
	PROCEDIMIENTO			
	SOPORTE TÉCNICO			
	Código: GS-PR-01	Versión: 2	Fecha: 13/11/2020	

1 Objetivo

Establecer las actividades y controles encaminados a mantener la funcionalidad de los sistemas informáticos, mediante el soporte técnico a equipos, programas o la red informática de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico.



2 Alcance

Este procedimiento aplica a todos los procesos de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico, así como a la asistencia solicitada por los funcionarios de la misma, en el desarrollo de sus funciones.

3 Términos y Referencias

- 3.1 Antivirus: Programa cuya finalidad es prevenir las infecciones producidas por los virus informáticos así como curar las ya producidas. Para que sean realmente efectivos, dada la gran cantidad de virus que se crean continuamente, estos programas deben actualizarse.
- 3.2 Correo Electrónico: Es un servicio de red para permitir a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicos. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en Internet. Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos.
- 3.3 Hardware: Componentes físicos (que se pueden tocar) de la computadora: discos, unidades de disco, monitor, teclado, ratón (mouse), impresora, placas, chips y demás periféricos.
- 3.4 Mesa de ayuda: Mesa de Ayuda (en inglés: Help Desk), o Mesa de Servicio (Service Desk), o simplemente CAU (Centro de Atención al Usuario), es un 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 de la Información y la Comunicación (TIC).

Página 1 de 4		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
José Lima	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño


	PROCEDIMIENTO			
	SOPORTE TÉCNICO			
	Código: GS-PR-01	Versión: 2	Fecha: 13/11/2020	

- 3.5 Red de Computadores: es un conjunto de computadoras y/o dispositivos conectados por enlaces de un medio físico (medios guiados) ó inalámbricos (medios no guiados) y que comparten información (archivos), recursos (CDROM, impresoras, etc.) y servicios (e-mail, chat, juegos), etc.
- 3.6 Software: Componentes intangibles de un ordenador o computadora, es decir, al conjunto de programas y procedimientos necesarios para hacer posible la realización de una tarea.
- 3.7 Virus: Programa cuyo objetivo es causar daños en un sistema informático y que a tal fin se oculta o disfraza para no ser detectado.

4 Procedimiento


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Requisito Legal	RESPONSABLE	REGISTRO
1 Recepción de Solicitudes	Se recibe la Solicitud de Servicio del Usuario, la cual puede efectuarse vía telefónica, correo electrónico, mensaje de texto o a través de la plataforma de mesa de ayuda; estas se clasifican según la necesidad: Mantenimiento correctivo o Soporte Técnico. Si llegan por mesa de ayuda, el profesional especializado revisa y asigna las solicitudes, las cuales serán atendidas en un tiempo no mayor a 8 horas hábiles.	N/A	Profesional Especializado de Sistemas/ Profesional Universitario/ Contratista Designado	Correo Electrónico, Mensaje de texto (WhatsApp, SMS, Messenger, entre otros), Memorando, Registro en mesa de ayuda (Help Desk)

Página 2 de 4		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
José Lima	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

 C.R.A Corporación Autónoma Regional del Atlántico	PROCEDIMIENTO			 sgi SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - C.R.A
	SOPORTE TÉCNICO			
	Código: GS-PR-01	Versión: 2	Fecha: 13/11/2020	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Requisito Legal	RESPONSABLE	REGISTRO
2	<p>Diagnostico</p> <p>El Funcionario de la Oficina de Sistemas diagnostica la falla que presenta el hardware o software del equipo y procede a aplicar la solución respectiva o notificar el tipo de acción a realizar. Si el equipo se encuentra en garantía, se establece contacto con el fabricante o proveedor. En caso que el equipo necesite soporte Técnico, se envía solicitud por email a la empresa encargada del mantenimiento correctivo de los equipos informáticos. Si este es el caso se continua con la actividad 6.</p>	N/A	Profesional Especializado de Sistemas/ Profesional Universitario/ Contratista Designado	Correo Electrónico, Mensaje de texto (WhatsApp, SMS, Messenger, entre otros), Memorando, Registro en mesa de ayuda (Help Desk)
3	<p>Procedimiento a seguir</p> <p>Si el equipo, presenta una falla común y se puede solucionar en el sitio, se realiza la actividad 4. En caso contrario, se procede a retirar el equipo del puesto de trabajo y llevarlo a la Oficina de Sistemas para su reparación, si hubiese lugar al cambio de partes, se notifica a la Secretaria General para que autorice y suministre la parte requerida. Si el daño es irreparable se notifica a Secretaría General con copia a Recursos Físicos para que se proceda a dar la baja del equipo, en este caso ir a la actividad 6.</p>	N/A	Profesional Especializado de Sistemas/ Profesional Universitario/	Correo Electrónico

Página 3 de 4		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
José Lima	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	PROCEDIMIENTO			
	SOPORTE TÉCNICO			
	Código: GS-PR-01	Versión: 2	Fecha: 13/11/2020	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Requisito Legal	RESPONSABLE	REGISTRO
4	Revisión por el Usuario	N/A	Profesional Especializado de Sistemas/ Profesional Universitario/ Contratista Designado	Registro en mesa de ayuda (Help Desk)
5	Archivar la información	N/A	Profesional Especializado de Sistemas y/o Contratista designado	Email, Registro en mesa de ayuda (Help Desk)

5 Puntos de control

- Actividad 3. Procedimiento a seguir
- Actividad 5. Archivar la Información

6 Anexos

No aplica

7 Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	01/10/2012	Creación del documento
2	13/11/2020	Modificación del procedimiento

Página 4 de 4		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
José Lima	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño