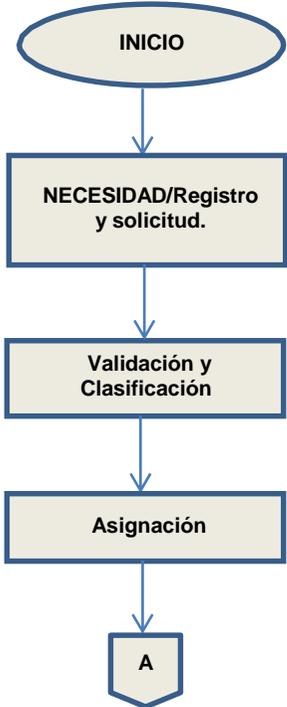


		PROCEDIMIENTO SERVICIO MESA DE AYUDA		CÓDIGO	AP-TIC-PR-10
				VERSIÓN	1
				FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2022
				PÁGINA	1 de 4
PROCESO	Gestión en Sistemas de Información y Comunicación	SECRETARIA U OFICINA	Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		
PROCEDIMIENTO	Procedimiento servicio mesa de ayuda				
OBJETIVO	Realizar el soporte técnico en la Infraestructura tecnológica de hardware, software, aplicaciones y herramientas tecnológicas de la Gobernación de Santander garantizando la disponibilidad, soporte continuo, solución inmediata del servicio y uso de las tecnologías de la Información.				
ALCANCE	Especificar el paso a paso para el servicio soporte de mesa de ayuda, desde la recepción de la solicitud, la prestación del servicio, registro y medición de la satisfacción.				

FLUJOGRAMA		ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No]	[Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
		<p>REGISTRAR LA SOLICITUD: El usuario tiene un aplicativo de mesa de ayuda en donde debe registrar la solicitud ,como :</p> <ul style="list-style-type: none"> o Diligenciar la Nueva Solicitud de Servicio – Descripción. o Diligenciar los siguientes campos adicionales que son obligatorios para guardar la solicitud del servicio que son: o Secretaría: Donde pertenece el usuario. o Extensión Teléfono: Para llamar y ubicar sobre el servicio si no está claro. o Oficina: la ubicación para que el técnico llegue a dar solución de la Solicitud. o Clic en el Botón Guardar. <p>NOTA: De esta forma queda registrado el problema presentado, para que de esta manera sea gestionado y atendido, lo que genera un Ticket del consecutivo. Existen otras formas de hacer la solicitud del servicio; por vía telefonía, llamando a la Dirección de Sistemas (extensión 1710). En caso de no poder hacerlo telefónicamente también se puede hacer personalmente en la Dirección de Sistemas.</p> <p>NOTA: Para realizar este paso tener como apoyo el : Manual Registro de solicitud servicio a mesa de ayuda.</p>	Dirección de sistemas de información (Secretaría de las TIC)	Asistente técnica y tecnológica	Número de solicitud en Mesa de Ayuda.	Mesa de Ayuda
		<p>VALIDACIÓN Y CLASIFICACIÓN: Se identifica la solicitud si es un requerimiento o un incidente para el registro en el software de Mesa de Ayuda.</p> <p>ASIGNACIÓN: El asistente de mesa de ayuda, realiza la asignación del técnico con mayor experticia para atender la solicitud. La solicitud puede ser atendida de forma remota cuando sea posible, o presencial.</p>	Dirección de sistemas de información (Secretaría de las TIC)	Asistente técnica y tecnológica	Listado de técnicos o tecnólogos con sus especialidades	Mesa de Ayuda



PROCEDIMIENTO SERVICIO MESA DEAYUDA

CÓDIGO	AP-TIC-PR-10
VERSIÓN	0
FECHA DE APROBACIÓN	24/03/2022
PÁGINA	2 de 4

FLUJOGRAMA [No] [Nombre de la Actividad]	ACTIVIDADES [Descripción de la Actividad]	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
		AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<pre> graph TD A[A] --> D{Diagnostico} D -- No --> 1[1] D -- Si --> AT[Asistencia técnica] AT --> PS{Prueba de Servicio} PS -- No --> AT PS -- Si --> B((B)) </pre>	<p>DIAGNÓSTICO: El técnico asignado para el caso efectúa un diagnóstico, en donde valida si lo puede solucionar o si lo debe escalar de nivel.</p> <p>ASISTENCIA TÉCNICA: El técnico asignado soluciona el requerimiento o incidente, ya sea de forma remota o presencial, e informa al encargado de mesa de ayuda de la gestión realizada. El especialista determina si es una acción preventiva o correctiva. Si es preventiva realiza la asistencia.</p> <p>Si es correctiva se remite al laboratorio para el respectivo mantenimiento de la Gobernación de Santander</p>	Dirección de Sistemas de Información	Asistente técnica y tecnológica	Registro en Aplicación mesa de ayuda	Mesa de Ayuda
	<p>PRUEBA DE SERVICIOS: Se realiza la prueba correspondiente al servicio solicitado.</p> <p>SI: Continúa para el registro de la solución. NO: Se regresa a la actividad de Asistencia Técnica (5)</p> <p>El técnico asignado soluciona el requerimiento o incidente, ya sea de forma remota o presencial, e informa al encargado de mesa de ayuda de la gestión realizada.</p>	Dirección de Sistemas de Información	Asistente técnica y tecnológica	Registro en Aplicación mesa de ayuda	Mesa de Ayuda



