

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: P-DE-PE20
	PROCEDIMIENTO ADECUACION, SEGUIMIENTO, VERIFICACION Y SOPORTE TECNICO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION	Fecha Aprobación: 04/12/08
		Versión: 01
		Página 1 de 3

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para adecuación (conectividad red local, Internet, correo interno), seguimiento (mantenimiento preventivo y/o correctivo), verificación (funcionamiento del hardware/software) y soporte técnico a los usuarios internos de la institución en aras de lograr un óptimo resultado de gestión administrativa.

## 2. ALCANCE

Aplica a todas las dependencias del IDS.

## 3. RESPONSABLE

Coordinador Sistemas de Información

## 4. DEFINICIONES

**HARDWARE:** El *hardware* se refiere a los componentes físicos de un sistema informático. La función de estos componentes suele dividirse en tres categorías principales: entrada, salida y almacenamiento

**SOFTWARE:** programas de computadoras. Son las instrucciones responsables de que el *hardware* (la máquina) realice su tarea. Como concepto general, el *software* puede dividirse en varias categorías basadas en el tipo de trabajo realizado

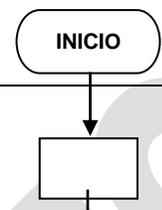
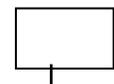
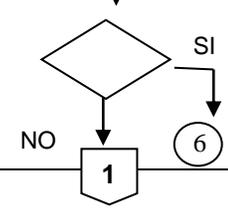
**MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Acciones operativas encaminadas a prevenir posibles daños de equipos.

**MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Acciones orientadas a revisar, reparar y poner en funcionamiento un equipo que presente daños en sus operaciones.

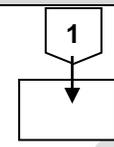
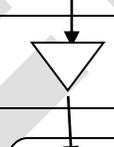
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Profesional Universitario Oficina Sistemas		Profesional Especializado Coordinación Oficina Sistemas		Directora Instituto Departamental de Salud Norte de Santander	
Fecha	25/11/08	Fecha	28/11/08	Fecha	04/12/08

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: P-DE-PE20
	<b>PROCEDIMIENTO ADECUACION, SEGUIMIENTO, VERIFICACION Y SOPORTE TECNICO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION</b>	Fecha Aprobación: 04/12/08
		Versión: 01
		Página 2 de 3

## 5. DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
				
1	Funcionario y/o contratista delegado	Recibe solicitud (verbal o escrita) de mantenimiento de equipos de hardware y software.		
2	Funcionario y/o contratista delegado	Se registra la solicitud y se procede así:  Si es mantenimiento correctivo interno o soporte interno:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa y diagnostica falla</li> <li>• Corregir falla</li> <li>• Asesorar al usuario</li> <li>• Registrar el mantenimiento y hacer firmar al usuario el acta de satisfacción del usuario.</li> </ul> Actualizar la hoja de vida si se modifico hardware o software		
3	Funcionario y/o contratista delegado	Si se requiere mantenimiento externo:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa y diagnostica la falla</li> <li>• Diligenciar la solicitud de mantenimiento externo.</li> <li>• Remitir el equipo mediante orden de servicio</li> </ul> Recibir y verificar que lo solicitado en la orden de servicios se cumplió a cabalidad.		Solicitud de mantenimiento por parte de la dependencia interesada a la dirección
4	N/A	¿La falla es irreparable?		

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Código: P-DE-PE20</b>
	<b>PROCEDIMIENTO ADECUACION, SEGUIMIENTO, VERIFICACION Y SOPORTE TECNICO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION</b>	<b>Fecha Aprobación: 04/12/08</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 3 de 3</b>

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
5	Funcionario y/o contratista delegado	Ejecutar un plan semestral de mantenimiento preventivo.		Plan de Mantenimiento Preventivo
6	Funcionario y/o contratista delegado	Dar de baja el hardware o el software.		
7	Funcionario y/o contratista delegado	Presentar un informe semestral sobre las fallas encontradas y elaborar un plan de control.		
8	Funcionario y/o contratista delegado	Archivar documentación		

## 6. MARCO LEGAL

- Ley 80 de 1993 y decretos reglamentarios, especialmente el Decreto 2474 de 2008.

## 7. HISTORIAL

VERSIÓN	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA
01	Creación documento para el SGC/MECI	04/12/08