

|   |   |                                       |
|---|---|---------------------------------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>   | <b>Código: P-DE-PE20</b>              |
|   | <b>PROCEDIMIENTO<br/>ADECUACION, SEGUIMIENTO,<br/>VERIFICACION Y SOPORTE TECNICO DE<br/>LOS SISTEMAS DE INFORMACION</b> | <b>Fecha Aprobación:<br/>04/05/15</b> |
|   |   | <b>Versión: 03</b>                    |
|   |   | <b>Página 1 de 4</b>                  |

## 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<br>Oficina Sistemas |          | Profesional Especializado<br>Coordinación Oficina Sistemas |          | Directora<br>Instituto Departamental de Salud<br>Norte de Santander |          |
| Fecha   | 04/05/15 | Fecha  | 04/05/15 | Fecha   | 04/05/15 |

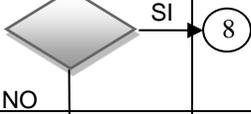
|   |   |                                       |
|---|---|---------------------------------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>   | <b>Código: P-DE-PE20</b>              |
|   | <b>PROCEDIMIENTO<br/>ADECUACION, SEGUIMIENTO,<br/>VERIFICACION Y SOPORTE TECNICO DE<br/>LOS SISTEMAS DE INFORMACION</b> | <b>Fecha Aprobación:<br/>04/05/15</b> |
|   |   | <b>Versión: 03</b>                    |
|   |   | <b>Página 2 de 4</b>                  |

**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.

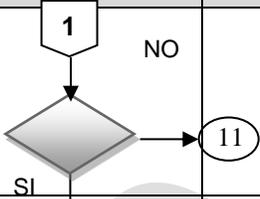
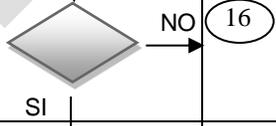
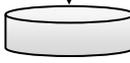
**MANTENIMIENTO CORRECTIVO PROGRAMABLE:** Se refiere a las actividades a desarrollar en los equipos de cómputo que dejan de funcionar y no se puede solucionar el inconveniente de forma inmediata, programando una fecha para realizar dicho mantenimiento o se solicita la revisión de un agente externo.

**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

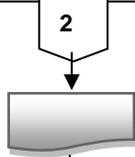
## 5. DESARROLLO

| 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. |  | Solicitud de Servicio Interno<br>F-DE-PE20-03_V1 |
| 2   | Funcionario y/o contratista delegado | Evaluar y determinar la falla o daño notificado a través de la solicitud de servicio               |  | Solicitud de Servicio Interno<br>F-DE-PE20-03_V1 |
| 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<br>F-DE-PE20-01_V2       |
|     |                                      |  |  |  |

|   |   |                                       |
|---|---|---------------------------------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>   | <b>Código: P-DE-PE20</b>              |
|   | <b>PROCEDIMIENTO<br/>ADECUACION, SEGUIMIENTO,<br/>VERIFICACION Y SOPORTE TECNICO DE<br/>LOS SISTEMAS DE INFORMACION</b> | <b>Fecha Aprobación:<br/>04/05/15</b> |
|   |   | <b>Versión: 03</b>                    |
|   |   | <b>Página 3 de 4</b>                  |

| 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 F-DE-PE20-03_V1      |    | Solicitud de servicio interno o agente externo F-DE-PE20-03_V1 |
| 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                  | Especificar daños irreparables o inservible del hardware o el software, diligenciando formato reporte técnico F-DE-PE20-01_V2 |   | Formato reporte técnico F-DE-PE20-01_V2                        |
| 12  | Funcionario y/o contratista delegado                  | Retirar los componentes del equipo que se encuentren en buen estado y pueden ser reutilizados.                                |   |  |
| 13  | Funcionario y/o contratista delegado                  | Actualizar 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             | Solicitar retiro del inventario a almacén. Adjuntar el reporte técnico diligenciado.  |   | Formato Reporte Técnico diligenciado F-DE-PE20-01_V2           |
| 15  | Funcionario y/o contratista delegado                  | Asesorar al solicitante   |   |  |
|     |   |   |  |  |

|   |   |                                       |
|---|---|---------------------------------------|
|  | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>   | <b>Código: P-DE-PE20</b>              |
|   | <b>PROCEDIMIENTO<br/>ADECUACION, SEGUIMIENTO,<br/>VERIFICACION Y SOPORTE TECNICO DE<br/>LOS SISTEMAS DE INFORMACION</b> | <b>Fecha Aprobación:<br/>04/05/15</b> |
|   |   | <b>Versión: 03</b>                    |
|   |   | <b>Página 4 de 4</b>                  |

| No. | RESPONSABLE                               | ACTIVIDAD                                      | FLUJOGRAMA  | PUNTO DE CONTROL                                 |
|-----|---|--|---|--|
| 16  | Dependencia, grupo o subgrupo solicitante | Calificar la satisfacción del usuario y firma. |  | Solicitud de Servicio Interno<br>F-DE-PE20-03_V1 |
| 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 |
| 03      | Modificación formato F-DE-PE20-01 y creación F-DE-PE20-03_V1 | 04/05/15 |