	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PA-SIS-PR-07</b> <b>Versión: 01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO – MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha: 28/04/2021</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer parámetros para la solicitud y control de soporte técnico que permitan atender y solucionar las fallas presentadas en las diferentes áreas en la E.S.E. Imsalud para así garantizar la continuidad y buen funcionamiento del mismo.

## 2. ALCANCE

Inicia con el requerimiento del área correspondiente que solicita el mantenimiento correctivo o reparación en donde se incluye (software, hardware, equipos biomédicos, equipos de refrigeración, equipos industriales, parque automotor y reparaciones locativas) la ejecución y reporte de las actividades realizadas.

## 3. DEFINICIONES

**Usuario:** Es la persona que solicita soporte por algún problema utilizando la aplicación de mesa de ayuda

**Ticket:** Es un archivo o dato numérico contenido y generado en el sistema de seguimiento que contiene información acerca de intervenciones a los incidentes reportados por un usuario final a la mesa de ayuda de soporte técnico.

**Calificación:** El acto de clasificar es aquel que permite distinguir elementos y agruparlos según sus características.

**Soporte Técnico:** Encargado de revisar la mesa de ayuda, realizar visitas para dar el diagnóstico y la correcta solución al problema registrado. Para luego documentar y finalizar el soporte.


**Mesa de ayuda:** Es un recurso de información y asistencia para resolver problemas que requieran una revisión técnica. Se basa en un conjunto de recursos técnicos y humanos que permiten dar soporte a diferentes niveles de usuarios.

**Tiempos de respuesta:** Tiempo máximo para contactar al usuario personalmente o vía telefónica, después de haber solicitado un servicio o soporte técnico.

**Tiempo de solución del servicio:** Tiempo estipulado para la solución del servicio.

## 4. GENERALIDADES

Av Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta  
 Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980  
<http://www.imsalud.gov.co>

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PA-SIS-PR-07</b> <b>Versión: 01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO – MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha: 28/04/2021</b>

Para la realización de la solicitud se realiza de manera virtual, a través del software en línea que se encuentra publicado en la página web, teniendo en cuenta la naturaleza de cada caso se hace necesario definir el tipo de soporte los cuales se clasifican en:

- Sistemas (software, hardware y conectividad)
- Equipos biomédicos
- Equipos de refrigeración y aires acondicionados
- Equipos industriales
- Parque automotor
- Reparaciones locativas

En ese orden de ideas para fines de validación y solución de los requerimientos y las incidencias que se reportaron a través de la mesa de ayuda se pueden realizar:

- **Soporte a distancia:** Este es el nivel de soporte inicial, responsable de atender y solucionar los requerimientos y las incidencias básicas del usuario.
- **Soporte en Sitio:** Este es el nivel de soporte que se realiza directamente en el puesto de trabajo, responsable de atender y solucionar los requerimientos y las incidencias que se reportaron a través de la mesa de ayuda y que requieren algún tipo de actividad en sitio.


De acuerdo con el nivel de intervención son de tipo escalamiento que requiera por consiguiente los **NIVELES DE ESCALAMIENTO** estarán determinados por:

- **Nivel 1:** Se denomina soporte técnico de primer nivel al grupo que proporciona validación, diagnóstico y de ser posible solución el cual puede realizar asistencia física y/o remota
- **Nivel 2:** Grupo de personal específico o especializado encargados de brindar soporte técnico especializado a los incidentes reportados a la mesa de ayuda.
- **Nivel 3:** Grupo de proveedores que brindan soporte a requerimientos que no fueron solucionados en nivel 1 y 2, y que hacen parte de un tema de reposición de los componentes, refacciones y/o suministro de material.
- **Nivel 4:** Grupo de proveedores que brindan soporte a requerimientos que no fueron solucionados en niveles anteriores y que hacen parte de proveedores externos especializados, trámite de garantías de los componentes o reposición del equipo.

Dependiendo de los requerimientos y las incidencias que se reportaron el responsable encargado realiza una clasificación para poder así realizar una priorización:

- **Primordial:** afecta directamente la prestación de los servicios y requiere su intervención inmediata.


