

		DEPARTAMENTO DE RISARALDA Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación GESTIÓN INFORMÁTICA Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS Procedimiento Soporte Técnico a Usuarios			
Versión: 1		Vigencia: 10-2020			
Objetivo: Brindar el soporte técnico que sea requerido en la plataforma informática y de sistemas de información de la Gobernación de Risaralda.					
Alcance: Sistemas de información, herramientas de colaboración, suit ofimática e internet, perteneciente a la infraestructur tecnológica de la Gobernación de Risaralda					
Definiciones: Suite ofimática: Una recopilación de aplicaciones, las cuales son utilizados en oficinas y sirve para diferentes funciones como crear, modificar, organizar, escanear, imprimir, etc. archivos y documentos. La gran mayoría incluyen al menos un procesador de texto y una hoja de cálculo. DIST: Dirección de Informática y Sistemas Tecnológicos. SAIA: Sistema de administración integral de información, documentos y procesos. SECTIC: Secretaría de Tecnologías de Información y Comunicación.					
PASOS		Responsable		Documento o Registro	Punto de Control
		Área	Cargo		
1	Ingreso, registro, actualización, y verificación de estado de la solicitud de soporte técnico en SAIA , solicitud de atención TIC	DIST	Coordinación de la Mesa de Servicios / Técnico contratista	Registro de la solicitud en SAIA, solicitud de atención TIC	Verificación oportuna de la solicitud
2	Asignar caso a contratista responsable. Si la solicitud requiere datos adicionales, será solicitada desde la mesa de servicios e ir al Paso 1 para complementarla. Si requiere análisis, revisión y/o soporte por los Ingenieros contratistas o Ingenieros funcionarios de la DIST ir al Paso 3 .	DIST	Coordinación de la Mesa de Servicios	Registro de la asignación a contratista encargado en SAIA	Solicitud asignada al contratista responsable
3	Analizar y dar solución al requerimiento. Si fue solucionado, ir al Paso 8 . Si se debe escalar a un proveedor de servicios TI ir al Paso 4 .	DIST	Coordinación de la Mesa de Servicios /Técnico contratista	Registro de la solución en SAIA	Solución y Registro de solución oportuna
4	Analizar y dar solución al requerimiento. Si fue solucionado, ir al Paso 8 . Si se debe escalar a un proveedor de servicios TI ir al Paso 5 .	DIST	Coordinación de la Mesa de Servicios/Ingeniero contratista- Ingeniero funcionarios DIST	Registro de la solución en SAIA	Solución y Registro de solución oportuna
5	Escalar la inconsistencia al Proveedor del servicio, cuando la solución de primer nivel no es factible.	DIST	Supervisor del contrato y/o proveedor	Correo electrónico institucional y/o SAIA	Recepción por parte del proveedor de la solicitud
6	Recibir la solución del proveedor del servicio.	DIST	Supervisor del contrato y/o proveedor	Correo electrónico institucional y/o SAIA	No Aplica
7	Verificar la solución dada por el proveedor del servicio.	DIST	Supervisor del contrato y/o proveedor	Respuesta al correo electrónico institucional y/o SAIA.	Inconveniente solucionado oportuna y eficazmente
8	Cerrar el caso informando al solicitante la solución dada al requerimiento, consulta de estado ir al Paso 1 .	DIST	Coordinación de la Mesa de Servicios / Técnico contratista/Ingeniero contratista- Ingeniero funcionario DIST	Registro del cierre Registro Base de datos de conocimiento y cambio de estado a Cerrado	Registro de solicitud cerrado
9	Verificar la calidad del servicio con el solicitante.	DIST	Secretaria de la Dirección /Mesa de Servicios	Formato Estado de Soportes técnicos atendidos	Encuesta representativa de satisfacción frente a los soportes realizados
10	Realizar análisis y recomendaciones correspondientes a los responsables del soporte.	DIST	Director Técnico	Formato Estado de Soportes atendidos	Acciones de mejora aplicadas frente al soporte de usuarios

11	Informe mensual dirigido a la Secretaria TIC. Si recibe observaciones o feed back ir al Paso 12.	DIST	Director Técnico	Informe de resultados obtenidos vía SAIA	Observaciones recibidas o feedback
12	Socialización observaciones recibidas o feed back de la Secretaria Tic.	DIST	Director Técnico	Respuesta a informe de resultados vía SAIA	Memoria de reunión socialización de observaciones.
	Disposiciones Generales: Las contenidas en las Políticas de Operación de la DIST.				
Revisado por:		Aprobado por:			
Nombre: WILMAR LIBERTO COPETE MARIN		Nombre: JORGE ALEJANDRO GAITAN CONTRERAS			
Cargo: Profesional Especializado Gr-8		Cargo: Director Técnico DIST Gr-5			
Firma:		Firma:			
Fecha de Revisión: 18/06/20		Fecha de Aprobación:			