	Procedimiento	Gestión de soluciones y servicios de tecnología -mesa de ayuda	Código:	GT-PD-02
	Proceso	Gestión de tecnología	Versión:	2
			Páginas:	1 DE 1

Objetivo: Prestar el apoyo técnico a los usuarios de las diferentes dependencias de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, con el fin de atender y solucionar los problemas y/o requerimientos existentes a nivel de recursos informáticos: Hardware, Software, comunicaciones, de acuerdo a los procedimientos guías, manuales establecidos en el proceso de Gestión tecnológica.

Alcance: Inicia con la solicitud del usuario hasta la solución, cierre y registro del requerimiento.

Responsable del Procedimiento	Subdirector (a) Gestión Corporativa	Corresponsables del procedimiento	Técnico de apoyo a Gestión Tecnológica
--------------------------------------	-------------------------------------	--	--

Definiciones:

Recursos Informáticos: Conjunto de herramientas (Hardware, Software, sistemas de información, comunicaciones y seguridad informática) que permiten utilizar la informática en el trabajo de oficina.

GLPI: (Gestionnaire libre de parc informatique) es una herramienta web en software libre (licencia GPL) que ofrece una gestión integral del inventario informático de una empresa además de incluir un sistema de gestión de incidencias

Soprote Técnico: Es un rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora, o algún otro dispositivo electrónico o mecánico.

Incidente: Ocurre por la repetición de un problema con síntomas comunes, o cuando se presenta un problema cuya causa es desconocida y requiere un plan especial de acciones para solucionarlo de raíz.

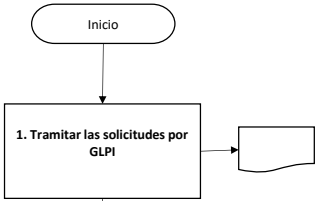


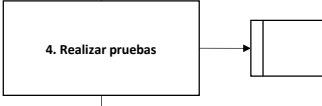
Políticas de operación:

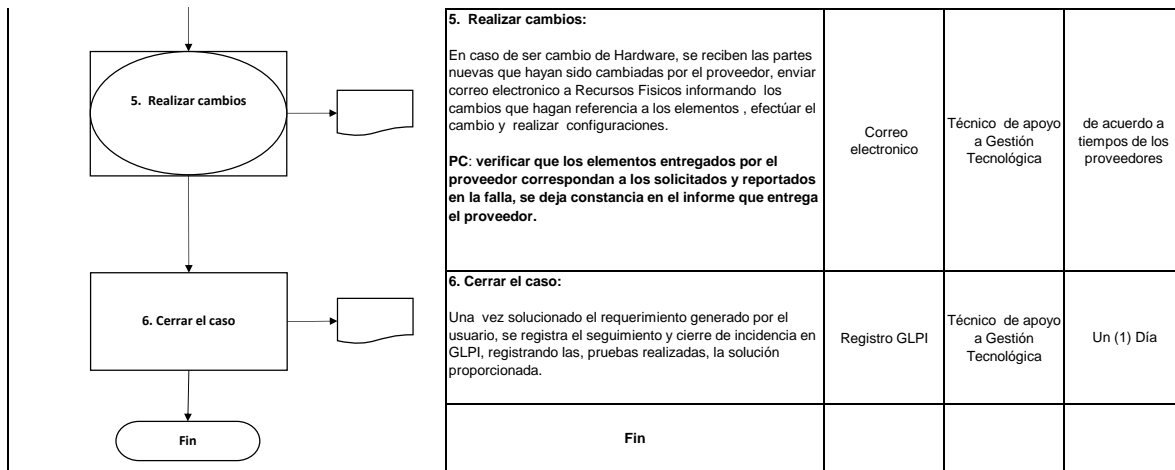
No se tendrán en cuenta requerimientos que sean de fuentes distintas al GLPI o al formato de registro de incidencias cuando el GLPI no funcione.

El usuario solicitante de la incidencia deberá disponer del tiempo necesario para atender al personal de área de TI, de no encontrarse presente en el momento se programará una nueva visita. Al cabo de tres visitas si el usuario no se encuentra, el caso será cerrado.

