



AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

**CAMARA DE REPRESENTANTES  
OFICINA DE PLANEACION Y SISTEMAS**

**PROCEDIMIENTO: APOYO TECNICO A DIFERENTES  
PLATAFORMAS  
SUBPROCESO:  
PROCESO:**

CÓDIGO	
VERSIÓN	3
FECHA	11-07-17
PÁGINA	1 de 3

## 1. OBJETIVO

Atender a los usuarios de las diferentes plataformas en la actualización de necesidades para el adecuado funcionamiento y utilización de las mismas

## 2. ALCANCE

Inicia con el recibo de la solicitud y finaliza con la atención de esta y el adecuado funcionamiento de la plataforma luego de atender la solicitud de apoyo

## 3. NORMAS

Ley 5ª de 1992 y Normograma

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**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

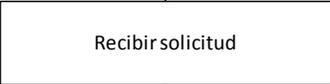
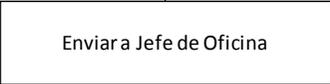
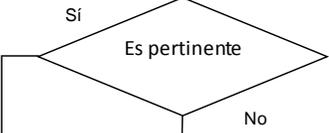
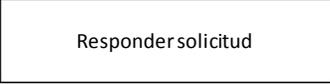
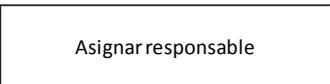
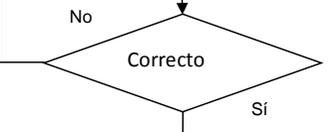
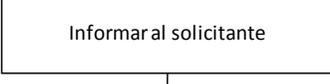
**Hardware:** todo lo físico que podemos ver en una computadora, es considerado como hardware.. todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.

**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

**Aplicativo:** Programa informático preparado para una utilización específica

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Equipo de Calidad	Equipo de Calidad	Oficina de Planeación y Sistemas

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		Inicio	Oficina de Planeación y Sistemas	
1		Recibir solicitudes relacionadas con la página WEB y entregarlas al Jefe de Oficina	Secretaria	Oficio o correo corporativo
2		Recibir solicitudes definir su pertinencia y asignar responsable	Jefe Oficina	
		Corresponde la solicitud a plataforma de la HCR No continuar con actividad 3. Si ir a actividad 4.		
3		Informar al solicitante la no pertinencia de su solicitud. Fin del Procedimiento	Secretaria	Oficio o correo corporativo
4		Designar al ingeniero responsable la atención de la solicitud	Jefe Oficina	correo
5		Realizar el apoyo requerido en la plataforma correspondiente	Ingeniero	
		Quedo funcionado el apoyo solicitado Sí continuar con actividad 6 No ir a actividad 5	Ingeniero	
6		Enviar mensaje indicando que su solicitud fue respondida y en que condiciones	Ingeniero	correo
		Fin		

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Equipo de Calidad	Equipo de Calidad	Oficina de Planeación y Sistemas



AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

**CAMARA DE REPRESENTANTES  
OFICINA DE PLANEACION Y SISTEMAS**

**PROCEDIMIENTO: APOYO TECNICO A DIFERENTES  
PLATAFORMAS  
SUBPROCESO:  
PROCESO:**

CÓDIGO	
VERSIÓN	3
FECHA	11-07-17
PÁGINA	3 de 3

**6. DOCUMENTACION 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 de Calidad	Equipo de Calidad	Oficina de Planeación y Sistemas