

	PROCEDIMIENTO			
	SOPORTE TECNICO			
	Código: GS-PR-01	Versión: 3	Fecha: 27/10/2022	

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 5		
Elaboró: Ing. José Lima González	Revisó: Ing. Víctor Agudelo Ríos	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	PROCEDIMIENTO			
	SOPORTE TECNICO			
	Código: GS-PR-01	Versión: 3	Fecha: 27/10/2022	

3.5 Red de Computadores: es un conjunto de computadoras y/o dispositivos conectados por enlaces de un medio físico (medios guiados) o 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 a través de la mesa de ayuda, o vía telefónica, correo electrónico o mensaje de texto si no es posible acceder a la mesa de ayuda, en todo caso se debe registrar en la mesa de ayuda todo servicio recibido; estas se clasifican de acuerdo a lo programado en la misma. El profesional especializado revisa y asigna las solicitudes para ser diagnosticadas por el profesional o técnico responsable, o brindar el apoyo informático y/o conceptual.	N/A	Profesional Especializado de Sistemas	Registro en Mesa de Ayuda (Help Desk). Correo Electrónico. Mensaje de texto en: WhatsApp SMS Messenger Entre Otros. Memorando.

Página 2 de 5		
Elaboró: Ing. José Lima González	Revisó: Ing. Víctor Agudelo Ríos	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REQUISITO LEGAL	RESPONSABLE	REGISTRO
2	Diagnóstico	N/A	Profesional Especializado de Sistemas Profesional Universitario Contratista Designado	Registro en Mesa de Ayuda (Help Desk)
3	Requerimiento de Mantenimiento Correctivo	N/A	Profesional Especializado de Sistemas Profesional Universitario Contratista Designado	Registro en mesa de ayuda (Help Desk)
4	Solicitud de Compra de Mantenimiento Correctivo	N/A	Profesional Especializado de Sistemas	Registro en mesa de ayuda (Help Desk). Correo electrónico. Formato de Estudios Previos RFI Documento Equivalente.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REQUISITO LEGAL	RESPONSABLE	REGISTRO
5	Ejecución de Mantenimiento Correctivo	N/A	Profesional Especializado de Sistemas	Registro en Mesa de Ayuda (Help Desk). Correo Electrónico. Mensaje de texto en: WhatsApp SMS Messenger Entre Otros. Memorando.
6	Equipo en Garantía	N/A	Profesional Especializado de Sistemas Profesional Universitario Contratista Designado	Registro en Mesa de Ayuda (Help Desk).
7	Cierre de caso	N/A	Profesional Especializado de Sistemas Profesional Universitario Contratista Designado	Registro en Mesa de Ayuda (Help Desk).

5 Puntos de control

- Actividad 2. Diagnóstico.

6 Anexos

No aplica

	PROCEDIMIENTO			
	SOPORTE TECNICO			
	Código: GS-PR-01	Versión: 3	Fecha: 27/10/2022	

7 Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	01/10/2012	Creación del Documento.
2	13/11/2020	Modificación del Procedimiento.
3	27/10/2022	1. Se incluye al procedimiento la actividad 3 Requerimiento de Mantenimiento Correctivo. 2. Se incluye al procedimiento la actividad 4 Solicitud de Compra de Mantenimiento Correctivo. 3. Se cambia el nombre y la descripción de las actividades 5 "Ejecución de mantenimiento Correctivo" y 6 "Equipo en Garantía".

Página 5 de 5		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Ing. José Lima González	Ing. Víctor Agudelo Ríos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño