

 Corpoguajira	PROCESOS GESTION TIC`S	CODIGO: GT-P-03
		VERSION: 3
		FECHA: 31/12/2014
	PROCEDIMIENTO SOPORTE TECNICO A LAS TICs	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que conlleven a la adecuada operación y funcionamiento de todos los componentes asociados a la red corporativa, software, base de datos, portal web, comunicaciones y las herramientas de seguridad informática.

2. ALCANCE

Comprende desde el monitoreo periódico de la infraestructura, el mantenimiento preventivo, atención de requerimiento incluyendo la atención de inconvenientes.

3. RESPONSABLES

Profesional Especializado 2028 Grado 13

4. DEFINICIONES

Requerimiento Técnico: Aviso o manifestación de una situación problema a nivel técnico.

Hardware: Componentes que integran la parte material de un computador.

Software: Instrucciones, programas, aplicaciones que ejecutan ciertas tareas en un computador.

Ticket: Asignación numérica que se le da a una llamada u oficio con una situación problema.

3.1 Control estadístico del procedimiento. Definir las herramientas estadísticas básicas para el control del procedimiento gestión de Soporte Técnico.

5. PROCEDIMIENTO

No	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/REGISTROS
1	MONITOREO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA <p>1.1 Verificar periódicamente el funcionamiento, estado y disponibilidad de los equipos activos y servicios de comunicaciones y conectividad de la Infraestructura tecnológica.</p> <p>1.2 En caso de fallas de algún elemento revisado o reportado, pasar a la actividad 4.</p>	Profesional Especializado 2028 Grado 13	Programación de soporte técnico / Registro de soporte técnico/ Correos electrónicos
2	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA <p>2.1 Elaborar la programación para el desarrollo de los mantenimientos preventivos.</p>	Profesional Especializado 2028 Grado 13	Programación de soporte técnico / Registro de soporte técnico/ Correos electrónicos

	<p>2.2 De acuerdo con la programación, comunicar telefónicamente y vía correo electrónico a los usuarios de los equipos las fechas en que se realizarán las actividades.</p> <p>2.3 Realizar el mantenimiento en cada equipo y registrar el servicio como ejecutado en la programación previa. Si se detecta inconveniente o falla de algún equipo, pasar a la actividad 4.</p>		
3	<p>ATENCION DE REQUERIMIENTOS</p> <p>3.1 Analizar los requerimientos efectuados para actividades sobre las base de datos, infraestructura de servidores, equipos activos, pasivos y/o de servicios de comunicación. Si el requerimiento es referente a las base de datos, pasa al ítem 3.2. Si el requerimiento es referente a infraestructura de red corporativa y/o servidores, pasa al ítem 3.3.</p> <p>3.2 Realizar la planeación de las instrucciones utilizando el estándar del motor de base de datos. Ejecutar las instrucciones para la creación y/o actualización de objetos de la base de datos según el plan aprobado</p> <p>Verificar el resultado de la creación o actualización del objeto de base de datos. Informa al usuario involucrado de la disposición del nuevo objeto. FIN</p> <p>3.3 Presentar el plan para la adicción o actualización de infraestructura de red o servidores; Si es necesario adquisición de nuevos elementos o equipos pasa al ítem 3.4, de lo contrario pasa al ítem 3.5.</p> <p>3.4 Realizar la adquisición de elementos o equipos (Servidores, equipos, elementos pasivos y activos de red, Switch, Patch panels, entre otros),</p> <p>3.5 Ajustar la configuración del elemento o equipo al entorno de red corporativo. Realizar las pruebas de funcionamiento.</p>	<p>Profesional Especializado 2028 Grado 13</p>	<p>Programación de soporte técnico / Registro de soporte técnico/ Correos electrónicos</p>

**PROCESOS GESTION TIC'S**

CÓDIGO: GT-P-03

VERSIÓN: 3

FECHA: 31/12/2014

PROCEDIMIENTO SOPORTE TECNICO A LAS TICs

Página 3 de 3

	Informar a los usuarios involucrados del estado del nuevo elemento o equipo.			
4	ATENCION DE FALLAS +. En caso de inconvenientes resultantes de las actividades, informa a los usuarios afectados y diagnostica la falla técnica a nivel local. +. Si el inconveniente es solucionable a nivel local, se ejecuta acciones para atender el inconveniente. En caso de no lograr solucionar directamente el inconveniente se pasa al ítem 4.3, de lo contrario pasa a la compra del equipo. +. Proceder a informar al servicio de soporte técnico externo calificado para que atienda el caso y se realiza el seguimiento. +. Implementar la solución del inconveniente +. Verificar mediante pruebas y comunicar los usuarios afectados por el inconveniente. +. Registrar la novedad	Profesional Especializado Grado 13	2028	Programación de soporte técnico / Registro de soporte técnico/ Correos electrónicos

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	6 de mayo de 2009	Versión Inicial
2	30 de noviembre de 2011	Ajustes en el desarrollo del procedimiento
3	31 de Diciembre 2014	Cambio de nombre y ajustes en las actividades

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Acción	Funcionario	Firma
Elaborado por:	Eduardo Daza Cuello Profesional Especializado 2028 Grado 13	
Revisado por	Judith Araujo Hernández Profesional Universitario Grado 11	
Aprobado por	Fare José Romero Peláez Representante de la Dirección	