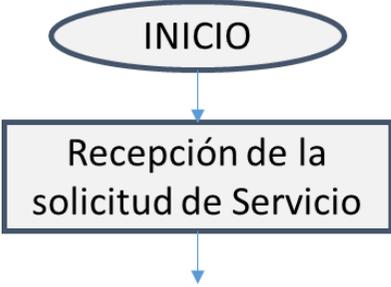


## SOPORTE TÉCNICO

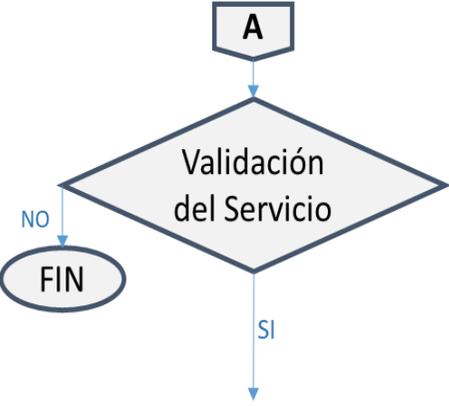
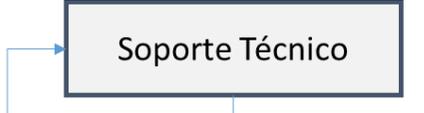
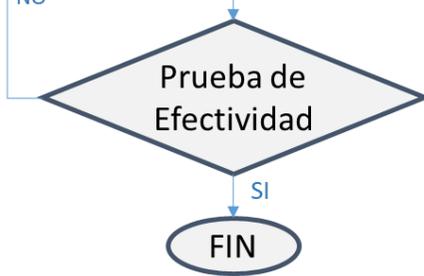
CÓDIGO	MI-GS-PR-149
VERSIÓN	0
FECHA DE APROBACIÓN	08/06/2023
PÁGINA	1 de 4

<b>PROCESO</b>	GESTIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>SECRETARIA U OFICINA</b>	Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud – Grupo de Sistemas Integrados de Información en Salud
<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>		
<b>OBJETIVO</b>	Atender las solicitudes de soporte técnico en equipos de cómputo, impresoras y conexión a redes, realizadas por los usuarios en la Secretaría de Salud Departamental de Santander.		
<b>ALCANCE</b>	Este procedimiento incluye las actividades realizadas desde la recepción de la solicitud de soporte técnico hasta la solución del inconveniente que la generó.		

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	<p><b>Recepción de la solicitud de Servicio:</b> Los usuarios de la Secretaría Departamental de Salud que requieran de soporte técnico para sus equipos de cómputo, impresoras o conexión a redes, generan la solicitud de servicio a través del link creado por el Grupo de Sistemas Integrados de Información en Salud</p> <p><a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScEXo0-6F2ceErPt2DdL3jGTNSwqQNVL97xRpfMt2H69c3IVw/viewform?usp=sf_link">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScEXo0-6F2ceErPt2DdL3jGTNSwqQNVL97xRpfMt2H69c3IVw/viewform?usp=sf_link</a></p>	Grupo de Sistemas Integrados de Información en Salud	Ingeniero de Sistemas (Soporte)	Número asignado a la solicitud	<a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScEXo0-6F2ceErPt2DdL3jGTNSwqQNVL97xRpfMt2H69c3IVw/viewform?usp=sf_link">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScEXo0-6F2ceErPt2DdL3jGTNSwqQNVL97xRpfMt2H69c3IVw/viewform?usp=sf_link</a>
	<p><b>Asignación:</b> las solicitudes de servicio de los usuarios se consolidan en el archivo “Registro de Solicitudes de Servicio” alimentado automáticamente desde el link de registro. Posteriormente, el ingeniero de sistemas con acceso al archivo, asigna el servicio entre los ingenieros disponibles para atender las solicitudes de servicios en el mismo orden en que fueron registradas.</p>	Grupo de Sistemas Integrados de Información en Salud	Ingeniero de Sistemas (Soporte)	Número asignado a la solicitud	<a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScEXo0-6F2ceErPt2DdL3jGTNSwqQNVL97xRpfMt2H69c3IVw/viewform?usp=sf_link">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScEXo0-6F2ceErPt2DdL3jGTNSwqQNVL97xRpfMt2H69c3IVw/viewform?usp=sf_link</a>

