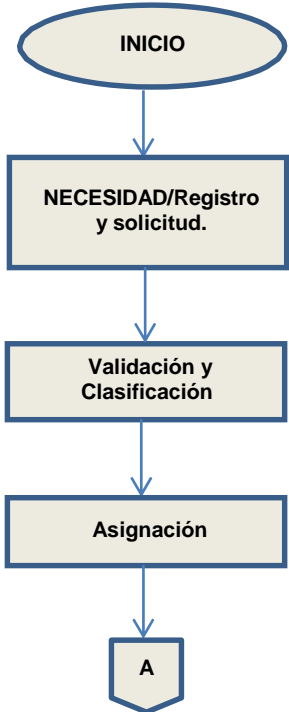


| | | | | |
|--|--|-----------------------------|--|--------------|
|  | PROCEDIMIENTO SERVICIO MESA DE AYUDA | | CÓDIGO | AP-TIC-PR-10 |
| | | | VERSIÓN | 1 |
| | | | FECHA DE APROBACIÓN | 16/06/2022 |
| | | | PÁGINA | 1 de 4 |
| PROCESO | Gestión en Sistemas de Información y Comunicación | SECRETARIA 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 [No] [Nombre de la Actividad] | ACTIVIDADES [Descripción de la Actividad] | RESPONSABLES | | PUNTOS DE CONTROL | REGISTROS [Documento] [Código] |
|--|---|--|---------------------------------|---|-----------------------------------|
| | | AREA | CARGO | | |
|  | <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}} --> D1{Diagnostico} D1 -- No --> C1[1] D1 -- Si --> R1[Asistencia técnica] R1 --> D2{Prueba de Servicio} D2 -- No --> R1 D2 -- 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 |
|------------|---|--------------------------------------|---|--|---------------|
| | [No] [Nombre de la Actividad] | [Descripción de la Actividad] | AREA | | CARGO |
| | <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 |

| | | | |
|---|---|---------------------|--------------|
|  <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p> | <h2>PROCEDIMIENTO SERVICIO MESA DE AYUDA</h2> | 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 |