
	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: PR-GN-01
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO	Versión: 03-04-10-19
		Página 1 de 8

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	2
2.	ALCANCE	2
3.	RESPONSABLE.....	2
4.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
5.	DEFINICIONES	2
6.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
7.	CONDICIONES GENERALES.....	5
8.	CONTROL DE CAMBIOS.....	6
9.	ANEXOS.....	7
	Anexo 1: Flujograma Soporte Técnico	7

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
FAUSE RIZCALA MUVDI	TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ	TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ
<i>Jefe División Sistemas de Información</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: PR-GN-01
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO	Versión: 03-04-10-19
		Página 2 de 8

1. OBJETIVO

Brindar soporte a las necesidades de los usuarios internos en los diferentes sistemas de información, hardware y dispositivos de cómputo, impresora y cualquier tipo de solicitud de soporte del software que requiera, para la ejecución de las actividades en EMDUPAR S.A E.S.P con un funcionamiento óptimo.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la necesidad informática de los funcionarios de EMDUPAR S.A E.S.P, hasta la solución del soporte técnico del problema presentado.

3. RESPONSABLE

- Jefe División de Sistemas de Información
- Profesional Universitario
- Analista de Sistemas


4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 142 de 1994
- Presupuesto
- Leyes de contratación
- Guías de soporte técnico.
- Sistema de Información (GLPI) Mesa de Ayuda

5. DEFINICIONES


- **Mantenimiento Preventivo:** Es el conjunto de acciones y tareas periódicas que se realizan a un ordenador para ayudar a optimizar su funcionamiento y prevenir fallos serios, prolongando así su vida útil.
- **Mantenimiento Correctivo:** Consiste en la reparación de alguno de los componentes de la computadora, puede ser cambio total de una pieza.
- **Red:** Conexión de varios computadores mediante elementos que facilitan su comunicación.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
FAUSE RIZCALA MUVDI	TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ	TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ
<i>Jefe División Sistemas de Información</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: PR-GN-01
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO	Versión: 03-04-10-19
		Página 3 de 8

- **Recepción de la solicitud mediante llamada telefónica:** Análisis del problema o del incidente expresado por el usuario mediante llamada telefónica a Soporte y, determinación del tipo de asistencia a realizar-.
- **Sistema de información:** Conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e **información**, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo.
- **Hardware:** Conjunto de los componentes que conforman la parte material (física) de una computadora, a diferencia del software que refiere a los componentes lógicos (intangibles). Sin embargo, el concepto suele ser entendido de manera más amplia y se utiliza para denominar a todos los componentes físicos de una tecnología.
- **Software:** Equipamiento lógico e intangible de un ordenador. En otras palabras, el concepto de software abarca a todas las aplicaciones informáticas, como los procesadores de textos, las planillas de cálculo y los editores de imágenes.
- **Correo electrónico:** (también conocido como e-mail, un término inglés derivado de electronic mail) Es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. El concepto se utiliza principalmente para denominar al sistema que brinda este servicio vía Internet mediante el protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol), pero también permite nombrar a otros sistemas similares que utilicen distintas tecnologías. Los mensajes de correo electrónico posibilitan el envío, además de texto, de cualquier tipo de documento digital (imágenes, videos, audios, etc.).
- **Dispositivos periféricos:** Son por definición aquellos que están localizados en la periferia del CPU. Son todos los elementos que permiten realizar actividades de entrada y salida y que complementan las tareas que se realizan internamente en el CPU o en los espacios de memoria de la computadora.
- **Herramientas ofimáticas:** Es una recopilación de programas, los cuales son utilizados en oficinas y sirve para diferentes funciones como crear, modificar, organizar, escanear, imprimir etc. archivos y documentos. Son amplia mente usados en varios lugares, ya que al ser eso (una recopilación), hace que sea asequible adquirir toda la suite, que programa por programa, lo cual es más complejo, al tener que conseguir programa por programa, y en caso del software pagado, más caro.


ELABORO:	REVISO:	APROBO:
FAUSE RIZCALA MUVDI	TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ	TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ
<i>Jefe División Sistemas de Información</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: PR-GN-01
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO	Versión: 03-04-10-19
		Página 4 de 8

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y/O REGISTRO
1	Recibir solicitud de servicio informático	Solicitud de servicio informático a la División de Sistemas Información mediante Email - correo electrónico (soporte@emdupar.gov.co) y llamada telefónica.	Profesional Universitario	Mesa de Ayuda
2	Transferir a la mesa de ayuda dicha solicitud	Luego de recibir la solicitud se transfiere a la mesa de ayuda, cuya herramienta toma la incidencia con un identificador de un ID.	Profesional Universitario	Mesa de Ayuda
3	Clasificar tipo de solicitud	Se clasifica el tipo de la solicitud del usuario, asignado al profesional que dará finalmente la solución.	Jefe División de Sistemas de Información Analista de Sistema Profesional Universitario	Mesa de Ayuda Traslado Entre Funcionarios (nuevo) Diagnostico Técnico (nuevo) FO-GN-02 "Formato de Instalación de Equipos Cómputos" FO-GN-07 "Formato de mantenimiento preventivo y correctivo"
4	Corregir el daño a partir del diagnóstico	Se realiza la corrección del daño de acuerdo al diagnóstico hecho anteriormente. Algunos Tipos de Soportes: Soporte en el Sistema Comercial Open SmartFlex, Soporte en el sistema Administrativo y Financiero Sysman, Soporte de las incidencias de Hardware de los equipos de cómputos, etc.	Analista de Sistema Profesional Universitario Jefe División de Sistemas de Información	Mesa de Ayuda
5	Notificar al usuario sobre solución de solicitud	Se notifica al usuario a través del correo electrónico la respuesta a la solicitud, ya sea positiva o negativa.	Analista de Sistema Profesional Universitario Jefe División de Sistemas de Información	Mesa de Ayuda

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
FAUSE RIZCALA MUVDI	TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ	TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ
<i>Jefe División Sistemas de Información</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: PR-GN-01
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO	Versión: 03-04-10-19
		Página 5 de 8

7. CONDICIONES GENERALES

El horario de atención de incidencias y requerimientos será durante el horario laboral establecido en la entidad.

