	PROCEDIMIENTO: SOPORTE TECNICO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO 130.13.08-3 VERSIÓN: 2 FECHA: 18/06/2014 PÁGINA
	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
Enlace SIG Oficina de Tecnologías de la Información	Enlace SIG Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina de Tecnologías de la Información


1. OBJETIVO: Garantizar el Soporte Técnico a la infraestructura tecnológica existente en la Unidad, asociada a recursos y/o servicios tecnológicos dispuesto por la Unidad a través de la Oficina de Tecnologías de la Información.


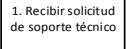
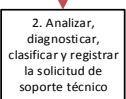
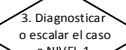
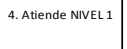
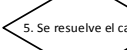
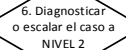

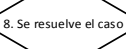

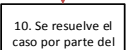
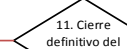

2. ALCANCE: Inicia desde la recepción de solicitud de soporte, clasificación y escalamiento del servicio, ejecución si aplica, hasta el seguimiento y cierre de la solicitud.


3. DEFINICIONES:

- **Escalar servicio:** Es definir el nivel requerido para dar solución a la solicitud de soporte técnico en un esquema de multinivel, donde en caso de ser necesario se deberá recurrir a un nivel superior que resuelva el servicio. Los niveles son 1, 2 y 3.
- **Especialista:** Profesional de la Oficina de Tecnologías de la Información especialista en alguno de los servicios tecnológicos, quien brinda la solución a las solicitudes de soporte a su cargo según su experticia. Se encarga del soporte nivel 2 ó nivel 3. Puede escalar el caso a nivel 3 en caso de que así lo diagnostique.
- **Mesa de servicio:** Es el punto único de contacto a nivel nacional para atender y resolver las solicitudes de soporte asociadas al portafolio de servicios de tecnología de la Unidad, a la cual se accede marcando la tecla cinco (5) desde cualquier teléfono de la Unidad ó a través del correo soporte.OTI@unidadvictimas.gov.co. La mesa de servicio resuelve servicios de nivel 1 que pueden ser resueltos remotamente y/o dando instrucciones al usuario que lo solicita
- **Nivel 1:** El soporte es ejecutado por la Mesa de servicios tecnológicos.
- **Nivel 2:** El soporte es ejecutado por el soporte en sitio, el ingeniero especialista o el proveedor
- **Nivel 3:** El soporte es ejecutado por el proveedor o ingeniero especialista.
- **Proveedor:** Es un tercero que brinda a la Unidad servicios o recursos en modalidad por demanda, el cual resuelve inconvenientes asociados con garantías y otros servicios tecnológicos escalados a nivel 2 ó 3.
- **Soporte en sitio:** Personal técnico capacitado para diagnosticar y brindar una solución al soporte técnico solicitado, quien se desplaza hasta el sitio donde se requiere el servicio. Se encarga de brindar soporte de nivel 2, puede escalar el caso a nivel 3 en caso de que así lo diagnostique.

4. ACTIVIDADES:

	PROCEDIMIENTO: SOPORTE TECNICO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO 130.13.08-3 VERSIÓN: 2
	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	FECHA: 18/06/2014 PÁGINA
ELABORÓ Enlace SIG Oficina de Tecnologías de la Información	REVISÓ Enlace SIG Oficina Asesora de Planeación	APROBO Jefe Oficina de Tecnologías de la Información

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
INICIO PROCEDIMIENTO				
1		Recibir solicitud de soporte técnico	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	-Registro del caso en herramienta con apertura del ticket.
2		Analizar, diagnosticar, clasificar y registrar la solicitud identificando el nivel del servicio que debe ser prestado para responder a la solicitud	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	-Registro del caso en herramienta según ticket abierto.
3		Diagnosticar ó escalar el caso identificando servicio de NIVEL 1. Si se diagnostica el caso a NIVEL 1, Atiende el Nivel 1: Mesa de servicios tecnológicos. Continúa actividad 4 Si No se diagnostica el caso a NIVEL 1, se diagnostica el caso NIVEL 2. Continúa actividad 6	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	N.A.
4		Ejecutar el soporte técnico (NIVEL 1)	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Se documenta la ejecución del servicio en herramienta según ticket abierto.
5		Se resuelve el caso	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Se documenta la ejecución del servicio en herramienta según ticket abierto.
6		Diagnosticar o escalar el servicio al NIVEL 2, Si se diagnostica o escala a NIVEL 2, atiende NIVEL 2: Especialista OTI o soporte técnico en sitio o proveedor según solicitud. Continúa actividad 7 Si No se diagnostica o escala el caso a NIVEL 2, Atiende el NIVEL 3. Continúa actividad 9.	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro del escalamiento del caso en Aranda
7		Atiende y ejecuta el soporte técnico el NIVEL 2: Especialista OTI, Soporte en sitio o proveedor	Especialista OTI ó Soporte en sitio OTI ó proveedor	Se documenta la ejecución del servicio en herramienta según ticket abierto.
8		Se resuelve el caso, Si el caso No se resuelve, se escala el caso a NIVEL 3. Continúa actividad 9 Si el caso se resuelve, Se realiza el cierre del servicio. Continúa actividad 11	Especialista OTI ó Soporte en sitio OTI ó proveedor	Se documenta la ejecución del servicio en herramienta según ticket abierto.
9		Atiende y ejecuta el soporte técnico el NIVEL 3: 10. Se resuelve el caso por parte del NIVEL 3	Especialista OTI ó proveedor	Se documenta la ejecución del
				
				
				
				

	PROCEDIMIENTO: SOPORTE TECNICO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO 130.13.08-3 VERSIÓN: 2 FECHA: 18/06/2014 PÁGINA
	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
Enlace SIG Oficina de Tecnologías de la Información	Enlace SIG Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina de Tecnologías de la Información

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
10		Atiende y ejecuta el soporte técnico el NIVEL 3: proveedor del servicio, ó especialista OTI		servicio en herramienta según ticket abierto.
		El caso es resuelto por el NIVEL 3	Especialista OTI ó Soporte en sitio OTI ó proveedor	Se documenta la ejecución del servicio en herramienta según ticket abierto.
11		Se cierra definitivamente el servicio, Si No se cierra definitivamente el caso, se escala el caso a NIVEL 1. Continúa actividad 4. Si, Se cierra definitivamente el servicio, finalizando el procedimiento continua actividad 12	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	-Registro del cierre del caso en herramienta
12		FIN DEL PROCEDIMIENTO		

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Plan de Implementación del Sistema Integrado de Gestión

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
2	2, 3 y 4	Alcance, definición y actividades	Revisión y actualización de procedimiento	2014-06-18