



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

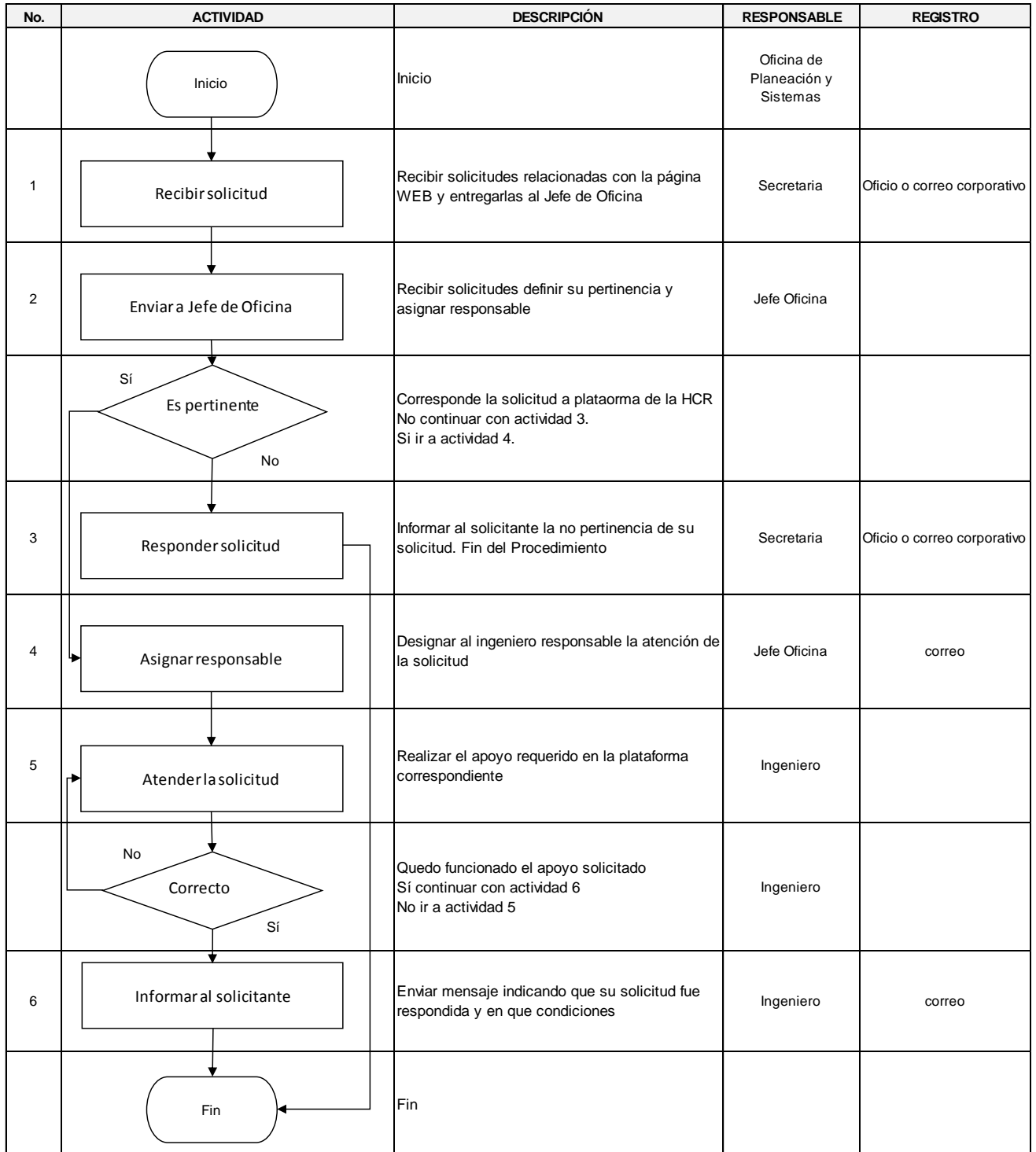
Hardware: todo lo físico que podemos ver en una computadora, es considerado como hardware.. todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.

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 |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| |  <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> R1[Recibir solicitud] R1 --> R2[Enviar a Jefe de Oficina] R2 --> D1{Es pertinente} D1 -- Sí --> R3[Responder solicitud] D1 -- No --> R4[Asignar responsable] R3 --> Fin([Fin]) R4 --> R5[Atender la solicitud] R5 --> D2{Correcto} D2 -- No --> R5 D2 -- Sí --> R6[Informar al solicitante] R6 --> Fin </pre> | Inicio | Oficina de Planeación y Sistemas | |
| 1 | Recibir solicitud | Recibir solicitudes relacionadas con la página WEB y entregarlas al Jefe de Oficina | Secretaria | Oficio o correo corporativo |
| 2 | Enviar a Jefe de Oficina | Recibir solicitudes definir su pertinencia y asignar responsable | Jefe Oficina | |
| | <p>Es pertinente</p> <p>Sí</p> <p>No</p> | Corresponde la solicitud a plataforma de la HCR No continuar con actividad 3. Si ir a actividad 4. | | |
| 3 | Responder solicitud | Informar al solicitante la no pertinencia de su solicitud. Fin del Procedimiento | Secretaria | Oficio o correo corporativo |
| 4 | Asignar responsable | Designar al ingeniero responsable la atención de la solicitud | Jefe Oficina | correo |
| 5 | Atender la solicitud | Realizar el apoyo requerido en la plataforma correspondiente | Ingeniero | |
| | <p>Correcto</p> <p>No</p> <p>Sí</p> | Quedo funcionado el apoyo solicitado Sí continuar con actividad 6 No ir a actividad 5 | Ingeniero | |
| 6 | Informar al solicitante | Enviar mensaje indicando que su solicitud fue respondida y en que condiciones | Ingeniero | correo |
| | Fin | Fin | | |

| | | |
|-------------------|-------------------|----------------------------------|
| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
| 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 |