1. OBJETIVO

Prestar el servicio de mantenimiento y soporte técnico de equipos de cómputo utilizados en tareas de oficina de tal forma que se dé continuidad a los procesos de la entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los equipos informáticos de la entidad y el apoyo técnico a los usuarios de estos recursos que laboran en las dependencias de la Alcaldía de Pasto.

3. RESPONSABLE

El Subsecretario de Sistemas de información será el encargado de coordinar las actividades necesarias para prestar el servicio de mantenimiento y soporte técnico de recursos informáticos de oficina de la entidad.

4. DEFINICIONES

Soporte técnico: Atención que se realiza por parte de un personal capacitado, para dar solución a un problema técnico.

Torre: Parte de un equipo de escritorio que contiene los elementos electrónicos necesarios para procesar y almacenar la información, y con el cual se controlan los periféricos como impresoras, monitores, mouse, teclado.

Computador portátil: Equipo informático tipo computador que se encuentra en una sola pieza para facilitar su desplazamiento.

Impresora: Dispositivo periférico de salida que permite producir en medios físicos textos o gráficos de documentos almacenados en un formato electrónico.

Escáner: Periférico que se utiliza para convertir imágenes o documentos impresos a formato digital.

Escalar novedad: Se definen tres niveles de acción para el manejo de novedades en mantenimiento y soporte técnico de recursos informáticos de oficina, en el tercer nivel se encuentra el personal asignado a las tareas de administración, en segundo nivel un profesional designado por el Subsecretario de Sistemas de perfil profesional y en el primer nivel el Subsecretario de Sistemas de Información.

Mesa de ayuda: 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 de la Información y la Comunicación (TIC).

El personal o recurso humano encargado de Mesa de Ayuda (MDA) debe proporcionar respuestas y soluciones a los usuarios finales, clientes o beneficiarios (destinatarios del servicio), y también puede otorgar asesoramiento en relación con una organización o institución, productos y servicios. Generalmente, el propósito de MDA es solucionar problemas o para orientar acerca de computadoras, equipos electrónicos o software.

Las organizaciones suelen proporcionar soporte de MDA a sus usuarios a través de varios canales, como números de teléfono gratuitos, sitios web, mensajería instantánea o correo electrónico. También, pueden brindar asistencia con miras a los usuarios o empleados, dentro de la organización. Por lo tanto, los usuarios finales pueden ser internos o ajenos a la organización donde se encuentre MDA.

GLPI: Aplicación de software libre (Gestión libre de parque informático) a través del cual se presta el servicio de mesa de ayuda, puede llevar un registro sistematizado de las incidencias y atención a requerimientos relacionados con asuntos informáticos.

5. CONTENIDO

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
1. Recibir solicitudes: Se reciben las solicitudes de mantenimiento correctivo de equipos de cómputo (Torres, monitores, computadores portátiles, impresoras, escáner) y asistencia técnica para uso de sistemas operativos y aplicaciones informáticas.	Auxiliar Administrativo	Correos electrónicos, notas internas, oficios de solicitud de mantenimiento correctivo. Registros en software gestión de servicios de tecnología de la información (GLPI).
2. Asignar las tareas de mantenimiento de equipos informáticos: El Subsecretario de Sistemas de Información o el Auxiliar Administrativo realizar la asignación de actividades acorde con los perfiles del personal técnico o profesionales que disponga la dependencia y tratando de ser	Subsecretario de Sistemas de Información Auxiliar Administrativo	Registros en software gestión de servicios de tecnología de la información (GLPI).

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
equitativo en la carga laboral, para ello se hace uso de un sistema de seguimiento de incidencias: software de gestión de servicios de tecnología de la información (GLPI).		
3. Brindar atención a los requerimientos de mantenimiento y soporte técnico para los equipos de cómputo: El personal asignado para las tareas de mantenimiento o soporte técnico realiza las siguientes actividades: - Identificar el problema. - Diagnosticar las posibles causas del problema. - De acuerdo a su experiencia y conocimientos brindar atención de primer nivel al problema. - Si no tiene la capacidad para dar solución al problema, escalar de nivel. - El responsable de segundo nivel busca dar solución al problema. - Si el responsable de segundo nivel no puede dar solución, informa al Subsecretario de Sistemas de Información para analizar una solución óptima al requerimiento. - El técnico registra su reporte en el software de gestión de servicios de tecnología de la información (GLPI) accediendo con su usuario y clave.	Técnicos	Registros en software de gestión de servicios de tecnología de la información (GLPI).

6. NORMATIVIDAD

No aplica.

7. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
OSCAR JULIAN ESTRADA Profesional Universitario	JAIME SANTACRUZ SANTACRUZ Líder Proceso Mejora Continua	JONNATHAN HUERTAS SALAS Líder Proceso Gestión de Tecnologías de la Información