# PROCEDIMIENTO: SOPORTE TECNICO

## 1. DATOS BÁSICOS

Nombre del Proceso: Informática y Tecnología

Código: OAP-101-PD-030

Versión: 13

Vigencia: 30/12/2020

# 2. OBJETIVO:

# Proporcionar soporte técnico a toda la plataforma tecnológica del INCI, buscando resolver necesidades y/o problemas que se presenten, para garantizar su adecuado y permanente funcionamiento.

## 3. ALCANCE:

Contar con soporte técnico de calidad en el Instituto Nacional para Ciegos – INCI, para las diferentes situaciones que se puedan llegar a presentar en las diferentes áreas y que comprometan las actividades misionales de la entidad.

## 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Antes de solicitar el servicio de soporte técnico, los usuarios deberán revisar la “Guía para la Solución de Errores Frecuentes” para verificar si su caso puede ser resuelto con las alternativas propuestas.

Con el propósito de orientar el uso de la plataforma informática para el desarrollo de las funciones institucionales los usuarios adoptaran los lineamientos establecidos en la política de seguridad informática.

Se atenderán los requerimientos de soporte de acuerdo al orden de recepción y nivel de prioridad que le sea establecido de acuerdo a la “matriz de criterios de atención”, donde el incidente de mayor impacto tendrá la principal prioridad, si el caso combina los criterios de conectividad y sistemas de información, la sumatoria de la mayor calificación será la primera en ser atendida.

MATRIZ CRITERIOS DE ATENCION CONECTIVIDAD.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| TIPO DE INCIDENTE EN CONECTIVIDAD | casos reportados | IMPACTO | CALIFICACIÓN del impacto |
| Conectividad Internet | > al 30% | ALTO | 4 |
| Entre el 15% y 29% | MEDIO | 3 |
| Entre el 1% y 14% | BAJO | 1 |
| Red de datos | > al 30% | ALTO | 4 |
| Entre el 15% y 29% | MEDIO | 3 |
| Entre el 1% y 14% | BAJO | 1 |
| Telefonía IP | > al 30% | ALTO | 4 |
| Entre el 15% y 29% | MEDIO | 3 |
| Entre el 1% y 14% | BAJO | 1 |
| Sistema Eléctrico Regulado | > al 30% | ALTO | 4 |
| Entre el 15% y 29% | MEDIO | 3 |
| Entre el 1% y 14% | BAJO | 1 |
| Fallo Impresora red, local y/o Scanner | >= 1 | BAJO | 1 |
| Bloqueo PC | >= 1 | ALTO | 4 |
| Caída del servidor | >= 1 | MUY ALTO | 5 |

MATRIZ CRITERIOS DE ATENCION EN SISTEMAS DE INFORMACION.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIPO DE INCIDENTE EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN | IMPACTO | CALIFICACIÓN |
| WEB SAFI | MUY ALTO | 5 |
| SIIF II NACIÓN | MUY ALTO | 5 |
| ORFEO | MUY ALTO | 5 |
| PAGINA WEB | MUY ALTO | 5 |
| CORREO ELECTRONICO | MUY ALTO | 5 |
| BIBLIOTECA VIRTUAL | ALTO | 4 |
| EMISORA INCI RADIO | ALTO | 4 |
| BOLETIN INCI DIGITAL | ALTO | 4 |
| MODELO DE ASISTENCIA TECNICA | ALTO | 4 |
| PALABRAS Y CUENTAS | ALTO | 4 |
| PLATAFORMA E-LEARNING | ALTO | 4 |
| STREAMING | ALTO | 4 |
| SOFTWARE COSTEO IMPRENTA | MEDIO | 3 |
| SOFTWARE BIBLIOTECA | MEDIO | 3 |
| SOFTWARE SIG | MEDIO | 3 |
| SIINFO | BAJO | 1 |

Toda solicitud de soporte técnico deberá realizarse a través del aplicativo establecido para tal fin. El encargado de soporte técnico escalará a través de correo electrónico la solicitud de soporte al ingeniero responsable de brindar la solución.

Si para la atención del soporte técnico es necesario el retiro de equipos informáticos del área del responsable, se deben relacionar la cantidad de elementos retirados y posteriormente enviar por correo electrónico la relación de los mismos con previo visto bueno del usuario. Si por alguna razón el responsable de los elementos no se encuentra en la entidad, el jefe inmediato autorizará la entrega de los elementos en un correo electrónico de la relación del caso.

Si el incidente involucra el daño de hardware, se procederá a verificar la garantía del equipo y las condiciones del contrato vigente de mantenimiento correctivo de equipos, para adquirir la pieza a reemplazar

**5. NORMATIVIDAD**

Ver Normograma Institucional (Proceso Gestión Jurídica)

## 6. DEFINICIONES

**Soporte técnico**: Es la asistencia prestada a un funcionario para resolver los incidentes que se presenten en el hardware o software de la computadora, en la red o alguno de los dispositivos que hacen parte de la plataforma tecnología de la entidad.