Av Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta  
 Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980  
<http://www.imsalud.gov.co>

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PA-SIS-PR-07</b> <b>Versión: 01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO – MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha: 28/04/2021</b>


- **Muy alta:** afecta directamente la prestación de los servicios y requiere su intervención en el menor tiempo posible de 1 a 3 días.
- **Alta:** afecta indirectamente la prestación de los servicios y requiere su intervención en el menor tiempo posible de 1 a 8 días
- **Media:** afecta indirectamente la prestación de los servicios.
- **Baja:** podrá afectar directamente la prestación de los servicios, teniendo un impacto alto en los servicios
- **Muy baja:** podrá afectar indirectamente la prestación de los servicios, teniendo un impacto moderado en los servicios

## 5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO


Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de Trabajo
1. Solicitud de soporte técnico	El usuario mediante el software de mesa de ayuda, reportará y registra el problema presentado para que de esta manera sea gestionado y atendido.	Usuario solicitante	Mesa de ayuda

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PA-SIS-PR-07</b> <b>Versión: 01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO – MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha: 28/04/2021</b>


Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de Trabajo
2. Revisión del ticket	<p>El técnico o personal encargado que coordina revisa identifica y verifica el tipo de requerimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas (software, hardware y conectividad)</li> <li>• Equipos biomédicos</li> <li>• Equipos de refrigeración y aires acondicionados</li> <li>• Equipos industriales</li> <li>• Parque automotor</li> <li>• Reparaciones locativas</li> </ul> <p>Si el incidente reportado no corresponde a un error o falla pasa a la <b>Registro de la solución del ticket o requerimiento</b> para posteriormente realizar el cierre del ticket.</p> <p>De lo contrario el responsable de la solución analiza la solicitud y procede a clasificar (Primordial, Muy alta, Alta, Media, Baja y Muy baja) , investigar la posible solución. Una vez identificado saber a que tipo de nivel corresponde y continuar el procedimiento</p> <p>En la revision se puede efectuar un primer contacto por Vía telefónica: El personal designado para la atención indicará de manera explícita y remota al usuario para la atención y solución a su requerimiento de ser posible. <b>(Solución del Ticket)</b></p>	Tecnico de Mantenimiento	Mesa de ayuda
3. Asignación del ticket	<p>El usuario mediante el software de mesa de ayuda asignara un codigo unico por solicitud, y de acuerdo a la categoría definida en la solicitud de soporte técnico se asigna al personal idóneo para dar trámite.</p>	Tecnico de Mantenimiento	Mesa de ayuda

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PA-SIS-PR-07</b> <b>Versión: 01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO – MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha: 28/04/2021</b>


Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de Trabajo
4. Revisión del Estado	<p>El responsable asignado del ticket realiza la verificación en los siguientes casos:</p> <p>En los casos de software y equipos de cómputo, industriales, de refrigeración, componentes del parque automotor y biomédicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Están en comodato (nivel en el que el proveedor externo realiza el mantenimiento preventivo, correctivo y los acompañamientos)</li> <li>• Están en el periodo de garantía o de prueba (cuál es su cobertura y que es lo que incluye)</li> </ul> <p>En caso de ser reparaciones locativas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar proyectos o intervenciones realizadas con anterioridad</li> <li>• Consultar las intervenciones proyectadas en el área.</li> </ul>	Tecnico de Mantenimiento	Mesa de ayuda

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PA-SIS-PR-07</b> <b>Versión: 01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO – MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha: 28/04/2021</b>

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de Trabajo
5. Soporte Nivel 1	<p>El responsable realiza el soporte a distancia en los casos que se pueda realizar, mediado por la tecnología en donde puede comunicarse por llamada telefonica o video conferencia. en caso de que pueda ser resuelto en el instante pasa a la <b>Solución del Ticket</b>.</p> <p>De lo contrario si requieren algún tipo de actividad en sitio el responsable del soporte se dirige directamente al sitio de la falla</p> <p>El responsable asignado del ticket revisa en sitio la falla que se está presentando, en caso de que pueda ser resuelto en el instante, se procede a la solución (<b>Solución del Ticket</b>).</p> <p>En el caso de reparaciones locativas en donde el area afectada este pronto a ser intervenida se procede a realizar los arreglos exclusivamente los necesarios y pasa a la <b>Solución del Ticket</b></p> <p>Si se logra dar solucion de los requerimientos y las incidencias que se reportaron pasa a la (<b>Solución del Ticket</b>)</p> <p>Si para la solucion de los requerimientos y las incidencias que se reportaron requiere una intervencion de personal mas calificado o un grupo especifico de la institucion se reasigna a soporte nivel 2 Realizar seguimiento en la mesa de ayuda</p> <p>Si para la solucion de los requerimientos y las incidencias que se reportaron requiere una reposición de los componentes, refacciones y/o suministro de material se reasigna a soporte nivel 3. Realizar seguimiento en la mesa de ayuda</p> <p>El responsable asignado del ticket confirma la intervencion del proveedor externo especificos, especilizados, en caso de garantia o comodato se reasigna a soporte nivel 4. Realizar seguimiento en la mesa de ayuda</p>	<p>Tecnico de Mantenimiento</p> <p>Responsable Asignado al Mantenimiento</p>	Mesa de ayuda