Si el requerimiento requiere hacer efectiva la garantía será responsabilidad del supervisor del contrato correspondiente y deberá realizarse dentro de los 8 días siguientes después de efectuar el diagnóstico. La entrega del equipo a la entidad dependerá del acuerdo con el proveedor.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Flujo grama	Descripción de la actividad	Registro	Responsable (rol)	Tiempo estimado de ejecución
	<p>1. Tramitar las solicitudes por GLPI Tramitar y resolver las solicitudes que generen los usuarios sobre requerimientos y/o fallas presentadas en la plataforma tecnológica relacionados con: Sistema Operativo, Ofimática, Red de datos, Internet Correo Electrónico, Sistemas de Información y Hardware. Nota: En caso que el sistema disponible para el registro de casos esté fuera de servicio por temas técnicos se dispone el formato Registro de Incidencias para el control y registro de las solicitudes. Se Analiza la prioridad de la solicitud de soporte técnico, se establecen tiempos máximos de atención. Nivel 1: Atención en Línea: Resuelve el incidente Nivel 2: Visita en Sitio Nivel 3: Escalamiento a fabricantes o desarrolladores</p>	<p>Registro GLPI - GT-FT-03 Registro de incidencias red GT-FT-04 Registro de incidencias</p>	Técnico de apoyo a Gestión Tecnológica	Un (1) Día
	<p>2. Visitar en sitio: Verificar falla y/o requerimiento del funcionario en el puesto de trabajo y obtener diagnóstico. Si el usuario no se encuentra en su lugar de trabajo, se realizara el seguimiento en el GLPI indicando la fecha y hora en que se realizó la visita e indicando nueva fecha para la visita. ¿La falla o el requerimiento se puede solucionar de manera inmediata por el personal de la FUGA? Si: ir al numeral 3 No: Contactar por medio de correo electrónico al tercero responsable de dar solución y registrar en el aplicativo GLPI</p>	<p>Registro GLPI - GT-FT-03 Registro de incidencias red GT-FT-04 Registro de incidencias Correo electrónico</p>	Técnico de apoyo a Gestión Tecnológica	Un (1) Día
	<p>3. Dar solución en sitio: De acuerdo a la incidencia reportada se deben realizar las pruebas correspondientes a la verificación de la corrección de la falla reportada por el usuario. Si se resuelve el requerimiento ir a la actividad 6 de lo contrario volver a diagnosticar para corregir la falla en caso de requerirse contactar por medio de correo electrónico al tercero, responsable de dar solución y registrar en el aplicativo GLPI.</p>	<p>Registro GLPI - GT-FT-04 Registro de incidencias Correo electrónico</p>	Técnico de apoyo a Gestión Tecnológica	dos (2) Días
	<p>4. Realizar pruebas: Se realiza el diagnóstico que indica el fabricante / proveedor, en el caso de solucionar el requerimiento ir a la actividad 6 En caso de no solucionar el requerimiento verificar si el servicio contempla cambio de hardware o escalamiento al proveedor y hacer la solicitud correspondiente por medio de correo electrónico. En caso de requerirse un cambio en un sistema de información, se debe remitir al procedimiento GT-PD-06 Implementación Soluciones TIC</p>	<p>Registro GLPI - Correo electrónico</p>	Técnico de apoyo a Gestión Tecnológica	dos (2) Días



CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Razón del Cambio	Responsable Equipo SIG
27/05/2015	1	Versión inicial	
30/12/2019	2	Se actualizan las actividades, describiendo los puntos de control y formulando nuevas políticas de operación.	Deisy Estupiñan Apoyo equipo SIG-MIPG-Oficina Asesora de Planeación

ELABORÓ:		REVISÓ		APROBO	
Nombre:	EDWIN DIAZ	Nombre:	LICETTE YOBELY MOROS LEON	Nombre:	LICETTE YOBELY MOROS LEON
Cargo:	Profesional Apoyo Gestión de tecnología	Cargo:	Subdirectora Gestión Corporativa	Cargo:	Subdirectora Gestión Corporativa