores a la solución del caso, se cerrará el caso. En caso que no se acepte la solución, se analizarán las razones y se reprocesará el caso.</p>	Profesional (es) y/o personal operativo
			Nivel dos de escalamiento	<p><u>Escalar:</u> En caso de determinar que el incidente no puede ser atendido en el primer nivel, se remite al proveedor, fabricante o empresa contratista encargada de prestar el soporte para buscar y solucionar el incidente.</p> <p><u>Resolver:</u> Se realizan las actividades para dar solución al incidente.</p> <p><u>Realizar cierre de incidente:</u> Registrar en GLPI la solución.</p> <p><u>Verificar satisfacción del usuario:</u> Mediante un correo electrónico se notifica al usuario de la solución del incidente. El usuario debe</p>	

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
			PÁGINA	13 de 17
	GUIA	PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TELEFÓNICO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR	FECHA VIGENCIA	21/12/2020

			<p>notificar por medio de la herramienta GLPI su aceptación a la solución del incidente reportado o manifestado su inconformidad con el servicio y evaluarla satisfacción tal y como se explica en el numeral 7.3.</p> <p>Si el usuario no indica su aceptación en 48 horas posteriores a la solución se cerrará el caso.</p> <p>De no ser aprobada la solución por el usuario, se analizarán las razones y se reprocesará el caso.</p>	
		Escalar incidentes a gestión de problemas	En caso que el funcionario u operario de la entidad encargado de prestar el soporte no encuentre una solución para el incidente, deberá ser escalado y gestionado por contratista o tercero encargado del mantenimiento preventivo y correctivo de las plantas telefónicas.	
	6.2 Requerimiento	Atender el Requerimiento (estándar, no estándar)	Después de validar que el requerimiento se puede solucionar, se debe prestar la atención necesaria y resolver el requerimiento.	Profesional (es) y/o personal operativo
		Realizar cierre de la petición (estándar y no estándar)	Documentar en el aplicativo como se atendió la petición.	Profesional (es) y/o personal operativo
		Analizar la petición de cambio	<p>Los requerimientos de cambio deben ser analizadas por el equipo de trabajo, lo cual incluye al Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa, el personal técnico de este grupo personal profesional y operativo.</p> <p>Como resultado del análisis se debe proponer al Subdirector Administrativo y Financiero las posibles opciones, sus</p>	Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa Subdirector Administrativo y Financiero

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
			PÁGINA	14 de 17
	GUIA	PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TELEFÓNICO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR	FECHA VIGENCIA	21/12/2020

			implicaciones e impacto en el normal funcionamiento del sistema telefónico y la prestación de los servicios y será quien tomará la decisión respecto a los cambios. La decisión depende del Subdirector Administrativo y Financiero.	
7	Realizar investigación del incidente	Es necesario realizar una investigación de las causas que generaron el incidente y documentarlas en el aplicativo, a fin de determinar si se trata de un problema que requiere mayor atención.		Profesional (es) y/o personal operativo
8	Monitoreo	El monitoreo de incidentes y requerimientos se debe desarrollar continuamente a través del aplicativo y así conocer sobre el estado, la atención y satisfacción de usuarios frente al servicio.		Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa Profesional (es) y/o personal operativo

4) Gestión de Accesos:

La gestión de accesos permite determinar quién y cómo se puede acceder a un servicio y se previene el acceso a servicios por parte de usuarios no autorizados.

- Petición de acceso: La petición de acceso a servicios relacionados con el sistema telefónico de la entidad puede llegar a través del aplicativo o mesa de ayuda el cual asignará un Código que llegara al correo electrónico del usuario.

También existe una petición de acceso, cuando existe una solicitud de cambio o cuando es necesario ejecutar una tarea que previamente debe ser autorizada.

- Verificación: El Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa o el Profesional asignado, será quien se encargará de verificar el usuario que realiza la solicitud es quien dice ser y qué puede realizar la solicitud. Los medios válidos son comunicación escrita a través del aplicativo, el cual está vinculado al directorio activo de la Entidad.
- Monitorización de identidad: el rol de los usuarios y del personal con permisos para la administración del sistema telefónico de la Entidad puede cambiar con el tiempo, toda vez que se presentan cambios como traslados, jubilación, ingresos, suspensiones y retiros entre otros por ello la Subdirección Administrativa y

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
			PÁGINA	15 de 17
	GUIA	PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TELEFÓNICO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR	FECHA VIGENCIA	21/12/2020

Financiera recibe la información de la Subdirección de Gestión Humana quien permanentemente informa las diferentes novedades.

- **Registro y monitorización de accesos:** Periódicamente se debe realizar monitoreo, en relación a los permisos que se han otorgado para acceder a diferentes servicios, esto se refiere especialmente a las claves para acceder a servicio de llamada a celular, larga distancia, llamadas nacionales, entre otros. Por lo menos semestralmente se debe realizar una revisión general para depurar, actualizar y realizar cambios. Así mismo el Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa y/o el Subdirector Administrativo y Financiero podrán solicitar que en cualquier momento se realice las revisiones correspondientes.
- **Eliminación y restricción de derechos:** Una vez se conoce alguna circunstancia que da lugar a eliminar y restringir usos, se debe proceder a revocar en el sistema el acceso a servicios. El Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa o el Profesional asignado será el encargado de informar al personal operativo sobre la necesidad de la eliminación y restricción de derechos de acceso a servicios.

