 <b>Gobernación de Nariño</b>	GOBERNACION DE NARIÑO	Versión:2	
	<b>PROCEDIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA EN SOFTWARE Y HARDWARE</b>	Página 1 de 4	Fecha: 06/09/2016
		Responsable: Secretario de TIC, innovación y Gobierno Abierto.	

**Objetivo:** Prestar el servicio de soporte técnico a los usuarios de las diferentes dependencias de la Gobernación de Nariño, con el fin de atender y solucionar los problemas y/o requerimientos existentes a nivel de recursos informáticos: Hardware, Software.

**Alcance:** Inicia con la solicitud de asistencia técnica del usuario hasta la resolución de los problemas o fallas para satisfacer los requerimientos de los usuarios de la Gobernación de Nariño.

**Responsables:** Responsable estratégico: Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto; Responsable Operativo: Profesional Universitario, Contratistas de soporte técnico.

**Definiciones:**


**RECURSOS INFORMÁTICOS:** Conjunto de herramientas (Hardware, Software, sistemas de información, comunicaciones y seguridad de la información) que permiten utilizar la informática para apoyar las labores de oficina.

**SOFTWARE DE BASE:** Son los programas básicos necesarios para que un funcionario pueda utilizar adecuadamente un equipo de cómputo (Sistema operativo, software ofimático, antivirus, correo electrónico institucional y navegadores).

**SOPORTE TÉCNICO:** El soporte técnico se define como todas las actividades humanas que se deben realizar para corregir una o más fallas técnicas que los equipos puedan presentar con relación al hardware, software y sistemas de información cuando son operador por los usuarios.


DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				
No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
1	Solicitud de Asistencia Técnica	Capacitar a los funcionarios en la solicitud de Asistencia Técnica en el aplicativo de la Intranet, teniendo en cuenta los siguientes pasos: Pestaña Asistencia Técnica Registrar Usuario - Contraseña De click entrar Asistencia técnica; Solicitud Asistencia Técnica, Descripción del problema, enviar la solicitud.	Sistema Intranet	Funcionario/ Contratista.

Proyectó: Profesional encargado del procedimiento	Revisó: Secretario TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Aprobó: Secretario TIC, Innovación y Gobierno Abierto
---	---	---

 <b>Gobernación de Nariño</b>	GOBERNACION DE NARIÑO		Versión:2	
	<b>PROCEDIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA EN SOFTWARE Y HARDWARE</b>		Página 2 de 4	Fecha: 06/09/2016
			Responsable: Secretario de TIC, innovación y Gobierno Abierto.	


<b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b>				
<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Documento de trabajo</b>	<b>Responsable</b>
2	Recepción de solicitud de asistencia técnica	<p>Revisar la solicitud de asistencia reportada por el funcionario vía aplicativo de Intranet (SAT), plataforma GLPI, Correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>Aplicar los siguientes pasos en la plataforma de asistencias técnicas (Intranet):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingresar a pestaña de Asistencia Técnica.</li> <li>- Registrar Usuario - Contraseña.</li> <li>- Dar click en Entrar Asistencia técnica; Aceptar Asistencia Técnica, Revisar la descripción del problema, cambiar el estado a pendiente, verificar si se puede dar solución de manera telefónica, en sitio o remitirse a mantenimiento correctivo de software o hardware en la oficina de Secretaría TIC.</li> </ul>	Sistema Intranet, Correo electrónico	Contratista apoyo(Técnico Administrativo)
3	Determinar Prioridad y responsable del Servicio	<p>Solicitudes recepcionadas, análisis de los problemas y posibles soluciones.</p> <p>Si la solución del requerimiento corresponde a contratista externo, solicitar su asistencia vía telefónica y/o correo electrónico.</p>	NA	Contratista apoyo (Técnico Administrativo)

Proyectó: Profesional encargado del procedimiento	Revisó: Secretario TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Aprobó: Secretario TIC, Innovación y Gobierno Abierto
---	---	---

 <b>Gobernación de Nariño</b>	GOBERNACION DE NARIÑO	Versión:2	
	<b>PROCEDIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA EN SOFTWARE Y HARDWARE</b>	Página 3 de 4	Fecha: 06/09/2016
		Responsable: Secretario de TIC, innovación y Gobierno Abierto.	

<b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b>				
<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Documento de trabajo</b>	<b>Responsable</b>
4	Establecer tiempos de atención	De acuerdo a la prioridad del servicio, orden de llegada y responsable, se establecen unos tiempos máximos de atención que serán comunicados al usuario.	NA	Contratista apoyo (Técnico Administrativo)
5	Determinar tipo de intervención	Realizar desplazamiento y verificar falla y/o requerimiento del funcionario en la dependencia. Determinar qué tipo de intervención se requiere, por parte del personal de apoyo de Secretaría TIC y/o contratista externo.	NA	Contratista apoyo (Técnico Administrativo) Contratista Externo
6	Intervención	¿El funcionario se encuentra en su puesto de trabajo? SI: Ir a actividad 8 NO: Ir a actividad 7	NA	Contratista apoyo (Técnico Administrativo) Contratista Externo
7	Intervención	Regrese en otro momento para atender la solicitud de asistencia, dejando evidencia de visita	NA	Contratista apoyo (Técnico Administrativo) Contratista Externo
8	Intervención	Realizar los procedimientos pertinentes para subsanar la falla presentada y ejecutar las pruebas necesarias. Indicar el usuario la solución a su requerimiento de tal	NA	Contratista apoyo (Técnico Administrativo) Contratista Externo

Proyectó: Profesional encargado del procedimiento	Revisó: Secretario TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Aprobó: Secretario TIC, Innovación y Gobierno Abierto
---	---	---

 <b>Gobernación de Nariño</b>	GOBERNACION DE NARIÑO	Versión:2	
	<b>PROCEDIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA EN SOFTWARE Y HARDWARE</b>	Página de 4 <b>4</b>	Fecha: 06/09/2016
		Responsable: Secretario de TIC, innovación y Gobierno Abierto.	

<b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b>				
<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Documento de trabajo</b>	<b>Responsable</b>
		manera que se encuentre a satisfacción. En caso de que se necesario, se debe trasladar los equipos informáticos a la oficina de mantenimiento de Secretaría TIC o a la sede del contratista externo.		
9	Reporte de Asistencia técnica	Registrar el informe de la asistencia técnica realizada en el sistema de Intranet, finalizando el caso con los resultados obtenidos.	Sistema Intranet	Contratista apoyo (Técnico Administrativo)
10	Encuesta de satisfacción	Aplicar encuesta de satisfacción del servicio al usuario que solicitó la asistencia.	Encuesta de Satisfacción	Contratista apoyo (Técnico Administrativo).
11	Informe de asistencia técnica	Elaborar informe mensual de asistencias técnicas recepcionadas y resueltas, de manera detallada y a nivel general, utilizando el sistema de Intranet.	Informe Sistema Intranet	Contratista apoyo (Técnico Administrativo).
12	Fin del procedimiento			

Proyectó: Profesional encargado del procedimiento	Revisó: Secretario TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Aprobó: Secretario TIC, Innovación y Gobierno Abierto
---	---	---