

1. Objetivo:

Definir los pasos necesarios para la atención de solicitudes de soporte para usuarios del sistema.

2. Alcance:



Desde la solicitud de soporte hasta el cierre del ticket en el sistema de HelpDesk.

3. Responsabilidad:

- **Analista Programador:** Cumplir con lo establecido en este procedimiento.
- **Administrador de Red:** Cumplir con lo establecido en este procedimiento.
- **Analista de Sistemas:** Elaborar y mantener actualizado este procedimiento. Cumplir con lo establecido en este documento.
- **Jefe Departamento de Informática:** Velar por el cumplimiento de este procedimiento.

4. Desarrollo:


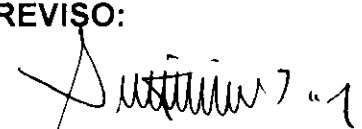
No.	Actividad	Responsable	Registro Generado
1	Recepción de solicitud de soporte a través de HelpDesk	Analista Programador Administrador de Red Analista de Sistemas	Ticket de Soporte en HelpDesk
2	Si el problema se resuelve con recurso interno entonces ir a la actividad 3 de lo contrario a la actividad 4	Analista Programador Administrador de Red Analista de Sistemas	N/A
3	Corregir el problema e ir a actividad 11	Analista Programador Administrador de Red Analista de Sistemas	N/A
4	Notificar a solicitante que se contactará a proveedor	Analista Programador Administrador de Red Analista de Sistemas	N/A

ELABORO: 	REVISO: 
Analista de Sistemas	Jefe Departamento de Informática

5	Si no existe contrato de soporte con algún proveedor entonces ir a la actividad 6 de lo contrario ir a la actividad 7	Administrador de Red Analista de Sistemas Jefe Departamento de Informática	N/A
6	Gestionar la compra	Jefe Departamento de Informática	N/A
7	Contactar al proveedor	Administrador de Red Analista de Sistemas Jefe Departamento de Informática	N/A
8	Si no se contactó al proveedor ir a la actividad 7	Administrador de Red Analista de Sistemas Jefe Departamento de Informática	N/A
9	Recepción de la notificación de la corrección del problema	Administrador de Red Jefe Departamento de Informática	N/A
10	Firma de hoja de aceptación del servicio	Administrador de Red Analista de Sistemas Jefe Departamento de Informática	N/A
11	Cerrar el ticket en HelpDesk	Analista Programador Administrador de Red Analista de Sistemas	N/A

5. Definiciones:

- **HelpDesk:** Sistema para el control, seguimiento y calificación de solicitudes de soporte.
- **Solicitud de Soporte:** Ticket en sistema de HelpDesk a través del cual se reportan errores de Sistema, modificaciones ocasionadas por errores de usuario.

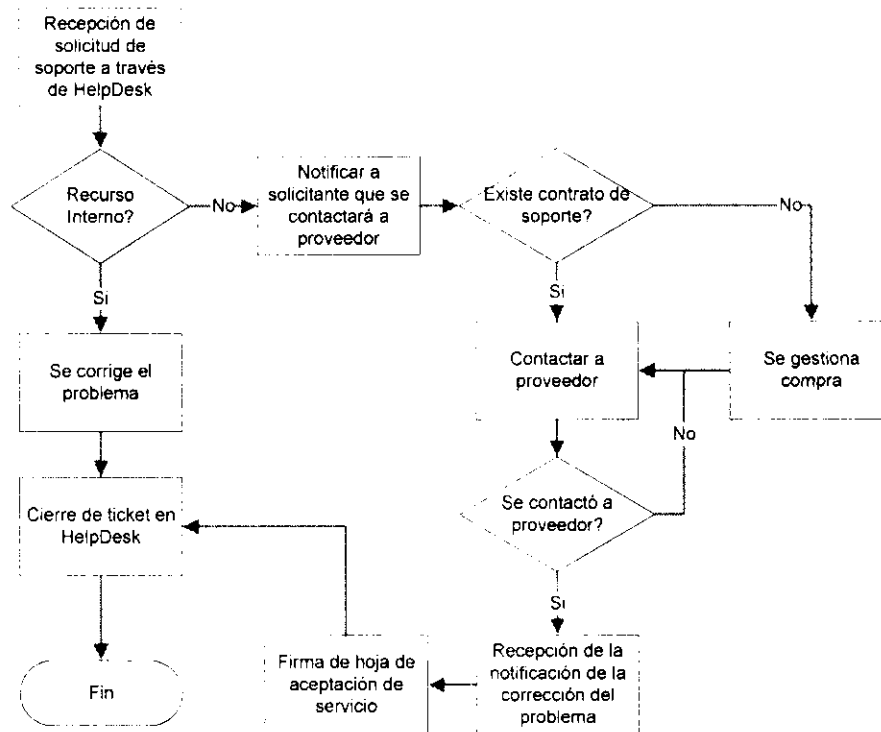
ELABORO: 	REVISO: 
Analista de Sistemas	Jefe Departamento de Informática

6. ANEXO:

6.1. REGISTROS GENERADOS

CÓDIGO	NOMBRE
N/A	Ticket de Soporte en HelpDesk

6.2. FLUJOGRAMA

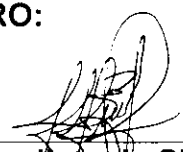
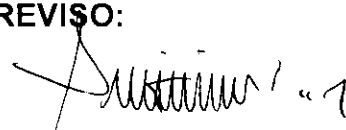


7. CONTROL DE CAMBIOS

N/A

AUTORIZO:


GERENTE

ELABORO: 	REVISO: 
Analista de Sistemas	Jefe Departamento de Informática