5) Gestión de cambios:

Cuando se requieren cambios que previamente han sido autorizados y para los cuales se ha diseñado un plan de pruebas se requiere implementar el cambio, para ello deben realizarse pruebas, cual debe incluir, por lo menos pruebas técnicas y pruebas funcionales con y sin usuarios. Antes de realizar cualquier cambio o prueba debe asegurarse que se realizará un backup de la configuración y datos asociados al sistema telefónico de la entidad; los cuales deben ser realizados los funcionarios designados por la entidad y el contratista encargado del mantenimiento preventivo y correctivo.

7.2.1.2 Gestión de Proyectos

Es importante mencionar que como parte de las actividades asociadas al funcionamiento del sistema telefónico de la Entidad e requiera el desarrollo de proyectos, especialmente si se trata de proyectos con recursos de inversión en este caso se debe seguir los lineamientos establecidos en el "Procedimiento Formulación, Actualización y Seguimiento de Proyectos de Inversión" o el que haga sus veces, el cual pertenece al Subproceso de Programación, Gestión y Seguimiento Presupuestal.

Además de lo anterior, es recomendable que, para la formulación y desarrollo de los proyectos, se apliquen algunas buenas prácticas asociadas a la gestión de proyectos, para ello se cuenta con cinco (5) fases ⁵, los cuales pueden ser aplicables y que facilitarán la gestión:

- 1) Iniciación:** Se debe definir la necesidad de contar con un nuevo proyecto, se debe tener en cuenta que se debe contar con la participación de aquellos que se identifiquen como interesados, de tal manera que el proyecto pueda responder claramente a una necesidad que tiene la entidad.
- 2) Planificación:** Es necesario desarrollar un plan de gestión del proyecto, definir el alcance, el tiempo de ejecución, las actividades, los recursos presupuestales, los costos, los recursos humanos, como se controlará la calidad, la comunicación, la gestión de riesgos y las actividades asociadas a la gestión contractual necesaria para el desarrollo del proyecto.
- 3) Ejecución:** Se deben realizar las gestiones necesarias que aseguren la ejecución del proyecto, lo cual incluye adelantar los procesos precontractuales que se requieran, para lo cual se debe tener en cuenta los procesos y procedimientos establecidos por la Subdirección de Gestión Contractual, para tal fin.

⁵ PMBoK, A. (2000). Guide to the project Management body of knowledge. *Project Management Institute, Pennsylvania USA.*

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
			PÁGINA	16 de 17
	GUIA	PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TELEFÓNICO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR	FECHA VIGENCIA	21/12/2020

4) **Seguimiento y control:** Se debe realizar permanente seguimiento a los proyectos tanto en su formulación como durante su desarrollo, a fin de verificar y controlar el alcance, controlar los cronogramas, costos, calidad, los riesgos y a la ejecución de los contratos asociados al desarrollo del proyecto.

5) **Cierre:** El cierre del proyecto incluye además de cerrar la ejecución de los contratos asociados al desarrollo de los proyectos, es necesario realizar el cierre del proyecto atendiendo los lineamientos establecidos en la Entidad.

7.3 Verificar

Esta etapa pretende medir, informar y realizar el seguimiento a los resultados del servicio prestado, por medio de la encuesta de satisfacción y verificación de los niveles de atención, habilitada en el aplicativo que se encuentre en uso actual de la entidad. Una vez se cierre la incidencia o el requerimiento.

Se elaborará la encuesta para su aplicación, teniendo en cuenta aspectos como:

- Grado de rapidez con que se recibió atención.
- Efectividad en la respuesta a los requerimientos
- Competencia técnica del personal, teniendo en cuenta conocimiento, experiencia y habilidades.

7.4 Actuar

Una vez se realiza la medición y se consolidan los resultados, se deben evaluar y se procede a generar un plan de mejora, si se requiere.

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
1	Primera Versión	11/01/2017
2	<p>Se pasa a estado de obsolescencia el formato con nombre "Catálogo de servicios asociados al sistema telefónico" identificado con el código "GR.RA.G4.F1". Puesto que la información recolectada en el formato se encuentra directamente en el aplicativo utilizado en la entidad</p> <p>Se pasa a estado de obsolescencia el formato con nombre "Base de datos de problemas" identificado con el código "GR.RA.G.-F2". Puesto que la información recolectada en el formato se encuentra directamente en el aplicativo utilizado en la entidad</p> <p>La encuesta de satisfacción que se nombra en el numerar 7.3 Verificar. Se hará por medio del aplicativo en el momento que se requiera</p> <p>Se suprime el numeral titulado "Gestión de problemas" puesto que servía como guía a un anexo que se elimino</p>	21/12/2020

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
	GUIA	PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TELEFÓNICO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR	PÁGINA	17 de 17
			FECHA VIGENCIA	21/12/2020

9. CONTROL DE FORMALIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<u>MANUEL GUILLERMO SEGURA SIERRA</u> Coordinador Grupo Gestión Administrativa	<u>MEDARDO RODRIGUEZ BECERRA</u> Subdirector Subdirección Administrativa y Financiera	<u>MEDARDO RODRIGUEZ BECERRA</u> Subdirector Subdirección Administrativa y Financiera Validado a través del correo mrodriguez@mininterior.gov.co con fecha del 14/12/2020