

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN GRUPO SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN – TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Procedimiento Mesa de Ayuda DIGSA
		MDN-COGFM-PROGTIC-DIGSA-PT.95.1-14
		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de los cambios
1	Junio 2021	Versión Inicial. NOTA PROASIG - PROPLAES: 1. Este documento fue revisado por PROASIG, cumple con los requisitos establecidos en el formato establecido por el Sistema Integrado de Gestión SIG, para aprobarlo en la SVE; PROPLAES libera el documento. 2. Dada la reestructuración de la DIGSA, se ajustaron las políticas de operación para el control de la información documentada de los procesos para el SIG, por lo que este documento queda en V1. 3. La información registrada en el documento es responsabilidad del proceso que lo emite.



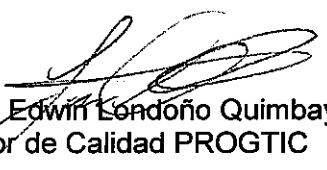
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN
GRUPO SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN – TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Procedimiento Mesa de Ayuda DIGSA

MDN-COGFM-PROGTIC-DIGSA-
PT.95.1-14

Proceso Gestión de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones

CONTROL DE APROBACIÓN

Aprobó:	 CR. Luis Hernando Sandoval Pinzón Subdirector Técnico y de Gestión de DIGSA	
Revisó:	 C3. Jhon Edwin Londoño Quimbayo Gestor de Calidad PROGTIC	 CR. Carlos Darío González Villamil Coordinador Grupo Sistema Integral de Información – Tecnologías de la Información y las Comunicaciones DIGSA
	 SMSM. Edna del Pilar Martínez Páez Grupo Planeación Estratégica DIGSA Líder Área Sistemas Integrados de Gestión ARSIG - PROASIG	 PD. Alexandra Martínez Vargas Coordinadora Grupo Planeación Estratégica DIGSA Representante de la Dirección
Elaboró:	 TASSD. Diego Antonio Pérez Díaz Grupo Sistema Integral de Información – Tecnologías de la Información y las Comunicaciones DIGSA	

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN GRUPO SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN – TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Procedimiento Mesa de Ayuda DIGSA
		MDN-COGFM-PROGTIC-DIGSA-PT.95.1-14
		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

1. Presentación

Este procedimiento surge de la necesidad de ajustar las políticas y lineamientos referentes a la Mesa de Ayuda, en cuanto a recepción, clasificación y escalamiento, como parte vital para dar solución técnica a los requerimientos de los funcionarios de la Dirección General de Sanidad Militar y/o funcionarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

2. Objetivo

Brindar un canal de comunicación oportuno, por medio de la Mesa de Ayuda a los funcionarios de la Dirección General de Sanidad Militar, para la adecuada gestión y oportuna solución de incidentes y/o requerimientos, que se presentan en la DIGSA y/o SSFM.

3. Alcance - Aplicación

Da inicio al procedimiento cuando se realiza la solicitud del requerimiento por parte del funcionario perteneciente a la Dirección General de Sanidad Militar DIGSA y/o del SSFM, quien interpone una solicitud o falla del software o hardware a través de la Mesa de Ayuda y termina con el cierre del mismo, una vez se haya dado la solución respectiva.

4. Definiciones

Asistencia Técnica	Servicio de informática que proporciona verificación y ayuda técnica a las diferentes estaciones de trabajo de la Dirección General de Sanidad Militar DIGSA.
Hardware:	Equipo o soporte físico en informática, se refiere a las partes físicas, tangibles, de un sistema informático.
Herramienta Informática	Conjunto de instrumentos empleados para manejar información por medio de equipos de tecnología informática (computadores), como el procesador de texto, la base de datos, graficadores, correo electrónico, hojas de cálculo, buscadores, programas de diseño, presentadores, redes de telecomunicaciones, etc.
Incidente	Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad del servicio.
Mesa de Ayuda	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 con las tecnologías informáticas.
Software:	Aplicación es un programa diseñado para facilitar algunas tareas específicas para cualquier medio informático.
Tecnologías	Infraestructura computacional, Plataforma de Telecomunicaciones y Periféricos en general TIC.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN GRUPO SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN – TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Procedimiento Mesa de Ayuda DIGSA
		MDN-COGFM-PROGTIC-DIGSA-PT.95.1-14
		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

5. Acrónimos

ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio.
ARECO: Área de Infraestructura Redes y Comunicaciones.
AREIN: Área Seguridad de la Información.
ARIBD: Área de Administración de Sistemas y Bases de Datos.
COGFM: Comando General de las Fuerzas Miliare.
DIGSA: Dirección General de Sanidad Militar.
SISAM: Grupo Sistema Integral de Información - Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
SSFM: Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.
TI : Tecnologías de la Información.

6. Proveedor – entrada (insumo) para el desarrollo del procedimiento

Proveedor	Entrada - insumo
MINDEFENSA	Directiva Permanente 913 del 19-04-2013, Guía y procedimientos en tecnología de Información y Comunicaciones para el Sector Defensa.
Contratista	Acuerdos de Niveles de Servicio.
Comando General de las FFMM	Directiva Permanente 154 de 2014, Políticas de seguridad de la información para las Fuerzas Militares.

