



PROCESO GESTIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO

Procedimiento: **SOPORTE TECNOLÓGICO INTERNO**

Página	1	de	3
Versión	5.0		
Código	Pr-PGST-SIS-3		
Fecha	13/11/2015		

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: Informar al usuario acerca del estado del servicio y actividades realizadas

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 a través de los canales establecidos: Mesa de	Servidor solicitante	Área solicitante	Hoja de cálculo de Google Formulario de solicitudes

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**

Página	2	de	3
Versión	5.0		
Código	Pr-PGST-SIS-3		
Fecha	13/11/2015		

	ayuda en la Intranet, chat o teléfono			
2	Asignar prioridad al servicio solicitado	Servidor responsable	Oficina de Planeación - Sistemas	Hoja de cálculo de Google Formulario de solicitudes
3	Notificar al funcionario que debe encargarse del caso	Servidor responsable	Oficina de Planeación - Sistemas	Correo electrónico
4	Coordinar y programar con el solicitante, el servicio técnico requerido	Servidor responsable	Oficina de Planeación - Sistemas	NA
5	Prestar el servicio solicitado. De requerirse soporte externo, debe informarse al profesional del área de sistemas encargado de dicho procedimiento.	Servidor responsable	Oficina de Planeación - Sistemas	NA
6	Verificar servicios pendientes por resolver	Servidor responsable	Oficina de Planeación - Sistemas	Hoja de cálculo de Google Formulario de solicitudes
7	Notificar al responsable de un servicio cuando éste no ha sido	Servidor responsable	Oficina de Planeación - Sistemas	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**

Página	3	de	3
Versión	5.0		
Código	Pr-PGST-SIS-3		
Fecha	13/11/2015		

	atendido en el tiempo establecido			
8	Registrar las actividades realizadas para dar solución al requerimiento	Servidor responsable	Oficina de Planeación - Sistemas	Hoja de cálculo de Google Formulario de solicitudes
9	Informar al usuario acerca del estado del servicio y actividades realizadas	Servidor responsable	Oficina de Planeación - Sistemas	Correo electrónico Formato Informe sobre equipos Ft-1-Pr-PGST-SIS-3 cuando aplica

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**

