 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUI VIVE LA DEMOCRACIA</p>	CAMARA DE REPRESENTANTES COMISIÓN CUARTA								
	PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TÉCNICA INFORMATICA: ##### PROCESO: ###	<table border="1"> <tr> <td>CÓDIGO</td> <td>#####</td> </tr> <tr> <td>VERSIÓN</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>FECHA</td> <td>17-07-17</td> </tr> <tr> <td>PÁGINA</td> <td>1 de 3</td> </tr> </table>	CÓDIGO	#####	VERSIÓN	1	FECHA	17-07-17	PÁGINA
CÓDIGO	#####								
VERSIÓN	1								
FECHA	17-07-17								
PÁGINA	1 de 3								

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para realizar la asistencia técnica informática para la Comisión Cuarta de Cámara de Representantes.

2. ALCANCE

Inicia con la comunicación de novedades en equipos y/o fallas en la red de la comisión y finaliza con el diligenciamiento de la planilla de control.

3. NORMAS

Ley 5ª de 1992 y Normograma (Asistencia a la Labor Legislativa)


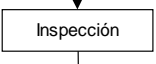
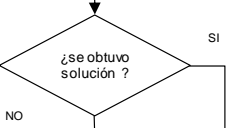
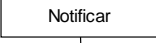
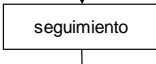
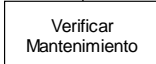
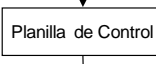
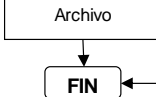
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Notificación:** es la modalidad más extendida y formal que se emplea a la hora de tener que comunicar a alguien, o a un público determinado, una noticia, una información, la resolución sobre un tema, entre otros.
- **Inspección:** es una técnica de evaluación formal en la cual un grupo de personas examinan en detalle requerimientos de software, diseño o código, con el objetivo de detectar fallas, desviaciones a los estándares de desarrollo y otros problemas.
- **Mantenimiento:** En términos generales por mantenimiento se designa al conjunto de acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual el mismo pueda desplegar la función requerida o las que venía desplegando hasta el momento en que se dañó, en caso que haya sufrido alguna rotura que hizo que necesite del pertinente mantenimiento y arreglo.
- **Planillas de control:** Es una forma sencilla de llevar un registro de información -fechas y datos que se desean controlar- para recordar la realización de tareas y facilitar su revisión. Además, ofrece información para poder realizar mejoras en el proceso y en la ejecución de las tareas.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Comisión IV	Equipo de Calidad	Comisión IV

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Asistencia Técnica Informática

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1		Comunicación verbal o escrita de novedad(es) en Equipo(s) de computo o en fallas en la red de la Comisión	Operador de Sistemas	
2		Verificar equipo(s) de computo que presente fallas tecnicas, supervisar el estado del software y conexión(es) a red e identificar problema y buscar posible solucion.	Operador de Sistemas	
		<p>¿se obtuvo solución?</p> <p>No. Continúa con la actividad 3. Si. Fin del proceso</p>		
3		Notificar a Soporte Técnico - Mesa de ayuda, la falla que presenta el equipo(s).	Operador de Sistemas	
4		Llevar a cabo el seguimiento respectivo del mantenimiento técnico del servicio solicitado.	Operador de Sistemas	
5		Después del mantenimiento del equipo(s), Verificar el correcto funcionamiento del Software y conexión(es) a red.	Operador de Sistemas	
6		firma de planilla de control del Servicio de Mantenimiento prestado.	Operador de Sistemas	Formato Planilla de Control
7		Archivar copia del Formato de "Planilla de Control".	Operador de Sistemas	

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
	27/04/2017	Verificación del proceso de Asistencia Técnica informática, con el Señor Operador de Sistemas de la Comisión Cuarta de Cámara de Representantes y se elabora el formato estándar para procedimientos de Cámara y se levanta el proceso referenciado en este documento.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Comisión IV	Equipo de Calidad	Comisión IV

8. ANEXOS

- Flujograma del Procedimiento de Asistencia Técnica Informática.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Comisión IV	Equipo de Calidad	Comisión IV