PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y SERVICIO TÉCNICO

OBJETIVO	Administrar y soportar servicios a la infraestructura tecnológica y de comunicaciones, mediante la atención oportuna y confiable de los requerimientos relacionados, del instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar Indupal.	
ALCANCE	Atender y Registrar las solicitudes de servicio de soporte técnico o mantenimiento de la infraestructura tecnológica con el fin de brindar solución a los diferentes incidentes que se puedan presentar, Continuamente la elaboración de Planes de Mejoramiento de ser necesarios del instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar Indupal.	
LÍDER	Un Técnico en sistemas, Bajo la Supervisión de Ingeniero de Sistemas	
DEFINICIONES	**BASE DE DATOS:** conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. **COPIA DE SEGURIDAD: (BACKUP)** archivo digital, un conjunto de archivos, o la totalidad de los datos considerados lo suficientemente importantes para ser conservados. **DATACENTER (CENTRO DE CÓMPUTO):** es el conjunto de recursos físicos, lógicos necesarios para la organización, realización y control de las actividades informáticas de la entidad. **INFORMACIÓN:** conjunto organizado de datos procesados, que constituye un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje. **INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**: es el conjunto de todos los elementos tecnológicos que integran un proyecto o sustentan una operación.	**MESA DE AYUDA: (HELP DESK)** es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las tecnologías informáticas. **MANTENIMIENTO:** acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida. **TECNOLOGIAS**: infraestructura Computacional, Plataforma de Telecomunicaciones y Periféricos en general. TIC **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO:** Sirve para ayudar a resolver los problemas que puedan presentárseles a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos.

POLÍTICAS DE FUNCIONAMIENTO:

1. El servicio de soporte técnico debe ser solicitado al correo electrónico: sistemas@indupalvalledupar.gov.co (Soporte Técnico), según lo especificado en la guía de servicios de soporte y mantenimiento.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No	**ACTIVIDAD/ TAREA**	**DESCRIPCIÓN**	**RESPONSABLE**	**REGISTRO**
1	Registrar servicios de soporte técnico.	respectivos. El usuario debe solicitar el requerimiento para el soporte técnico al correo electrónico sistemas@indupalvalledupar.gov.co El profesional de mesa de ayuda o soporte técnico debe registrar toda la información solicitada en el aplicativo o en su defecto un archivo formato de Excel, para la generación del número de servicio de soporte técnico.	Grupo de Soporte	Solicitud de soporte técnico
2	Clasificar los servicios	El profesional de mesa de ayuda o soporte técnico debe clasificar técnicamente de acuerdo a las solicitudes recibidas y enviar a quien corresponda según el tipo de servicio. Los servicios informáticos son: • Publicación de Archivo a Sitio Web • Administración de telefonía IP. • Mantenimiento de equipos de cómputo. • Actualización y soporte de aplicativos área financiera como primer lugar en segundo lugar al personal específico del software. • Administración de correo electrónico institucional. • Atención a solicitudes de equipos de cómputo.	Grupo de Soporte y personal encargado según el Nivel de incidencia	Registro en aplicativo o relación de Excel

		• Concepto técnico para dar de baja equipos de cómputo o retiro de equipos de cómputo por obsolescencia. • Apoyo para alistamiento de equipos tecnológicos en Reuniones virtuales o presenciales dentro del Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Valledupar INDUPAL		

No	ACTIVIDAD/TAREA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
3	Atención especializada	El especialista atenderá la visita según el nivel de incidencia, se evaluará y se escalara al técnico o al ingeniero con experiencia en el área, los niveles de atención se dan de acuerdo a lo Solicitado y evaluado el caso.	Ingeniero o técnico de soporte	Registro en aplicativo o relación de Excel
4	Tiempo de respuesta	Los tiempos de respuesta son evaluados dependiendo el Área y nivel de la incidencia, servicio serán atendidos con máximo de 12 Horas después de recibido el correo	Ingeniero o técnico de soporte	Registro en aplicativo o relación de Excel
5	Cerrar el servicio de soporte técnico	Una vez atendido y solucionado el servicio asignado y siendo este verificado por el usuario, procederá a registrar la información el aplicativo o relación de Excel de casos atendidos y solucionados	Ingeniero o técnico de soporte	Registro en aplicativo o relación de Excel
6	Evaluar el servicio	La mesa de ayuda o personal de soporte técnico informa al usuario que solucionó el caso y solicita la evaluación de calidad del servicio prestado, para realizar el cierre. En el caso que el usuario no responda la encuesta después de dos días, el sistema cerrará automáticamente el caso.	Ingeniero o técnico de soporte	Registro en aplicativo o relación de Excel

7	Elaborar y presentar informe	La mesa de ayuda o personal de soporte técnico genera informe con el detalle de actividades y servicios ejecutados con productos entregados como resultado de las actividades. Este informe contiene los indicadores de mesa de ayuda y los resultados de la encuesta de satisfacción.	Ingeniero o técnico de soporte	Informe de mesa de ayuda

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No	**ACTIVIDAD/TAREA**	**DESCRIPCIÓN**	**RESPONSABLE**	**REGISTRO**
8	Elaborar el Plan de Mantenimiento preventivo de las Tecnologías	Elaborar el Plan de Mantenimiento de la Infraestructura Computacional, Plataforma de Telecomunicaciones y Periféricos en general.	Ingeniero o técnico de soporte	Plan de Mantenimiento Preventivo
9	Actividades de mantenimiento General	Las actividades de mantenimiento que se realizan son las siguientes: • Monitoreo a Correo electrónico institucional y directorio activo • Mantener sistema de refrigeración • Mantener fuentes de respaldo eléctrico - UPS • Mantener servicio de soporte para la plataforma de telefonía IP • Mantener infraestructura de sistemas de seguridad • Mantener infraestructura de redes y comunicaciones	técnico de soporte	Bitácoras

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No	**ACTIVIDAD/TAREA**	**DESCRIPCIÓN**	**RESPONSABLE**	**REGISTRO**
10.3	Monitoreo a Correo electrónico institucional y directorio activo	El administrador del correo electrónico institucional realiza monitoreo al estado de funcionamiento de la plataforma de correo electrónico del Ministerio. Realiza labores como configuración, pruebas de funcionamiento, verificación de particiones en disco, estado actual de dominios, aplicación de políticas, revisión del estado de las políticas.	Coordinador Grupo Soporte Informático / Administrador de correo electrónico institucional / Administrador de directorio activo	Informe

Elaborado por

Jaider Lineros
Ing. De Sistemas.
18 de Dic /2020

Revisado por