	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: P-DE-PE20
	PROCEDIMIENTO ADECUACION, SEGUIMIENTO, VERIFICACION Y SOPORTE TECNICO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION	Fecha Aprobación: 31/07/17
		Versión: 04
		Página 1 de 5

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 Planeacion y Sistemas de Información		Director Instituto Departamental de Salud Norte de Santander	
Fecha	09/06/17	Fecha	18/07/17	Fecha	31/07/17




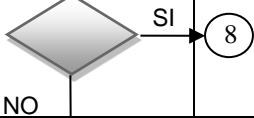
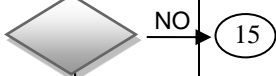


	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: P-DE-PE20
	PROCEDIMIENTO ADECUACION, SEGUIMIENTO, VERIFICACION Y SOPORTE TECNICO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION	Fecha Aprobación: 31/07/17
		Versión: 04
		Página 2 de 5

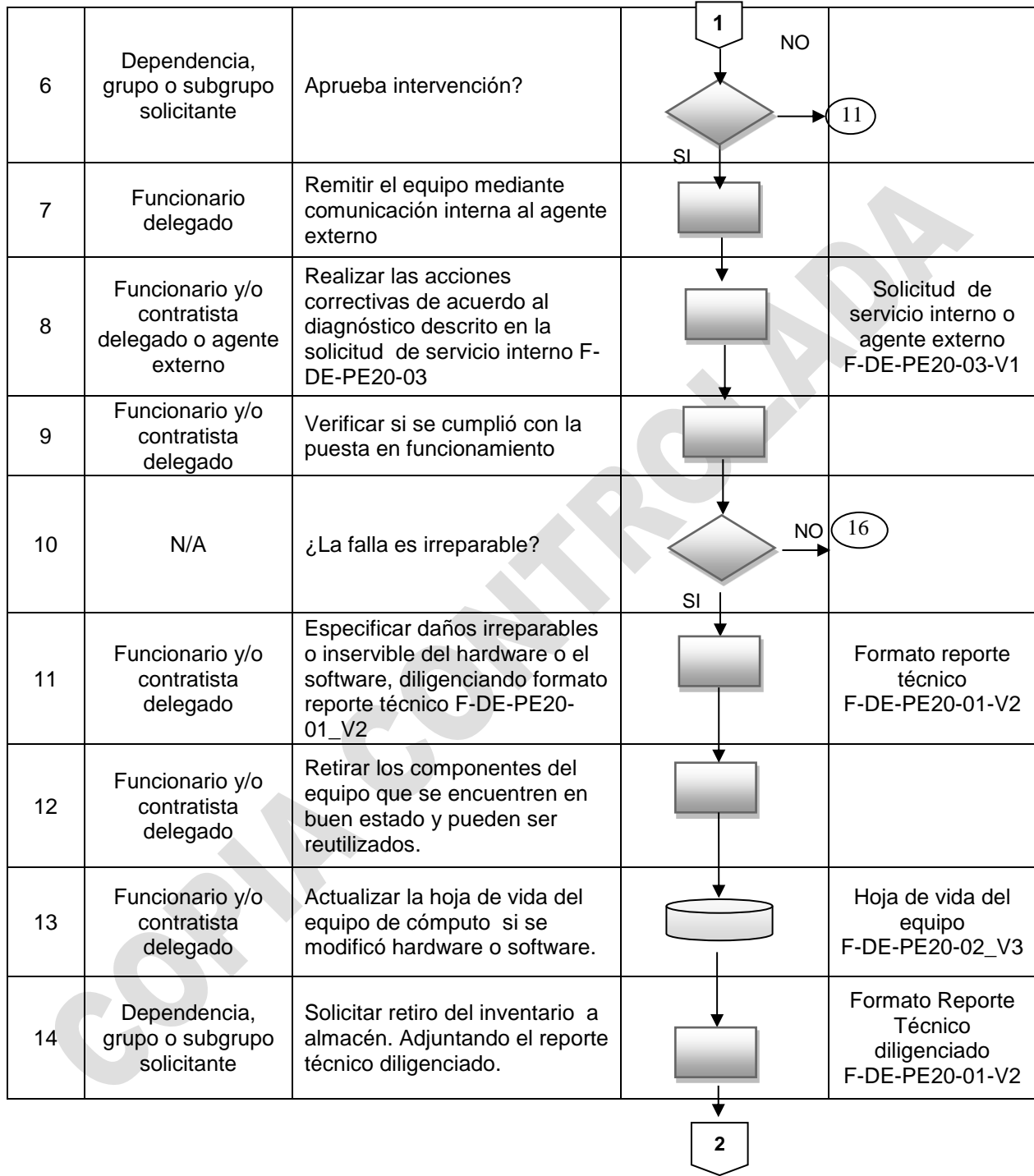
MANTENIMIENTO CORRECTIVO PRIORITARIO: Se refiere a las actividades que se realizan en forma inmediata, debido a que algún equipo que proporciona servicio vital ha dejado de hacerlo, por cualquier causa, y tenemos que actuar en forma urgente.


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.

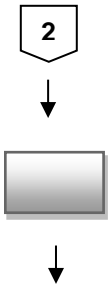



SOFTWARE: programas de computadoras. Son las instrucciones responsables de que el *hardware* (la máquina) realice su tarea. Como concepto general, el *software* puede dividirse en varias categorías basadas en el tipo de trabajo realizado

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 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 F-DE-PE20-03-V1
3	Funcionario y/o contratista delegado	¿El servicio interno es por conectividad o mantenimiento correctivo prioritario?		(8)
4	Funcionario y/o contratista delegado	¿El servicio interno es por mantenimiento correctivo programable?		(15)
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-V2
				



	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: P-DE-PE20
	PROCEDIMIENTO ADECUACION, SEGUIMIENTO, VERIFICACION Y SOPORTE TECNICO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION	Fecha Aprobación: 31/07/17
		Versión: 04
		Página 4 de 5


15	Funcionario y/o contratista delegado	<p>Asesorar al solicitante en lo relacionado a la Política de Seguridad Informática y Guía de Mantenimiento Preventivo y Correctivo.</p> <p>Nota: Los documentos están publicados en la página web: https://ids.gov.co/web/index.php/normas-y-documentos-ids/institucional/normas-y-documentos-ids</p>		Política de Seguridad Informática y Guía de Mantenimiento preventivo y Correctivo
16	Dependencia, grupo o subgrupo solicitante	Calificar la satisfacción del usuario y firma		Solicitud de Servicio Interno F-DE-PE20-03-V1
17	Funcionario y/o contratista delegado	Archivar documentación		
				

6. DOCUMENTOS

- Resolución N° 2189 “Por la cual el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander aprueba la Política de Seguridad Informática”.
- Resolución N° 2190 “Por la cual el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander aprueba la Guía de Mantenimiento preventivo y Correctivo”

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

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: P-DE-PE20
	PROCEDIMIENTO ADECUACION, SEGUIMIENTO, VERIFICACION Y SOPORTE TECNICO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION	Fecha Aprobación: 31/07/17
		Versión: 04
		Página 5 de 5

VERSIÓN	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA
04	Modificación formato F-DE-PE20-02 e inclusión punto de control en la actividad 15	31/07/17

COPIA CONTROLADA