7. Políticas de Operación

7.1	Quien realiza la solicitud, debe ser funcionario de la DIGSA y/o del SSFM.
7.2	Realizar la solicitud de requerimiento por los canales autorizados de la mesa de ayuda (Vía telefónica, correo electrónico, ticket).
7.3	Ser específico y claro en el requerimiento solicitado de acuerdo al área técnica y/o funcional que dará la solución, adjuntando los respectivos soportes.
7.4	Enviar los datos de contacto requeridos de acuerdo a lo solicitado por el área técnica y/o funcional que dará la solución.

8. Descripción de Actividades y puntos de control

Descripción	Registro(s)
1. Realizar la solicitud del requerimiento por parte del funcionario DIGSA y/o del SSFM que así lo requiera, a través del aplicativo de los canales de comunicación de la mesa de ayuda. Responsable: Funcionario DIGSA o del SSFM.	Registro de información Aplicativo Mesa de ayuda.
2. Registrar el requerimiento y el aplicativo genera un número que será utilizado para el seguimiento del mismo. Responsable: Funcionario DIGSA o del SSFM.	Registro de información Aplicativo Mesa de ayuda.

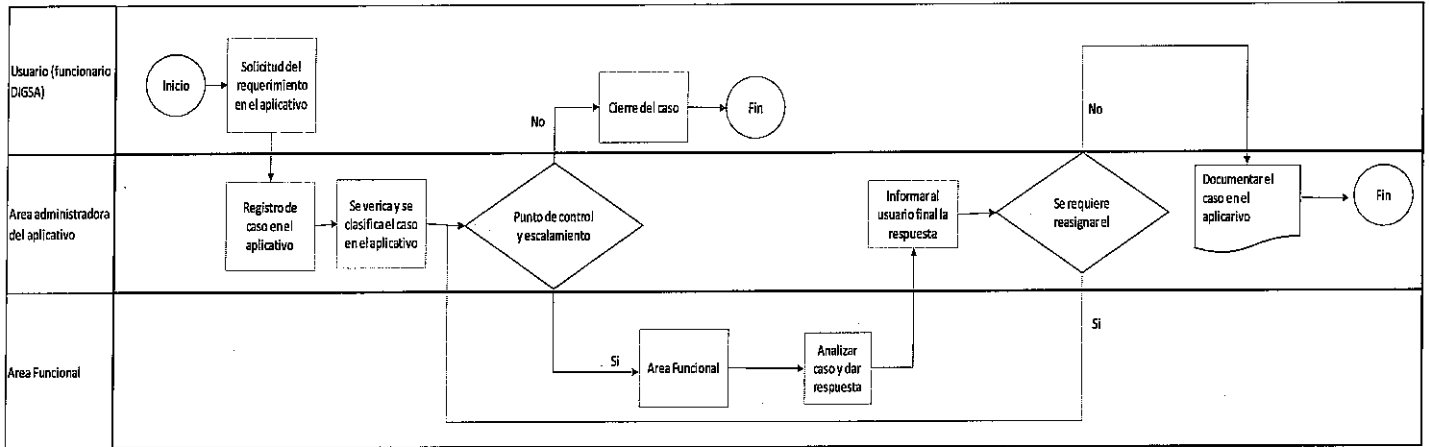
	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN GRUPO SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN – TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Procedimiento Mesa de Ayuda DIGSA
		MDN-COGFM-PROGTIC-DIGSA-PT.95.1-14
		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Descripción	Registro(s)
3. Verificar y clasificar el caso por parte de los agentes y/o área administradora del aplicativo de mesa de ayuda. Responsable: Agente y/o área administradora del aplicativo. Ver punto de control.	Registro de información Aplicativo Mesa de ayuda.
4. Escalar el caso al Área técnica y/o funcional para su solución. Responsable: Agente y/o área administradora del aplicativo.	Registro de información Aplicativo Mesa de ayuda.
5. Analizar el caso y estimar si se puede dar solución por parte del Área técnica y/o funcional registrando la solución en el aplicativo. Responsable: Agente y/o área administradora del aplicativo.	Registro de información Aplicativo Mesa de ayuda.
6. Informar por parte del agente y/o área administradora del aplicativo al usuario final la respuesta dada por el Área técnica y/o funcional a través de los canales definidos para tal fin. Responsable: Agente y/o área administradora del aplicativo.	Registro de información Aplicativo Mesa de ayuda.
7. Documentar el caso por parte del agente y/o área administradora del aplicativo, de acuerdo a la respuesta dada por el usuario y en caso que el solicitante lo requiera, será escalado nuevamente al Área técnica y/o funcional. Responsable: Agente y/o área administradora del aplicativo.	Registro de información Aplicativo Mesa de ayuda.
8. Referir al numeral 7, en caso de no ser requerido continuar la trazabilidad del cierre correspondiente. Responsable: Agente y/o área administradora del aplicativo.	Registro de información Aplicativo Mesa de Ayuda.
Fin	

Puntos de control

Actividad donde se controla:	3. Verificar y clasificar el caso por parte de los agentes y/o área administradora del aplicativo de mesa de ayuda.
Como se controla:	Verificando el registro del caso y sus respectivos soportes.
Criterio de aceptación:	Tanto el registro del caso y sus respectivos soportes sean acordes al requerimiento.
Acción a tomar (si no cumple criterio de aceptación):	Se documenta el caso y se procede a cerrar el caso.
Registro de la acción tomada:	Aplicativo Mesa de Ayuda.
Responsable del control:	Agente y/o área administradora del aplicativo.

9. Flujograma



Flujograma del Procedimiento mesa de ayuda DIGSA.

10. Documentos y registros relacionados

10.1	Registro de información Aplicativo Mesa de ayuda.
10.2	Informe trimestral

Fin