

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GTIC-P-005
	GESTIÓN TIC	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO	Fecha De Aprobación: 21/05/2024

1. OBJETO: Proporcionar Soporte Técnico a todos los Usuarios que conforman la personería distrital de Cartagena de indias que lo soliciten en cuestión de software, Redes, así como cualquier problema relacionado a los Equipos de Cómputo.

2. ALCANCE: Aplica para todas las dependencias de la Personería Distrital de Cartagena.

3. DEFINICIONES:

Hardware: Conjunto de los componentes que integran la parte material de una computadora.

Software: Conjunto de programas, instrucciones, datos y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora

Equipo: Elemento que constituye el todo o parte de una máquina o instalación, que por sus características, tiene datos, historial y programas de reparación propios.

Error: Eventos en los equipos que impiden el buen funcionamiento del equipo, pueden a corto o largo plazo provocar su indisponibilidad.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o cualquier situación indeseable existente, para evitar su repetición.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o cualquier situación indeseable potencial, con el fin de evitar que se produzca.

Falla: Finalización de la habilidad de un equipo para desempeñar una función requerida.

Mantenimiento: Combinación de actividades mediante las cuales un equipo o un sistema se mantienen o se restablece a un estado en el que puede realizar las funciones designadas.

Folio: Hoja de libro, de cuaderno o de expediente, al que corresponden dos páginas. Número que indica el orden consecutivo de las páginas de un libro, folleto, revista.

Garantía: Responsabilidad que tiene el fabricante de un equipo o servicio para que en caso de defecto, se tomen las medidas necesarias para devolver el equipo en las condiciones óptimas para su uso.

Reparación: Acción que se realiza para restaurar un equipo a las condiciones de trabajo adecuadas.

Incidente: Cualquier evento que interrumpa el funcionamiento normal de un equipo afectando el servicio de un usuario.

4. RESPONSABLE: Personería Auxiliar – Gestión TIC

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GTIC-P-005
	GESTIÓN TIC	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO	Fecha De Aprobación: 21/05/2024

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	NOTIFICACION DE LA FALLA Notificar el Líder del proceso de gestión TIC a través del modulo de mesa de ayuda en el SIAP la falla que presenta el equipo	Usuario	Registro de incidente en SIAP
2	VERIFICAR DISPONIBILIDAD Y PRIORIDAD Consultar los tiempos en los cuales se puede realizar la verificación del Equipo y la prioridad del incidente.	Líder del Proceso	Registro de incidente en espera y prioridad en SIAP
3	MANTENIMEINTO CORRECTIVO/PREVENTIVO Realizar el mantenimiento correctivo en sitio o en la oficina de TIC y registrarlo en el sistema de mesa de ayuda del SIAP.	Líder del Proceso-Técnico Contratista	Informe técnico de soporte (automático)
4	RESULTADO DEL MANTENIMIENTO Si se corrige la falla notificar al Usuario del Equipo, si no se corrige la falla, verificar si el equipo esta en garantía, en caso afirmativo reportar el incidente al proveedor del equipo, en caso contrario determinar la magnitud del incidente para tomar la decisión si la reparación es factible o se da de baja.	Líder del Proceso	Informe técnico de soporte (automático), oficio

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG
MANUAL DE FUNCIONES

7. ANEXOS

Oficio

SIAP - Informe de Soporte Técnico

Al momento de reproducir este documento se considera como copia no controlada, el documento actualizado se administra desde el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Personería Distrital de Cartagena - OCI

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GTIC-P-005
	GESTIÓN TIC	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO	Fecha De Aprobación: 21/05/2024

8. CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Clasificación	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Acceso	Disposición
Informe de Soporte Técnico	Cronologicamente	Responsable: Personería Auxiliar Lugar: Medio: Virtual SIAP	INDEFINIDO	Toda la Organización	Servidor web

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	21/05/2024	Elaboración del documento