

**MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLÒGICA INFORMÀTICA**

PROCESO/SUBPROCESO: Mantenimiento y Soporte Técnico de la Infraestructura Tecnológica / Soporte a Usuarios y Mantenimiento Correctivo

Procedimiento de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Correctivo

Código: GTIMT01-P001**Vigencia: 04/12/2008****Versión: 1.0****Pág. 1 de 1****1. OBJETO:**

Prestar un eficiente y oportuno servicio de asistencia tecnológica cada vez que es requerido por parte de las dependencias de la Alcaldía Mayor de Cartagena, a nivel físico como lógico, garantizando el buen desempeño de la plataforma tecnológica informática.

2. ALCANCE:

Se inicia desde la recepción de la solicitud de soporte técnico, por parte de las dependencias, hasta reporte de cierre de la misma.

3. GLOSARIO:

Equipo: Computador completa, impresora, modem.

Formateo: Borrado de la información del disco duro

GLPI: Software de Gestión Informática

Requerimiento: Solicitud de soporte

Mail: Servicio de transferencia de correo electrónico

.doc: Extensión de archivo en formato Word

.xls: Extensión de archivo en formato Excel

.ppt: Extensión de archivo en formato Power Point

4. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:

Profesional Universitario Oficina Asesora Informática

5. POLITICAS DE OPERACIÓN:

1. Diligenciamiento del sistema GLPI al momento de recibir una solicitud
2. Delegar requerimiento a técnicos o ingenieros responsable. De no estar seguro remitir solicitud al Profesional Universitario de la Oficina.
3. Los ingenieros o técnicos deben verificar las condiciones iniciales del equipo al momento de llegar. Se debe verificar si el equipo tiene los sellos de garantía intactos. Para todo esto debe estar acompañado de un funcionario de la dependencia.
4. Si se requiere formateo del equipo debe hacerse copias de seguridad de la información (Archivos .doc, xls, ppt, docx, xlsx, pptx, archivos de programas clientes de mails).
5. Si el equipo fue restaurado o formateado se debe instalar todas las herramientas necesarias para su operación normal del funcionario.
6. El funcionario debe verificar el funcionamiento del equipo y si está satisfecho debe firmar el formato de solicitud de soporte técnico.
7. El técnico o ingeniero debe entregar original de la solicitud firmada por el funcionario a la Secretaria de la Oficina Asesora para la actualización del sistema GLPI y posterior aseguramiento en las respectivas carpetas.

6. DESCRIPCIÓN DE TAREAS:

No.	TAREA	RESPONSABLE
1	Recibir y registrar requerimientos	Secretaria Oficina Asesora Informática
2	Verificar la validez de la solicitud	Profesional Universitario Oficina Asesora Informática
3	Analizar y priorizar el requerimiento	Jefe Oficina Asesora



MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLÒGICA INFORMÀTICA			
PROCESO/SUBPROCESO: Mantenimiento y Soporte Técnico de la Infraestructura Tecnológica / Soporte a Usuarios y Mantenimiento Correctivo			
Procedimiento de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Correctivo			
Código: GTIMT01-P001	Vigencia: 04/12/2008	Versión: 1.0	Pág. 2 de 2
4	Dar solución o Asesoría	Ingenieros y Técnicos de la Oficina Asesora	
5	Validar evidencia de satisfacción	Ingenieros y Técnicos de la Oficina Asesora	
6	Realizar cierre del requerimiento	Secretaria Oficina Asesora Informática	

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Ver Normograma
- Manual de Soporte Técnico

8. REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO	TÍTULO
	Formato de Soporte Técnico
	Registro en el Sistema de administración de hardware, software y seguimiento de solicitudes.

9. ANEXOS:

N.A.

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS

11. VALIDACIÓN DEL DOCUMENTO:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Silfredo Godoy Chávez Cargo: Profesional Universitario Fecha: 10/11/2008	Nombre: Francisco J. Botello Cargo: Jefe Informática Fecha: 27/11/2008	Nombre: Francisco J. Botello Cargo: Jefe Informática Fecha: 27/11/2008