	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PA-SIS-PR-07</b> <b>Versión: 01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO – MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha: 28/04/2021</b>

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de Trabajo
6. Soporte Nivel 2	<p>En este segundo, nivel se ofrece un soporte más especializado, El responsable especializado o el grupo específico asignado realiza el soporte a distancia en los casos que se pueda realizarse, mediado por la tecnología en donde puede comunicarse por llamada telefónica, video conferencia u otro medio. en caso de que pueda ser resuelto en el instante pasa a la <b>Solución del Ticket</b>.</p> <p>De lo contrario si requieren algún tipo de actividad en sitio el responsable del soporte se dirige directamente al sitio de la falla</p> <p>El responsable especializado o el grupo específico asignado del ticket revisa en sitio la falla que se está presentando, en caso de que pueda ser resuelto en el instante, se procede a la solución (<b>Solución del Ticket</b>).</p> <p>Si para la solución de los requerimientos y las incidencias que se reportaron requiere una reposición de los componentes, refacciones y/o suministro de material se reasigna a soporte nivel 3 (<b>Solución del Ticket</b>).</p> <p>El responsable asignado del ticket confirma la intervención del proveedor externo específicos, especializados, en caso de garantía o comodato se reasigna a soporte nivel 4 (actividad 10). Realizar seguimiento en la mesa de ayuda</p>	<p>Tecnico de Mantenimiento</p> <p>Responsable Asignado al Mantenimiento</p>	Mesa de ayuda
7. Soporte Nivel 3	<p>El responsable del mantenimiento identifica las piezas, refacciones, componentes o suministros necesarios para la solución de los requerimientos y las incidencias que se reportaron.</p> <p>Se registra el serial de la pieza que presenta la falla junto con la justificación técnica en el registro de mantenimientos</p>	<p>Tecnico de Mantenimiento</p> <p>Responsable Asignado al Mantenimiento</p>	Mesa de ayuda
8. Solicitud almacén	<p>Se diligencia el formato PA-GRF-PR-01-F-01 Formato solicitud de materiales y repuestos; para solicitar a almacén el suministro de la pieza.</p>	<p>Tecnico de Mantenimiento</p> <p>Responsable de Almacén</p>	Mesa de ayuda PA-GRF-PR-01-F-01 Formato solicitud de materiales y repuestos


	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PA-SIS-PR-07</b> <b>Versión: 01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO – MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha: 28/04/2021</b>

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de Trabajo
9. Retiro de piezas, refacciones, componentes o suministros de almacén	<p>Se reciben de piezas, refacciones, componentes o suministros, verificando las características técnicas y cantidades, devolviendo la que se considera para cambio a almacén.</p> <p>En caso de equipos se registra en el formato de hoja de vida del equipo los seriales de la pieza suministrada por el almacén. El responsable del mantenimiento firma la orden de despacho generada y se procede a solucionar la falla.</p> <p>Si se logra dar solución de los requerimientos y las incidencias que se reportaron pasa a la <b>(Solución del Ticket)</b></p>	Técnico de Mantenimiento	Mesa de ayuda
10. Soporte Nivel 4	<p>En este cuarto nivel se ofrece un con terceros , realizado por el proveedor que brindan soporte a requerimientos que no fueron solucionados en niveles anteriores y que hacen parte de proveedores externos especializados, trámite de garantías de los componentes o reposición del equipo.</p> <p>Este soporte tiene la posibilidad de hacerse, mediado por la tecnología en donde puede comunicarse por llamada telefónica, video conferencia u otro medio. en caso de que pueda ser resuelto en el instante pasa a la <b>Solución del Ticket.</b></p> <p>El responsable del ticket debe verificar y realizar el seguimiento al proveedor sobre la solución</p> <p>Si se logra dar solución de los requerimientos y las incidencias que se reportaron pasa a la <b>(Solución del Ticket)</b></p> <p>Nota: Si para la solución de los requerimientos y las incidencias que se reportaron requiere un plan de contingencia la <b>actividad 14</b> se es de obligatorio cumplimiento</p>	Técnico de Mantenimiento  Responsable Asignado al Mantenimiento  Proveedor Externo	Mesa de ayuda  Comunicado Externo




	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PA-SIS-PR-07</b> <b>Versión: 01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO – MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha: 28/04/2021</b>

