

 CORMAGDALENA La energía de un río que impulsa a un país	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					MPSI-PGS-MAY
						Versión: 1
NIVEL	JERARQUÍA	DESCRIPCIÓN			CÓDIGO	LÍDER RESPONSABLE
1	MACRO-PROCESO	SOPORTE INSTITUCIONAL			MPSI	Secretaría General
2	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIOS TIC			PGS	
3	PROCEDIMIENTO	MESA DE AYUDA			MAY	
PROVEEDOR	ENTRADAS		PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	ENTREGAS	CLIENTES
(P)	(E)	#	(P)		(E)	(C)
Secretaría General Coordinador de Sistemas Ingenieros de Sistemas	Solicitud del usuario final	1	Recibir la solicitud para el soporte Técnico - Funcional - Operativo <u>(Formato Base de datos mesa de ayuda F- PGI-MAY-01)</u>	Ingenieros de Sistemas (Coordinador de Mesa de Ayuda)	Asignación del tickets a la solicitud	Usuario Final - Funcionarios y Contratistas.
Secretaría General Coordinador de Sistemas Ingenieros de Sistemas	Clasificación del nivel y prioridad del tickets.	2	Asignar el tickets al ingeniero de sistemas ó Técnico <u>(Formato Base de datos mesa de ayuda F- PGI-MAY-01)</u>	ingeniero de sistemas ó Técnico	Contactar al usuario via correo electrónico,whatsapp o telefónico	Usuario Final - Funcionarios y Contratistas.
Ingenieros de Sistemas	Priorización del nivel de urgencia de cada tickets	3	Solucionar el tickets asignado	ingeniero de sistemas ó Técnico	Respuesta al usuario final - Funcionarios y Contratistas. Via correo electrónico, Telefonicamente o WhtsApp	Usuario Final - Funcionarios y Contratistas.
Ingenieros de Sistemas (Coordinador Mesa de Ayuda)	Reporta a la mesa de ayuda el estado del ticket asignado.	4	Cerrar el tickets por la mesa de ayuda <u>(Formato Base de datos mesa de ayuda F- PGI-MAY-01)</u>	Ingenieros de Sistemas (Coordinador de Mesa de Ayuda)	Respuesta al usuario final de su solicitud por el ingeniero a cargo	Usuario Final - Funcionarios y Contratistas.
Secretaría General Coordinador de Sistemas	Verificación del estado de los tickets de la mesa de ayua	5	Realizar la supervisión del estado de los tickets. <u>(Formato Base de datos mesa de ayuda F- PGI-MAY-01)</u>	Coordinador de Sistemas	Informes de los tickets por semana	Coordinador de Sistemas