## SOPORTE TÉCNICO

CÓDIGO	MI-GS-PR-149
VERSIÓN	0
FECHA DE APROBACIÓN	08/06/2023
PÁGINA	2 de 4

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	<p><b>Validación del Servicio:</b> Una vez en el puesto de trabajo del usuario que generó la solicitud, se identifica si la misma puede ser atendida por el ingeniero de sistemas, teniendo en cuenta que, desde el Grupo de Sistemas Integrados de Información en Salud sólo se puede brindar soporte técnico en las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conexión de puntos de red</li> <li>Manejo de aplicaciones</li> <li>Soporte básico en Hardware (conexión)</li> <li>Configuración de equipos</li> <li>Conexión y funcionalidad de Scanners e impresoras</li> <li>Optimización de equipos de computo</li> </ul> <p>Si la solicitud del usuario está relacionada con temas diferentes a los anteriores, entonces el usuario deberá escalar la solicitud a la mesa de ayuda del nivel central de la Gobernación de Santander, y se finaliza</p>	Grupo de Sistemas Integrados de Información en Salud	Ingeniero de Sistemas (Soporte)	Registro de atención de servicio	Formato de Monitoreo de Servicios AP_TIC_RG-16
	<p><b>Soporte Técnico:</b> El ingeniero de sistemas asignado, procede a dar solución al requerimiento del usuario.</p>	Grupo de Sistemas Integrados de Información en Salud	Ingeniero de Sistemas (Soporte)	Registro de atención de servicio	Formato de Monitoreo de Servicios AP_TIC_RG-16
	<p><b>Prueba de Efectividad:</b> Se verifica que la solicitud haya sido solucionada a satisfacción del usuario</p> <p>SI: finaliza con registro en Formato de Monitoreo de Servicios</p> <p>NO: regresa a soporte técnico para encontrar la solución efectiva.</p>	Grupo de Sistemas Integrados de Información en Salud	Ingeniero de Sistemas (Soporte)	Registro de atención de servicio	Formato de Monitoreo de Servicios AP_TIC_RG-16



## SOPORTE TÉCNICO

CÓDIGO	MI-GS-PR-149
VERSIÓN	0
FECHA DE APROBACIÓN	08/06/2023
PÁGINA	3 de 4

<b>SALIDA DE LA ACTIVIDAD</b>	Servicio técnico
<b>DEFINICIONES</b>	<b>USUARIOS:</b> Funcionario, servidor, contratista vinculado a la Secretaría de Salud Departamental de Santander que requiere de servicio o soporte técnico informático
<b>OBSERVACIONES</b>	

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
0	08/06/2023	Creación del procedimiento	<p>_____  <b>MANUEL ENRIQUE CUPABAN RUEDA</b>                      Coord. Grupo de Sistemas Integrados de Información en Salud</p> <p>_____  <b>CESAR ERNESTO SAENZ ARANDA</b>                      Director de Planeación y Mejoramiento en Salud</p> <p>_____  <b>DIEGO AUGUSTO SANCHEZ BAEZ</b>                      Grupo de Apoyo a la Gestión y Calidad-CPS</p>	<p>_____  <b>JAVIER ALONSO VILLAMIZAR SUAREZ</b>                      Secretario de Salud Departamental</p>

República de Colombia



Gobernación de Santander

## SOPORTE TÉCNICO

CÓDIGO	MI-GS-PR-149
VERSIÓN	0
FECHA DE APROBACIÓN	08/06/2023
PÁGINA	4 de 4

--	--	--	--	--