

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: P-DE-PE20
	PROCEDIMIENTO ADECUACION, SEGUIMIENTO, VERIFICACION Y SOPORTE TECNICO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION	Fecha Aprobación: 21/11/14
		Versión: 02
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Aplica para todas las dependencias, grupos y subgrupos funcionales del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander.

Los equipos institucionales ubicados fuera del área metropolitana y que requieran servicio de mantenimiento correctivo deberán hacer llegar el respectivo equipo a las instalaciones de la sede administrativa o solicitar el desplazamiento del personal encargado.

Los equipos externos de los funcionarios contratistas que requieran conectividad de red local e internet para el cumplimiento de sus funciones.

3. RESPONSABLE

Líder de la oficina de Sistemas de Información, junto con los profesionales y técnicos de apoyo.

4. ASPECTOS GENERALES

CONECTIVIDAD: Se refiere a la conexión física (con cable o inalámbrica) y lógica (protocolo) de una red informática o un dispositivo individual a una red, como Internet o una LAN (Red de área local).

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.

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Profesional Universitario Oficina Sistemas		Profesional Especializado Coordinación Oficina Sistemas		Directora Instituto Departamental de Salud Norte de Santander	
Fecha	21/11/14	Fecha	21/11/14	Fecha	21/11/14

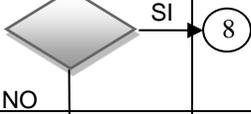
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: P-DE-PE20
	PROCEDIMIENTO ADECUACION, SEGUIMIENTO, VERIFICACION Y SOPORTE TECNICO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION	Fecha Aprobación: 21/11/14
		Versión: 02
		Página 2 de 4

MANTENIMIENTO CORRECTIVO PRIORITARIO: Se refiere a las actividades que se realizan en forma inmediata, debido a que algún equipo que proporciona servicio vital ha dejado de hacerlo, por cualquier causa, y tenemos que actuar en forma urgente.

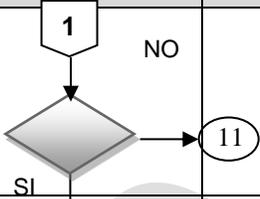
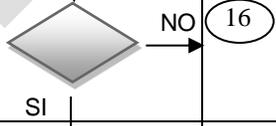
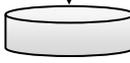
MANTENIMIENTO CORRECTIVO PROGRAMABLE: Se refiere a las actividades a desarrollar en los equipos de cómputo que dejan de funcionar y no se puede solucionar el inconveniente de forma inmediata, programando una fecha para realizar dicho mantenimiento o se solicita la revisión de un agente externo.

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

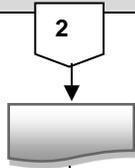
5. DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
				
1	Funcionario y/o contratista delegado	Recibir solicitud de servicio interno (verbal o escrita), registrándola con un número consecutivo.		
2	Funcionario y/o contratista delegado	Evaluar y determinar la falla o daño notificado a través de la solicitud de servicio		
3	Funcionario y/o contratista delegado	¿El servicio interno es por conectividad o mantenimiento correctivo prioritario?		
4	Funcionario y/o contratista delegado	¿El servicio interno es por mantenimiento correctivo programable?		
5	Funcionario y/o contratista delegado	Diligenciar formato reporte técnico y remitir al solicitante el reporte técnico para su aprobación		Formato reporte técnico F-DE-PE20-01_v1
				

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: P-DE-PE20
	PROCEDIMIENTO ADECUACION, SEGUIMIENTO, VERIFICACION Y SOPORTE TECNICO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION	Fecha Aprobación: 21/11/14
		Versión: 02
		Página 3 de 4

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
6	Dependencia, grupo o subgrupo solicitante	Aprueba intervención?		
7	Funcionario delegado	Remitir el equipo mediante comunicación interna al agente externo		
8	Funcionario y/o contratista delegado o agente externo	Realizar las acciones correctivas de acuerdo al diagnóstico descrito en la solicitud de servicio interno		
9	Funcionario y/o contratista delegado	Verifica si se cumplió con la puesta en funcionamiento		
10	N/A	¿La falla es irreparable?		
11	Funcionario y/o contratista delegado	Se especifica daños irreparables o inservible del hardware o el software, diligenciando formato reporte técnico F-DE-PE20-01_v1		Formato reporte técnico F-DE-PE20-01_v1
12	Funcionario y/o contratista delegado	Retira los componentes del equipo que se encuentren en buen estado y pueden ser reutilizados.		
13	Funcionario y/o contratista delegado	Se actualiza la hoja de vida del equipo de cómputo si se modificó hardware o software.		Hoja de vida del equipo F-DE-PE20-02_v2
14	Dependencia, grupo o subgrupo solicitante	Solicita retirar del inventario a almacén. Adjuntando el reporte técnico diligenciado.		Formato Reporte Técnico diligenciado F-DE-PE20-01_v1
15	Funcionario y/o contratista delegado	Asesora al solicitante		
				

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: P-DE-PE20
	PROCEDIMIENTO ADECUACION, SEGUIMIENTO, VERIFICACION Y SOPORTE TECNICO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION	Fecha Aprobación: 21/11/14
		Versión: 02
		Página 4 de 4

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
16	Dependencia, grupo o subgrupo solicitante	Califica la satisfacción del usuario y firma		
17	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
02	Modificación formato F-DE-PE20-02	21/11/14