


PROCEDIMIENTO: SOPORTE EN SITIO PARA INFRAESTRUCTURA A NIVEL CLIENTE (HELP DESK O SERVICE DESK)			
FECHA DE APLICACIÓN: 2016/09/27	CÓDIGO: PT.0720.19	VERSIÓN: 01	Página 1 de 4
ELABORADO POR: Grupo de Trabajo Oficina de Tecnologías de la Información y Grupo de Gestión Ambiental y Calidad	REVISADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información	APROBADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información	

1. OBJETIVO

Brindar el soporte requerido por los usuarios con relación a la infraestructura (hardware y software) a nivel cliente (herramientas de oficina).

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción del requerimiento suministrado por el usuario final, o detectado proactivamente por el grupo encargado de prestar el servicio, y termina cuando se elabora la respuesta al requerimiento.

Aplica al servicio de soporte en sitio y soporte remoto, comprendiendo solo lo correspondiente a la infraestructura (hardware y software) a nivel cliente (herramientas de oficina), mediante el aislamiento y resolución de eventos detectados en el ambiente de cómputo (proactivo) y mediante el aislamiento y resolución de problemas reportados por el usuario (correctivo).


3. DEFINICIONES

- **Infraestructura a nivel cliente:** Corresponde al hardware y software que opera exclusivamente en un determinado punto asociado a un usuario. A nivel de software corresponde a las herramientas de oficina.
- **Intranet:** Es una estructura de red basada en el enfoque del Internet, cuyo acceso está restringido a un grupo específico. La finalidad del acceso restringido es la de garantizar la máxima seguridad posible para el intercambio de datos dentro de la organización corporativa.
- **Outsource, proveedor del servicio de Help Desk o Service Desk:** Organización externa a la Corporación que provee los servicios de Mesa de Ayuda (Help Desk) ó Mesa de Servicio (Service Desk), con relación a la infraestructura a nivel cliente.

4. DESARROLLO

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
1. Recepcionar el requerimiento suministrado por el usuario final o detectado proactivamente por el grupo encargado de prestar el servicio.	Outsource	Oficina de Tecnologías de Información	

PROCEDIMIENTO: SOPORTE EN SITIO PARA INFRAESTRUCTURA A NIVEL CLIENTE (HELP DESK O SERVICE DESK)

FECHA DE APLICACIÓN: 2016/09/27	CÓDIGO: PT.0720.19	VERSIÓN: 01	Página 2 de 4	
ELABORADO POR: Grupo de Trabajo Oficina de Tecnologías de la Información y Grupo de Gestión Ambiental y Calidad	REVISADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información	APROBADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información		

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
2. Identificar y escalar al responsable de realizar la atención del requerimiento. Nota 1: Si es un requerimiento correspondiente a Sistemas de Información, va al procedimiento “Soporte y Mantenimiento de Sistemas de Información”. Si corresponde a un servicio de Redes y Telecomunicaciones, va al procedimiento “Administración de Redes y Telecomunicaciones”.	Outsource	Oficina de Tecnologías de Información	
3. Analizar el requerimiento y determinar su viabilidad. Si es viable continúa con la actividad No. 4, sino va a la actividad No. 9.	Outsource	Oficina de Tecnologías de Información	
4. Abrir el caso en el software de administración de solicitudes implantado para ello y establecer la prioridad del servicio para dar respuesta al requerimiento. Nota 2: Si el requerimiento ha sido detectado proactivamente por parte del grupo encargado de prestar el servicio va a la actividad No. 6, de lo contrario va a la actividad No. 5.	Outsource	Oficina de Tecnologías de Información	Registro en el software de administración de solicitudes implantado
5. Orientar al usuario para dar solución a su requerimiento, en el caso de poder brindar respuesta telefónica; sino, continúa con la actividad No. 6.	Outsource	Oficina de Tecnologías de Información	

PROCEDIMIENTO: SOPORTE EN SITIO PARA INFRAESTRUCTURA A NIVEL CLIENTE (HELP DESK O SERVICE DESK)

FECHA DE APLICACIÓN: 2016/09/27	CÓDIGO: PT.0720.19	VERSIÓN: 01	Página 3 de 4	
ELABORADO POR: Grupo de Trabajo Oficina de Tecnologías de la Información y Grupo de Gestión Ambiental y Calidad	REVISADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información	APROBADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información		

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>6. Realizar el soporte requerido para dar respuesta al requerimiento, ya sea desde el software implementado para ello o en el puesto de trabajo del usuario.</p> <p>Nota 3: Si el resultado del soporte indica que el requerimiento no puede ser resuelto en el primer nivel de servicio, se remite a un nivel de soporte superior.</p> <p>Nota 4: Si el requerimiento requiere solución mediante mantenimiento correctivo, va al procedimiento "Mantenimiento Correctivo de Infraestructura a Nivel Cliente".</p> <p>Posteriormente, continua con la actividad No.7</p>	Outsource	Oficina de Tecnologías de Información	Respuesta al requerimiento
7. Realizar, si es requerido, capacitación al usuario sobre la solución implementada.	Outsource	Oficina de Tecnologías de Información	
8. Identificar si el usuario está satisfecho con la solución del requerimiento. Si lo está, va a la actividad No. 9, sino, regresa a la actividad No. 6.	Outsource / Usuario	Oficina de Tecnologías de Información Dependencias CVC	
9. Cerrar el caso en el software de administración de solicitudes implantado para ello y elaborar respuesta al requerimiento.	Outsource	Oficina de Tecnologías de Información	Registro en el software de administración de solicitudes implantado / Aplicativos corporativos / Correo electrónico u otros medios electrónicos informáticos.

PROCEDIMIENTO: SOPORTE EN SITIO PARA INFRAESTRUCTURA A NIVEL CLIENTE (HELP DESK O SERVICE DESK)

FECHA DE APLICACIÓN: 2016/09/27	CÓDIGO: PT.0720.19	VERSIÓN: 01	Página 4 de 4	The logo of the Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC) is located in the top right corner of the table. It features the letters 'CVC' in a stylized blue font with a green swoosh underneath. Below the logo, the text 'Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca' is written in a smaller, black font.
ELABORADO POR: Grupo de Trabajo Oficina de Tecnologías de la Información y Grupo de Gestión Ambiental y Calidad	REVISADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información	APROBADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información		

5. ANEXOS

No aplica.