

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUI VIVE LA DEMOCRACIA	CÁMARA DE REPRESENTANTES OFICINA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS		
	PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO – MESA DE AYUDA - SUBPROCESO: 3TIS1 PROCESO: 3TI		CÓDIGO 3TIS1P1
			VERSIÓN 1
			FECHA 30-12-14 PÁGINA 1 de 3

1. OBJETIVO

Asegurar el máximo de vida útil de los equipos de cómputo de propiedad de la Cámara de Representantes y garantizar el normal funcionamiento diario de los mismos.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de servicio y termina con la solución al problema y la calificación del servicio

3. NORMAS

Ley 5ª de 1992 y Normograma (Proceso de Planeación)

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Mesa de ayuda: dar soporte técnico y mantener en pleno funcionamiento la infraestructura tecnológica

IT: Tecnología de la Información

Plataforma Tecnológica: es un sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o de software con los que es compatible. Dicho sistema está definido por un estándar alrededor del cual se determina una arquitectura de hardware y una plataforma de software

Hardware: todo lo físico que podemos ver en una computadora, es considerado como hardware. Todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.

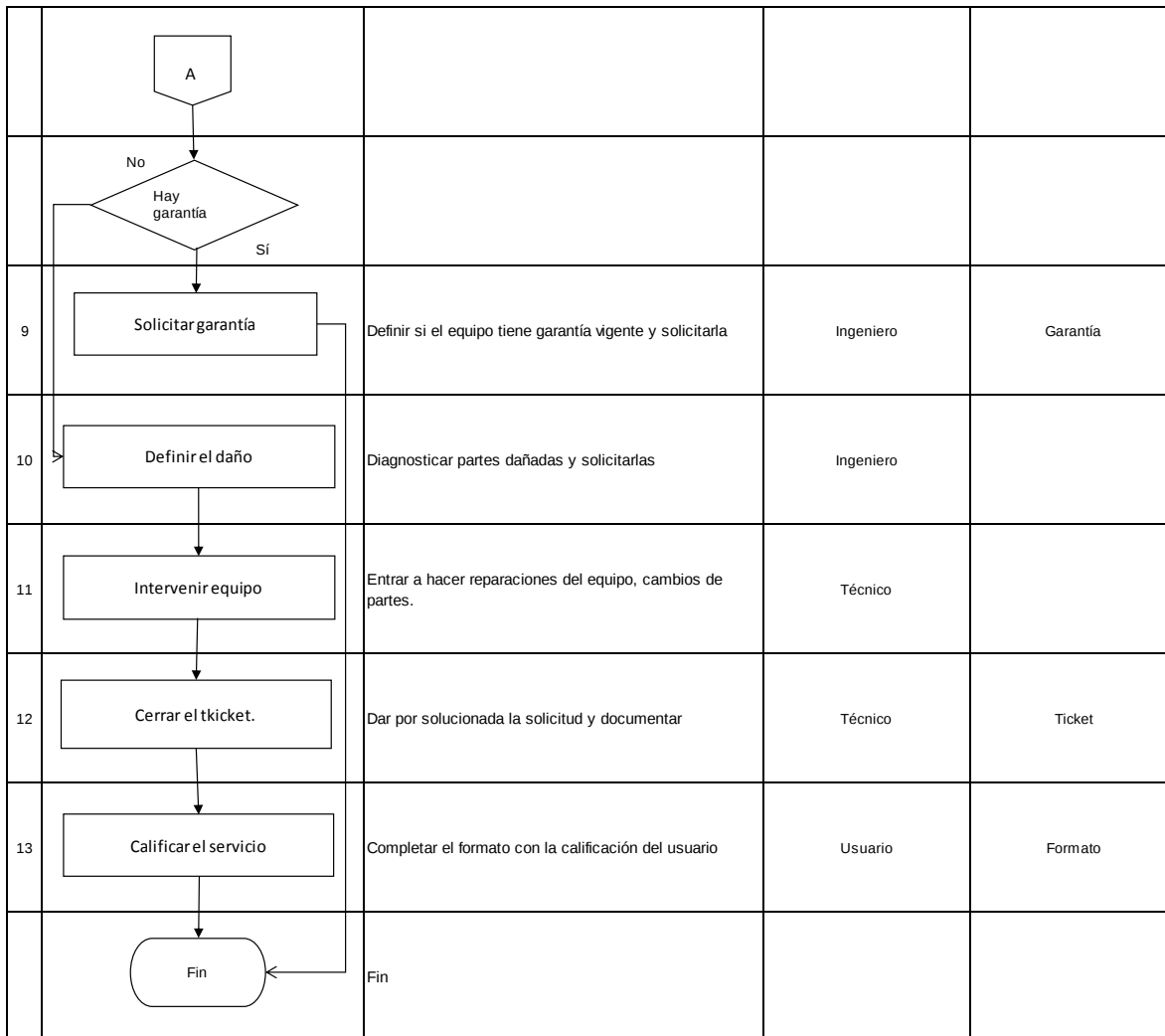
Software: al equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Equipo Consultor Fundación CREAMOS	Supervisor del contrato	Oficina de Planeación y Sistemas

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	Inicio	Inicio	Oficina de Planeación y Sistemas	
1	Recibir solicitud	Atender por parte de la dependencia la solicitud del servicio técnico y definir competencias.	Ingeniero	correo
	Es del contratista	Definir si es de contratista Sí continuar con actividad 2 No ir a actividad 3		
2	Reportar a contratista	Si es parte del contrato con ETB se reporta	Ingeniero	correo
3	Fin			
3	Iniciar atención	Asignar funcionario según el requerimiento y en orden de llegada si es propio	Técnico	
4	Intentar remoto	Atender la solicitud desde el puesto de trabajo en remoto	Técnico	
	Solucionado	El problema se soluciono Sí ir a actividad 12 No continuar con actividad 5		
5	Atender en sitio	Atender la solicitud en sitio según su nivel de complejidad, desplazándose hasta el puesto de trabajo del solicitante	Técnico	
6	Solucionado	El problema se soluciono Sí ir a actividad 12 No continuar con actividad 7		
7	Diligenciar reporte	Llenar con el usuario formato de solicitud de servicio soporte técnico	Técnico	formato
8	Escalar servicio	Escalar si el caso no es solucionado	Técnico	correo
	A			

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Equipo Consultor Fundación CREAMOS	Supervisor del contrato	Oficina de Planeación y Sistemas



6. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

(Como instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

7. CONTROL DE CAMBIOS

Nº VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

8. ANEXOS

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Equipo Consultor Fundación CREAMOS	Supervisor del contrato	Oficina de Planeación y Sistemas