

1. Objetivo:	Brindar apoyo y gestionar la solución de problemas relacionados con el software y hardware de INIFITULUA-E.I.C.E.
2. Alcance:	Este procedimiento inicia desde la solicitud de soporte técnico hasta la solución y satisfacción del cliente del Instituto
3. Responsable:	Técnico Administrativo de sistemas


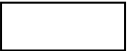
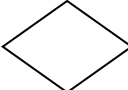

4. Definiciones:

USUARIO:	Es la persona autorizada para acceder a un Sistema de Información
CASO:	Requerimiento solicitado a través del aplicativo de tickets en la intranet, el cual se identifica mediante un código alfanumérico
PRIORIDAD:	Característica de la solicitud que indica la diligencia con la que debe ser atendida. Puede tomar 3 valores, ALTA, MEDIA Y BAJA
TERCEROS:	Conjunto de personas que colaboran en la solución de una solicitud y no pertenecen al INIFITULUA-E.I.C.E.

5. Base legal / normativa:

Ver normograma

6. Desarrollo:

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO O REGISTRO SOPORTE	RESPONSABLE		CLIENTE INTERNO O EXTERNO
				Unidad administrativa	Cargo	
	1. IDENTIFICAR LA NECESIDAD O RECIBIR LA SOLICITUD DEL SERVICIO	Identifica la necesidad de realizar mantenimiento preventivo o recibe la solicitud del usuario de soporte técnico.	Aplicativo HELP DESK F-405-01 CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Dirección Administrativa y Financiera	Técnico Administrativo Sistemas	Todos los procesos
	2. REALIZAR PREDIAGNÓSTICO DEL EVENTO	Realiza el prediagnóstico mediante indicaciones presenciales o telefónicas al usuario para determinar si es posible una solución.	Aplicativo HELP DESK	Dirección Administrativa y Financiera	Técnico Administrativo Sistemas	Todos los procesos
	3. ¿REQUIERE APOYO EXTERNO?	Evalúa si requiere apoyo externo para efectuar el soporte de acuerdo a la situación presentada.		Dirección Administrativa y Financiera	Técnico Administrativo Sistemas	
	4. (NO) EFECTUAR EL SOPORTE TÉCNICO	Si no requiere apoyo externo, da solución al requerimiento.		Dirección Administrativa y Financiera	Técnico Administrativo Sistemas	Todos los procesos

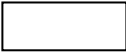

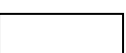
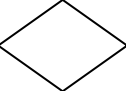
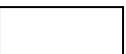
SOPORTE TÉCNICO

CODIGO: P-407-01

Versión: 03

Fecha de aprobación: 12/05/2017

Pag 1 de 1

	<p>5. (SI) SOLICITAR EL SOPORTE TÉCNICO AL PROVEEDOR</p>	<p>Si requiere apoyo externo, evaluar la garantía para remitirlo al proveedor. O, utilizar el servicio de mantenimiento correctivo con contratista de equipos.</p>	<p>F-405-10 LISTA DE CHEQUEO F-405-03 SOLICITUD DE MANTENIMIENTO</p>	<p>Dirección Administrativa y Financiera</p>	<p>Técnico Administrativo Sistemas</p>	<p>Director Administrativo y Financiero</p>
	<p>6. COORDINAR EL SOPORTE TÉCNICO CON EL PROVEEDOR</p>	<p>Coordina con el proveedor los requerimientos de las prestaciones del servicio. Las solicitudes de mantenimiento son archivadas por el responsable de inventarios.</p>	<p>F-405-03 SOLICITUD DE MANTENIMIENTO</p>	<p>Dirección Administrativa y Financiera</p>	<p>Técnico Administrativo Sistemas</p>	<p>Proveedor Auxiliar Administrativo</p>
	<p>7. EVALÚA EL SERVICIO PRESTADO</p>	<p>Prueba el funcionamiento del equipo, programa o red, en compañía del usuario con el fin de evaluar al servicio prestado y lo registra.</p>	<p>HELP DISK</p>	<p>Dirección Administrativa y Financiera</p>	<p>Técnico Administrativo Sistemas</p>	<p>Todos los procesos</p>
	<p>8. ¿CUMPLE REQUISITOS?</p>	<p>Si el servicio prestado no solucionó el problema, y es posible hacer ajustes regresa al paso 6. Si se requiere dar de baja algún elemento, informa al responsable de inventarios la novedad y continua con el paso siguiente.</p>	<p>Correo electronico</p>	<p>Dirección Administrativa y Financiera</p>	<p>Técnico Administrativo Sistemas</p>	<p>Proceso de gestión logística</p>
	<p>9. CONSERVA LOS DOCUMENTOS DE ACUERDO AL PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS</p>	<p>Conserva los documentos de acuerdo al procedimiento para el control de los registros y a lo descrito en el formato para el control de los documentos, con el fin de dejar evidencia de las actividades realizadas.</p>	<p>Archivo de gestión</p>	<p>Dirección Administrativa y Financiera</p>	<p>Técnico Administrativo Sistemas</p>	<p>Gestión de la calidad Gestión documental</p>
<p>ELABORÓ LIDER DEL PROCESO</p>		<p>REVISÓ REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN</p>		<p>APROBÓ GERENTE GENERAL</p>		