



## PROCESO GESTIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO

Procedimiento: **SOPORTE TECNOLÓGICO INTERNO**

<b>Página</b>	1	de	2
<b>Versión</b>	4.0		
<b>Código</b>	Pr-PGST-SIS-3		
<b>Fecha</b>	22/08/2014		

### 1. OBJETIVO:

Brindar los servicios de soporte tecnológico interno realizados por el área de sistemas del ICANH

### 2. ALCANCE (corresponde a la delimitación del procedimiento, donde comienza y termina)

DESDE: Solicitar el servicio

HASTA: Registrar los servicios prestados

### 3. BASE LEGAL

- Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario

### 4. DEFINICIONES

**Soporte técnico:** Atención, seguimiento y solución a requerimientos técnicos reportados por los clientes, relacionados con el funcionamiento de un producto o productos. Normalmente el servicio se presta a través de la asignación de casos de soporte técnico con prioridades establecidas previamente

### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Ítem	Descripción de la actividad	Ejecutor	Área responsable	Registro
1	Solicitar el servicio	Profesional del área solicitante	Área solicitante	Correo electrónico

Antes de imprimir este documento, verifique que sea la versión vigente y recuerde que una vez impreso es una **COPIA NO CONTROLADA**





## PROCESO GESTIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO

Procedimiento: **SOPORTE TECNOLÓGICO INTERNO**

<b>Página</b>	2	de	2
<b>Versión</b>	4.0		
<b>Código</b>	Pr-PGST-SIS-3		
<b>Fecha</b>	22/08/2014		

2	Coordinar las condiciones requeridas y la fecha y hora de la prestación del servicio	Profesional especializado	Oficina de Planeación - Sistemas	NA
3	Prestar el servicio solicitado y/o identificar si es necesario requerir el soporte externo	Profesional especializado	Oficina de Planeación - Sistemas	NA
4	Verificar que el servicio se haya prestado de acuerdo con lo solicitado	Profesional del área solicitante	Área solicitante	NA
5	Registrar los servicios prestados	Profesional especializado	Oficina de Planeación - Sistemas	Archivo de registro de soporte prestado

### 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Norma ISO 20000 fue creada por la ISO y es la norma reconocida de sistema de gestión de servicios de TI.

### 7. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los registros de este procedimiento son:

Sin reserva  Reservada  Clasificada  Divulgación parcial  Excepción parcial  Años

Justificación de la reserva / clasificación:

Antes de imprimir este documento, verifique que sea la versión vigente y recuerde que una vez impreso es una **COPIA NO CONTROLADA**

