

	OTROS		
	SOPORTE TÉCNICO		
	Código: GS-PT-01	Versión: 4	

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 Gonzalez	Pamela Lozano Ibañez	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	OTROS			
	SOPORTE TÉCNICO			
	Código: GS-PT-01	Versión: 4	Fecha: 26/03/2025	

- 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 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 que 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 encargado de la mesa de ayuda	Software de mesa de ayuda (Help Desk)
2	Diagnostico	El profesional o técnico responsable diagnostica la falla que presenta el hardware o software del equipo o atiende la solicitud de apoyo informático y/o conceptual, lo registra en la mesa de ayuda, y procede a aplicar la solución respectiva: Directamente si es factible de solucionarlo o realizarlo inmediatamente, y continua en el paso 7, si no es posible cierra el caso indicando que se escala a 2° nivel, y si el equipo se encuentra en	N/A	Profesional encargado del caso	Software de mesa de ayuda (Help Desk)

Página 2 de 4		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
José Lima Gonzalez	Pamela Lozano Ibañez	Comité Institucional de Gestión y Desempeño



C.R.A
Corporación Autónoma
Regional del Atlántico

OTROS

SOPORTE TÉCNICO



Código: GS-PT-01

Versión: 4

Fecha: 26/03/2025

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Requisito Legal	RESPONSABLE	REGISTRO	
	garantía continua en el paso 6, o si requiere mantenimiento correctivo continua al paso 3.				
3	Requerimiento de Mantenimiento Correctivo	El profesional o técnico responsable traslada el servicio al Profesional Especializado de Sistemas requiriendo el Mantenimiento Correctivo del Equipo. Se diligencia el formato GS-FT-01 Atención Solicitudes Soporte Técnico y se carga en la mesa de ayuda.	N/A	Profesional encargado de la mesa de ayuda Profesional Especializado de Sistemas	Software de mesa de ayuda (Help Desk)
4	Solicitud de compra de Mantenimiento Correctivo	Si existe contrato de mantenimiento vigente se continua en el paso 5. en caso de no existir contrato de mantenimiento, el Profesional Especializado de Sistemas envía solicitud al Jefe de la Oficina Asesora de Ciencia, Tecnología e Innovación para que autorice la gestión del mantenimiento correctivo o reparación a través de la contratación o compra respectiva, enviando los formatos y estudios requeridos para ese servicio y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios y el formato GS-FT-01 Atención Solicitudes Soporte Técnico.	N/A	Profesional Especializado de Sistemas	Registro en mesa de ayuda (Help Desk). Correo electrónico. Formato de Estudios Previos, RFI o documento equivalente. Formato GS-FT-01 Atención Solicitudes Soporte Técnico
5	Ejecución de Mantenimiento Correctivo	El Profesional Especializado de Sistemas supervisa la realización del Mantenimiento Correctivo o reparación y, una vez realizado, procede a registrar su realización en la mesa de ayuda, adjuntando los soportes respectivos y procede al paso 7.	N/A	Profesional Especializado de Sistemas	Registro en mesa de ayuda (Help Desk) Formato GS-FT-01 Atención Solicitudes Soporte Técnico.
6	Equipo en garantía	Si el equipo o dispositivo o software se encuentra en garantía, se procede a solicitar su aplicación a través del medio y procedimiento	N/A	Profesional encargado de la mesa de ayuda	Registro en mesa de ayuda (Help Desk)

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
José Lima Gonzalez	Pamela Lozano Ibañez	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	OTROS		
	SOPORTE TÉCNICO		
	Código: GS-PT-01	Versión: 4	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Requisito Legal	RESPONSABLE	REGISTRO
	establecido por el fabricante y, una vez hecha efectiva, procede a continuar al paso 7. Si el equipo o dispositivo o software se encuentra dentro del primer mes desde la entrega de la compra, la solicitud se realiza al supervisor del contrato para que la gestione ante el proveedor, pero si es después de ese periodo y hasta el vencimiento de la garantía, la solicitud se realiza directamente al fabricante.		Profesional Especializado de Sistemas	
7	Cierre de caso El profesional encargado de la atención del caso procede a finalizar el servicio en la mesa de ayuda.	N/A	Profesional Especializado Profesionales Universitarios	Registro en mesa de ayuda (Help Desk)

5 Puntos de control

- Actividad 3. Formato GS-FT-01 Atención Solicitudes Soporte Técnico.
- Actividad 7. Registro de mesa de ayuda.

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
3	16/08/2024	Modificación del procedimiento y responsables de su realización.
4	26/03/2025	Modificación del paso a paso de las actividades establecido en el numeral 4 del documento

Página 4 de 4		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
José Lima Gonzalez	Pamela Lozano Ibañez	Comité Institucional de Gestión y Desempeño