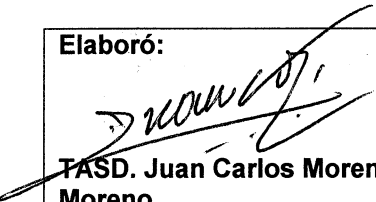
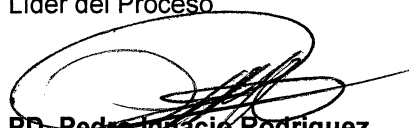
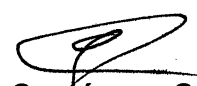




FECHA (DD-MM-AAAA)	CAMBIO	VERSIÓN
31-07-2014	Se toma como versión inicial para el SGI de la DGSM, la versión No. 3 del SGI- CGFM- de fecha 29-06-2012, con la anotación: "Se actualiza el procedimiento, la descripción de las actividades y las firmas de Elaboró, Revisó y Aprobó.." Se modifica el formato de acuerdo a la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección General de Sanidad Militar y actualización de actividades. Se actualiza la política de operación, los puntos de control y la descripción de las actividades	1

Elaboró:  TASD. Juan Carlos Moreno Moreno Elaboró  PD. Diana Marcela Lopez Bejarano Líder del Proceso  PD. Pedro Ignacio Rodriguez Castro Coordinador Grupo Sistemas de Gestión	Revisó:  PD. Germán Sandoval Pinzón Guillermo Líder Proceso Administración Sistemas de Gestión  SMSM. Yaneth Vallejo Burgos Coordinador Grupo Sistemas de Gestión	Aprobó:  Coronel Gina Patricia Contreras Subdirectora Técnica y de Gestión
--	---	---



1. OBJETIVO

Proporcionar un servicio oportuno y eficiente a los requerimientos técnicos del usuario final que permita mantener operativo los recursos informáticos de la Dirección General de Sanidad Militar.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de requerimiento o asistencia técnica del usuario final a través de la mesa de ayuda y termina con el cierre del requerimiento, una vez se le haya dado la solución respectiva.

3. POLITICAS DE OPERACIÓN

- Ser funcionario de la Dirección General de Sanidad Militar.
- Diligenciar los formatos de declaración de aceptación y compromiso de cumplimiento políticas de seguridad informática para las FF.MM y solicitud de cuenta de correo institucional.
- Tener creado un usuario y clave para acceder a los servicios informáticos de la Dirección General de Sanidad Militar.
- Realizar la solicitud de requerimiento por el software de mesa de ayuda.

4. BASE LEGAL

Ver normograma del proceso en el ícono "Documentos" en la Suite Visión Empresarial.

5. DEFINICIONES

Ver modulo definiciones en Suite visión Empresarial.

6. DESCRIPCIÓN

DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Registrar en la herramienta de Mesa de Ayuda, la solicitud.	Usuario final	Mesa de Ayuda DGSM



DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
2. Consultar en la base de conocimiento de la mesa de ayuda, las soluciones disponibles para la solicitud.	Usuario final	
3. Solucionar: Si la información obtenida en la base de conocimientos es útil el usuario cancela la solicitud, si No la mesa de ayuda le asigna un número de caso.	Usuario final	Registro de la Mesa de Ayuda
4. Clasificar Revisar los casos abiertos y asignarlos al especialista.	Técnico de Apoyo Seguridad y Defensa	
5. Analizar las solicitudes y estimar si se puede dar solución o se tiene que escalar al proveedor, por medio del correo electrónico y se cambia el estado del caso de abierto a detenido por proveedor en la mesa de ayuda.	Profesionales de Defensa Técnico para apoyo de seguridad y defensa	Correo electrónico y/o No. de registro o ticket mesa de ayuda DGSM o proveedor
6. Diligenciar el formato de reporte de Servicio, debidamente firmado por el usuario final.	Profesionales de Defensa Técnico para apoyo de seguridad y defensa Proveedor	Registro actualizado en la mesa de ayuda de la DGSM
7. Cerrar el caso y describir solución en la mesa de ayuda, notificando al usuario final a través de un correo electrónico.	Profesionales de Defensa Técnico para apoyo de seguridad y defensa.	Registro de la Mesa de Ayuda

7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Base de Datos y Aplicativo Mesa de Ayuda
- Correos electrónicos
- Mesa de Ayuda Proveedor