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de Trabajo
11. Reporte al proveedor externo / dueño del comodato	<p>Se reporta la falla presentada al dueño del equipo en comodato a través de correo electrónico para que proceda a solucionarla. Se toman evidencias de la gestión, se agrega un seguimiento y se coloca en espera el ticket en la mesa de ayuda.</p> <p>Una vez el contratista solucione proceder a la <b>Solución del Ticket</b></p> <p>De lo contrario se dispone a revisar el compromiso de repocision o cambio del equipo</p>	Tecnico de Mantenimiento	<p>Mesa de ayuda</p> <p>Comunicado Externo</p>
12. Ejecutar Garantía	<p>Si el equipo se encuentra en garantía se debe reportar al fabricante a través del medio válido. Se toman evidencias para la mesa de ayuda y el ticket queda en espera hasta que se dé solución por parte de fábrica. Una vez resuelto pasar a la <b>Solución del Ticket</b></p> <p>Si el proveedor no responde por una solución satisfactoria del requerimiento o solución de la falla porcede a la Revision del Ticket</p>	Tecnico de Mantenimiento	<p>Mesa de ayuda</p> <p>Comunicado Externo</p>
13. Respaldo de información	<p>De ser necesario se realiza el respaldo de la información del equipo.</p> <p>Diligenciar el registro de respaldo donde claramente se almacena la información</p> <p>Agregar las evidencias a la mesa de ayuda.</p>	Tecnico de Mantenimiento	<p>Mesa de ayuda</p> <p>Registro de Copia de Seguridad</p>

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PA-SIS-PR-07</b> <b>Versión: 01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO – MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha: 28/04/2021</b>

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de Trabajo
14. Plan de contingencia / Instalación de equipo temporal	<p>En el caso de reparaciones locativas de ser necesario se realizan las adecuaciones pertinentes de contingencias con la finalidad que el servicio no se vea afectado.</p> <p>En el caso de equipos solicitar a almacén o el area de encargado a través de correo electrónico el traslado del equipo sobre que presenta la falla y la necesidad de reponer un equipo para el traslado de un equipo en calidad de préstamo.</p> <p>Recolectar firmas y realizar los traslados físicos de los equipos necesarios.</p> <p>Instalar el equipo en calidad de préstamo</p>	Responsable Asignado al Mantenimiento	Mesa de ayuda
15. Reporta / Entrega a almacen para dar de baja / inviabilidad de la intervencion	<p>Por motivos que el equipo o intervencion no se le pueda realizar su solucionar</p> <p>Si son equipos que no cuentan con reparacion y que no se encuentran en un soporte nivel 4 se procedera al procedimiento de bajas.</p> <p>En el caso de reparaciones locativas que por razones externas o de mayor envergadura se instaure un plan de mejora</p>	Responsable Asignado al Mantenimiento	Mesa de ayuda Comunicación Interna
16. Entrega del equipo	<p>Se solicita a almacén la entrega del equipo que se encontraba en mantenimiento y realizando la devolucion del equipo en calidad de prestamo.</p> <p>En caso de reparaciones locativas se realiza se procede hacer las adecuaciones finales y el levantamiento del plan de contingencia implementado</p>	Responsable Asignado al Mantenimiento	Mesa de ayuda Comunicación Interna
17. Verificar y realizar prueba del equipo	<p>Se verifica que el equipo funcione bien, se realiza prueba en el sitio de la falla ¿Funciona el equipo? SI: Continúa con la <b>Limpieza y Lavado</b> NO: Regresa a la <b>Revision del Ticket</b></p>	Responsable Asignado al Mantenimiento	Mesa de ayuda
18. Limpieza y lavado	De ser necesario se realiza la programacion y ejecucion de limpieza del area intervenida o puesto de trabajo para el caso que aplique	Responsable Asignado al Mantenimiento	Mesa de ayuda

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PA-SIS-PR-07</b> <b>Versión: 01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO – MESA DE AYUDA</b>	<b>Fecha: 28/04/2021</b>

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de Trabajo
19. Solución del ticket o requerimiento	El responsable encargado asignado finaliza con el proceso de la solución de los requerimientos y las incidencias que se reportaron	Tecnico de Mantenimiento  Responsable Asignado al Mantenimiento	Mesa de ayuda
20. Registro de la solución del ticket o requerimiento	Una vez la falla sea solucionada se debe documentar la solución y agregar las evidencias correspondientes en la solución del incidente  Nota: se debe realizar el cargue de los soportes	Tecnico de Mantenimiento  Responsable Asignado al Mantenimiento	Mesa de ayuda
21. Cierre del Ticket	El usuario solicitante debe aprobar o rechazar la solución en la mesa de ayuda. En caso de que se rechace la solución pase a la <b>Revisión del ticket</b>	Usuario solicitante	Mesa de ayuda

## 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Mesa de ayuda
- Formato solicitud de materiales y repuestos
- Comunicaciones externa
- Comunicaciones internas