Todo requerimiento o incidente reportado s debe registrar en la aplicación de la mesa de ayuda, asignada para tal fin.

El usuario antes de enviar un requerimiento debe realizar un análisis previo antes de solicitar el soporte técnico.

Quien reporte la incidencia a través de llamada telefónica, debe soportarlo por el correo electrónico (sopORTE@emdUPAR.gov.co), el cual es el medio creado para tal fin.


Cuando son incidencias sobre el uso del software deben enviar pantallazos donde se muestre el error.

Se atienden las solicitudes por orden de llegada a la mesa de ayuda y se atiende en el menor tiempo posible, en caso de prioridades se debe notificar y se conoce la prioridad para proceder a su atención.

Un requerimiento o incidencia podrá ser atendido siempre y cuando cuente con la siguiente información:

- Servicio afectado
- Descripción detallada del error haciendo referencia puntual al proceso o particularidad como, por ejemplo: programa, consecutivo, expediente, factura, orden de pago, URL, ruta de red, línea telefónica, hardware, software, etc; información que permita identificar de una forma única el alcance del incidente y/o requerimiento.
- Si es necesario se deben agregar imágenes o adjuntos que permitan detallar el incidente y/o requerimiento.


ELABORO:	REVISO:	APROBO:
FAUSE RIZCALA MUVDI	TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ	TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ
<i>Jefe División Sistemas de Información</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: PR-GN-01
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO	Versión: 03-04-10-19
		Página 6 de 8

8. CONTROL DE CAMBIOS

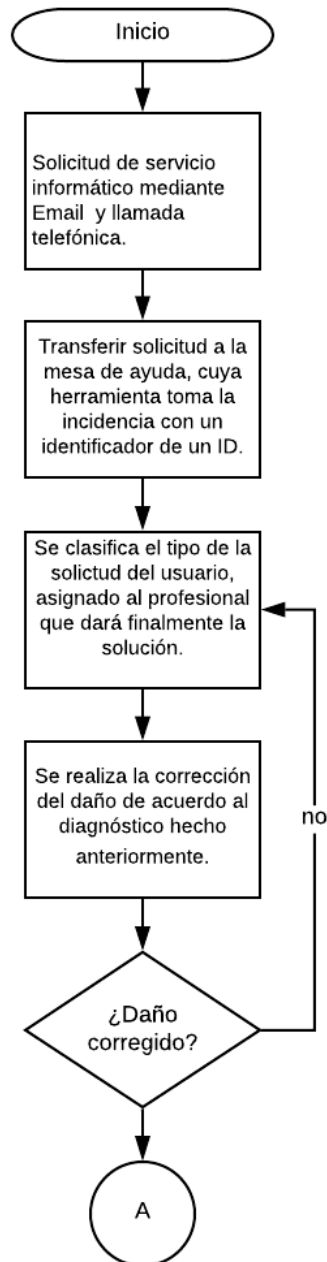
VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01	15-12-09	Jefe División de Sistemas de Información	Elaboración del documento
02	19-07-11	Jefe División de Sistemas de Información	Se realizó cambio en toda la estructura y forma del presente procedimiento. Se anexo la opción de aprobación. según formato (FO-GD-01) "acta de reunión 19-07-11"
03	04-10-19	Jefe División de Sistemas de Información	Se realizó actualización de objetivo, alcance, responsable del procedimiento, definiciones, descripción del procedimiento y condiciones generales, de acuerdo a las actividades que desarrolla.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
FAUSE RIZCALA MUVDI	TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ	TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ
<i>Jefe División Sistemas de Información</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>


 <p>EMDUPAR S.A.-E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de Valledupar</p>	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: PR-GN-01
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO	Versión: 03-04-10-19
		Página 7 de 8

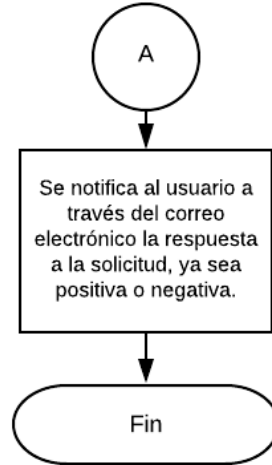
9. ANEXOS

Anexo 1: Flujograma Soporte Técnico



ELABORO:	REVISO:	APROBO:
FAUSE RIZCALA MUVDI	TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ	TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ
<i>Jefe División Sistemas de Información</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: PR-GN-01
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO	Versión: 03-04-10-19
		Página 8 de 8



ELABORO:	REVISO:	APROBO:
FAUSE RIZCALA MUVDI	TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ	TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ
<i>Jefe División Sistemas de Información</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>