

	MACROPROCESO:	DE APOYO	CÓDIGO:	MA-GTI-P06			
	PROCESO AL QUE PERTENECE EL PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE T.I.	VERSIÓN:	0			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	RECEPCIÓN SOLICITUDES DE SOPORTE	FECHA:	04/05/2018			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Recepcionar solicitudes de incidentes y requerimientos realizados por los usuarios con el fin de garantizar la prestación de los servicios tecnológicos garantizando su correcto funcionamiento.						
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:	El procedimiento inicia con el recibimiento de la solicitud y termina con la entrega de la solución.						
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:	Lider de T.I.						
DEFINICIONES Y SIGLAS							
SOPORTE TÉCNICO:	Actividad de recibir, diagnosticar y resolver alguna solicitud de los usuarios sobre inconvenientes de los recursos sobre sistemas, servicios de información, infraestructura de procesamiento y almacenamiento, redes y comunicaciones, seguridad de la información o servicios tecnológicos.						
DIAGNÓSTICO:	Actividad de análisis realizada por los funcionarios especializados en la administración de los recursos sobre sistemas, servicios de información, infraestructura de procesamiento y almacenamiento, redes y comunicaciones, seguridad de la información o servicios tecnológicos. Estos se encargan de verificar el tipo de error o problema que se presenta, y de ser posible brindan una solución al mismo.						
POLÍTICAS DE OPERACIÓN							
<ul style="list-style-type: none"> Es deber del personal de apoyo estar en permanente capacitación con respecto a nuevas tecnologías que permitan mejorar su desempeño y así prestar un mejor servicio. Cuando se preste el servicio de soporte tecnológico se debe velar por preservar la información de los usuarios. En caso que se requiera, modificar con previa autorización por parte del usuario. Las solicitudes de soporte frente a incidentes y requerimientos deben ser solicitados a través de la herramienta de soporte a usuarios Cuando la solicitud de soporte implique la manipulación o el suministro de claves de acceso a correo electrónico, sistemas de información, Intranet y de igual forma todas aquellas claves que indiquen autorización de acceso a información o archivos personales del solicitante, y que sea necesario cualquier tipo de modificación o manipulación de dichos archivos y/o información, se deberá solicitar autorización expresa del responsable de las claves y/o información para la realización del soporte de igual forma informar ampliamente de las consecuencias del procedimiento a realizar. El tiempo de respuesta para la atención y solución de incidentes y requerimientos será de máximo 8 días calendario a partir del registro de la solicitud. 							
NORMATIVIDAD APLICABLE			DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO (Formatos, manuales, guías)				
a. ISO 9001:2015: 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.3, 7.5, 9.1, 9.3, 10.1, 10.2, 10.3. b. MECI 2014::2.2. Caracterizaciones, 1.2.2. Mapa de procesos, 1.2.2. Revisión o ajustes a los procesos. 2.3.1. Herramienta para la construcción del plan de mejoramiento.			Herramienta Os TICKET				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
No.	INFORMACIÓN DE ENTRADA	ACTIVIDAD (Flujograma)	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	CONTROL	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN
		INICIO	Inicio				
1	Necesidad de reportar una falla	Diligenciar el formulario de solicitud de incidencia o requerimiento en la herramienta soporte a usuarios.	Diligenciar el formulario de solicitud de incidencia o requerimiento en la herramienta de soporte a usuarios.	OS TICKET		Funcionarios y/o contratistas designados a la actividad	1 día
2	OS TICKET	Analizar la solicitud para asignar al encargado de acuerdo a la solicitud.	Analizar la solicitud para asignar al encargado de acuerdo al requerimiento.	OS TICKET		Ingeniero de soporte	1 día
		¿Cumple con la solicitud con los requerimientos para ser atendidos? No: Continúa con la actividad No 3 Si: Continúa con la actividad No 4	¿Cumple la solicitud con los requerimientos para ser atendidos? No: Continúa con la actividad No 3 Si: Continúa con la actividad No 4				
3	OS TICKET. Correo Electrónico.	Devolver respuesta por la herramienta indicando motivos y se registra en el sistema de información la observación o rechazo.	Devolver respuesta por la herramienta indicando los motivos y dejando registro dentro de la observación del rechazo. Continúa con la actividad No 1	OS TICKET. Correo Electrónico.		Ingeniero de soporte	1 día
4	OS TICKET	Asignar al encargado de acuerdo a la solicitud.	Asignar al encargado de acuerdo a la solicitud.	OS TICKET		Ingeniero o técnico de soporte	1 día
5	OS TICKET	Realizar programación de acuerdo al orden de llegada o dando prioridad a casos especiales.	Realizar la programación según el orden de llegada o dando prioridad a casos especiales y asignar al personal de apoyo para la realización y prestación del servicio.	OS TICKET		Ingeniero o técnico de soporte	1 día
6	OS TICKET. Correo Electrónico.	Detallar las actividades encaminadas a dar solución al problema y se presta el servicio según lo solicitado.	Detallar las actividades encaminadas a dar solución al problema y prestar servicio según lo solicitado	OS TICKET		Ingeniero o técnico de soporte	1 día
		¿La falla fue resuelta? No: Continúa con la actividad No 6 Si: Continúa con la actividad No 7	¿El requerimiento fue solucionado? ¿ La falla fue resuelta? No: Continúa con la actividad No 6 Si: Continúa con la actividad No 7				
7	OS TICKET. Correo Electrónico.	Remitir o solicitar mantenimiento externo o compra de repuestos.	Remitir o solicitar mantenimiento externo o compra de repuestos para la solución de la falla y determina si estas actividades son responsabilidad del personal encargado o del usuario. Deben ser aplicados los procedimientos para el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y copias de seguridad cuando aplique. Continúa con la actividad No 5	OS TICKET		Ingeniero o técnico de soporte	1 día
8	OS TICKET. Correo Electrónico.	Verificar junto con el solicitante que se haya dado solución a la falla reportada	Verificar junto con el solicitante que se haya dado solución a la falla reportada. Entregar respuesta y cerrar el ticket asignado.	OS TICKET. Correo Electrónico.		Ingeniero o técnico de soporte	1 día
9	OS TICKET. Correo Electrónico.	Recibir retroalimentación a través de la herramienta de soporte a usuarios sobre la calidad del servicio prestado.	Recibir retroalimentación a través de la herramienta de soporte a usuarios sobre la calidad del servicio prestado	OS TICKET. Correo Electrónico.		Ingeniero o técnico de soporte. Funcionarios y/o contratistas designados a la actividad	1 día
10	MA- TI - F01 Entrega de equipos de alquiler.	Registrar las observaciones y actualizar la información en la herramienta de soporte.	Registrar las observaciones y actualizar información en los formatos designados cuando aplique	OS TICKET. Correo Electrónico.		Ingeniero o técnico de soporte	1 día
		FINALIZA	Finaliza				
CONTROL DE CAMBIOS							
FECHA		VERSIÓN		RAZÓN DEL CAMBIO			
04/05/2018		0		Creación del procedimiento			
ELABORÓ:				REVISÓ Y APROBÓ:			
Nombre: Gonzalo Joya - Giovanni Andrés Méndez				Nombre: Alexander Trejos			
Cargo: Soporte de TI. - Profesional de planeación				Cargo: Lider T I			
Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la oficina de planeación							