PROCEDIMIENTO SERVICIO MESA DE AYUDA

CÓDIGO	AP-TIC-PR-10
VERSIÓN	0
FECHA DE APROBACIÓN	24/03/2022
PÁGINA	3 de 4

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
		AREA	CARGO		[Documento] [Código]
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]				
	<p>SIGUIENTE NIVEL: En este nivel de servicio se ofrece un soporte especializado, el cual requiere un mantenimiento más específico.</p>	Dirección de Sistemas de Información	Soporte Técnico especializado	Registro en Aplicación mesa de ayuda	Mesa de Ayuda
	<p>ASISTENCIA TÉCNICA: El especialista determina si es una acción preventiva o correctiva. Si es preventiva realiza la asistencia. Si es correctiva se remite al laboratorio para el respectivo mantenimiento de la Gobernación de Santander.</p>	Dirección de Sistemas de Información	Soporte Técnico especializado	Registro en Aplicación mesa de ayuda	Mesa de Ayuda
	<p>PRUEBA DE SERVICIO ESPECIALIZADO: Se realiza la prueba correspondiente al servicio solicitado por el especialista o laboratorio. SI: Continúa para el registro de la solución NO: Se regresa a la actividad de Asistencia Técnica especializada (7)</p>	Dirección de Sistemas de Información	Soporte Técnico Especializado (laboratorio o Data Center)	Registro en aplicación mesa de ayuda ,AP-TIC-RG-11 (Acción correctiva)	Mesa de Ayuda
	<p>REGISTRO DE SOFTWARE/CIERRE SOLICITUD: Se registra la solución final, por parte del asistente de sistemas en el software de Mesa de ayuda.</p>	Dirección de Sistemas de Información	Soporte Técnico Especializado (laboratorio o Data Center)	Registro en Aplicación mesa de ayuda	Mesa de Ayuda
	<p>ENCUESTA DE SATISFACCION: El usuario realiza la calificación de la mesa de ayuda atendida. Para realizar a fin de mes una estadística de satisfacción.</p>	Dirección de Sistemas de Información	Usuario	Registro en Aplicación mesa de ayuda	Mesa de Ayuda

	PROCEDIMIENTO SERVICIO MESA DE AYUDA	CÓDIGO	AP-TIC-PR-10
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	24/03/2022
		PÁGINA	4 de 4

SALIDA DE LA ACTIVIDAD	Soporte técnico, tecnológico y especializado prestado a los funcionarios públicos de la Gobernación de Santander.
DEFINICIONES	<p>Mesa de Servicio o helpDesk: Procedimiento para gestionar servicios de TI mediante la Dirección de Sistema de Información, para brindar asistencia técnica con el objetivo de dar solución a problemas acerca de infraestructura de Tecnologías de la Información a su vez la oficina cuenta con un equipo de técnicos, tecnólogos y profesionales especializados.</p> <p>Mesa de Ayuda: Del inglés helpDesk, es el equipo de personas a cargo de la asistencia técnica de software y hardware. Para este procedimiento hace relación a las personas que registran en la base de datos, las solicitudes relacionadas a los usuarios, las actualizaciones en el estado y acciones realizadas para terminar registrando la solicitud como Finalizada una vez es atendida.</p> <p>Estados de las solicitudes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud: Se ha recibido una solicitud, esta ha sido registrada y se le ha asignado un número en el software. • En Proceso: La solicitud ha sido asignada a un funcionario de un mayor nivel técnico. • Atendido: La solicitud ha sido atendida por los servidores de la Dirección de sistemas de información • Solucionado: La solicitud ha sido atendida y solucionada.
OBSERVACIONES	

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
0	24/03/2022	Creación Procedimiento Servicio Mesa de Ayuda.	CARLOS FERNANDO LEON BARAJAS Director de Sistemas de Información	MIGUEL GUILLERMO SARMIENTO Secretario Tecnologías de Información y Comunicación
1	16/06/2022	Modificación Procedimiento Servicio Mesa de Ayuda	CARLOS FERNANDO LEON BARAJAS Director de Sistemas de Información	MIGUEL GUILLERMO SARMIENTO Secretario Tecnologías de Información y Comunicación