**Correo Electrónico**: es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos.

**Hardware (maquinaria, equipo físico):** Componentes físicos de un ordenador o de una red, en contraposición con los programas o elementos lógicos que los hacen funcionar

**Software (Programa):** Conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas en un computador, en contraposición a los componentes físicos, que son llamados hardware.

**Incidente:** suceso que dio lugar a un evento inesperado o que pudo haber provocado un problema técnico.

## 7. ACTIVIDADES

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| # | Descripción de la Actividad | Responsable  (Cargo) | Dependencia | Control  (Si Aplica) | Registros |
| 1 | Revisar si el incidente se puede solucionar con la “Guía para la Solución de Errores Frecuentes”. | Usuarios internos | Todas las dependencias |  | Guía para la Solución de Errores Frecuentes |
| 2 | Recepcionar las solicitudes de soporte de los usuarios, en el aplicativo para tal fin. | Profesional especializado y Técnico Operativo | Oficina Asesora de Planeación |  | N/A |
| 3 | Asignar (escalar) el caso a un funcionario del proceso de informática y tecnología, teniendo en cuenta la prioridad identificada en la Matriz de Criterios de Atención de Conectividad y Sistemas de Información. | Profesional especializado y Técnico Operativo | Oficina Asesora de Planeación |  | Correos electrónicos |
| 4 | Efectuar el soporte técnico. | Profesional especializado y Técnico Operativo | Oficina Asesora de Planeación |  | N/A |
| 5 | Informar al usuario para que reintegre los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (si existe daño) a Almacén. | Usuario | Todos los procesos |  | Formato único de solicitud, traslado, reintegro de bienes devolutivos de consumo, tiflocolombia y consumo con control |
| 6 | Verificar el funcionamiento de los elementos de cómputo o de las aplicaciones una vez se efectúe la reparación o restauración respectivas | Oficina Asesora de Planeación | Oficina Asesora de Planeación | Comprobar que los equipos y aplicativos función adecuadamente | N/A |
| 7 | Evaluar el servicio de soporte técnico prestado. | Oficina Asesora de Planeación, Todas las dependencias | Oficina Asesora de Planeación, Todas las dependencias |  | Correo electrónico desde el aplicativo para tal fin |

## 8. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

Guía para la solución de errores frecuentes

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versión | Fecha de Entrada en Vigencia del Procedimiento | Relación de las Secciones Modificadas | Naturaleza Del Cambio |
| 1 | 12/05/2009 | No aplica por ser versión inicial | Adopción del documento |
| 2 | 20/05/2009 | 2 y 3 | Identificación de los controles y ajustes en el control de cambios |
| 3 | 7/04/2010 | 4 | Inclusión de documento y registros. Fijación términos para actividad 12 |
| 4 | 19/07/2010 | 6 | Se retiro el formato Programación Soporte Técnico a Cliente Interno |
| 5 | 15/04/2011 | Todo el documento | Se precisó el objetivo, se ajustó el glosario, se mejoró la definición de las actividades, se corrigió la sección de anexos. |
| 6 | 25/05/2011 | 5 | Se incluyo Formato Lista de Chequeo para el Alistamiento de Equipos de Computo |
| 7 | 30/03/2012 | 2, 4, 5 | Se ajustaron las políticas de operación, se eliminó una definición y se incluyeron dos definiciones nuevas, se diferenciaron las actividades para los casos de soporte de hardware o software |
| 8 | 06/07/2012 | 1, 2, 3, 4, 5 | Se ajusto el objetivo, se adicionaron y ajustaron las políticas de operación, se eliminó y se incluyó una definición, se modificaron actividades y se eliminaron otras que pasaron a ser políticas, se añadieron controles. Se eliminó un anexo. |
| 9 | 15/11/2012 | 2 | Se incluyó Política de Operación referente a diligenciamiento del formato OAP-101-FM-111y retiro de equipos para prestación de soporte. |
| 10 | 19/04/2013 | 2, 5 | Se incluyó Política de Operación referente a escalamiento de solicitudes y número de correos para el usuario final. Se eliminó de la Matriz de Criterios el sistema de información SIINFO. Se modificaron los medios para recepcionar solicitudes de soporte. Se incluyó un Control para efectuar soporte técnico. |
| 11 | 10/07/2013 | 2, 5 | Se modifica el tiempo de solución de la Política de Operación 5. Se retira el Formato Lista de Chequeo para el Alistamiento de Equipos de Cómputo y se deja como documento de apoyo en Administrador de Archivos. Se modifica el registro de la Actividad 7. |
| 12 | 24/10/2013 | 5 | Se adiciona actividad 7 para la entrega de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. |
| 13 | 30/12/2020 | Todo el documento | Se actualiza todo el documento y la información del mismo por cambio de formato. |

## 10. ETAPAS DEL DOCUMENTO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ETAPAS DEL DOCUMENTO | NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE | FECHA |
| Elaboración | Antonio Betancourt Cuervo | 02/11/2020 |
| Revisión | Ricardo Hernandez Mateus | 02/11/2020 |
| Aprobación | Ricardo Hernandez Mateus | 30/12/2020 |