**0. LISTA DE VERSIONES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSION** | **FECHA** | **RAZON DE LA ACTUALIZACION** |
|  |  |  |

# OBJETIVO

Prestar el servicio de soporte técnico a todas las dependencias del Ministerio, así como atender las solicitudes de los funcionarios para conservar los equipos de cómputo y aplicaciones funcionando correctamente

# ALCANCE

Este procedimiento se aplica cuando llega una solicitud o requerimiento por parte de un usuario para la atención de un servicio de soporte técnico o de software; termina con la solución de inconveniente técnico o de software.

# DEFINICIONES

3.1 CORREO

Servicio que tiene por objeto el transporte de la correspondencia oficial y privada.

3.2 CORREO ELECTRONICO

Sistema de comunicación personal por computadora a través de redes informáticas

3.3 SOFTWARE

Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

3.4. HARDWARE

Conjunto de los componentes que integran la parte material de una computadora o algún elemento eléctrico.

# RESPONSABLE

Coordinador de servicios Tecnológicos.

1. **DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCION** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| **1. Recepción de solicitudes** | El usuario comunica el requerimiento al coordinador de sistemas manifestando el inconveniente técnico presentado. | Funcionario con equipos a cargo |  |
| **2. Registro de solicitud** | Registrar en el formato “servicios soporte” la solicitud del servicio. | Coordinador de sistemas | Formato “Servicios soporte” |
| **3. Coordinación de la solicitud de acuerdo a prioridad y disponibilidad de recursos** | Se establece la prioridad del servicio y se verifica la disponibilidad de los recursos humanos y técnicos para atender la solicitud. |  |  |
| **4. Atención del servicio técnico** | 4.1 Analizar y diagnosticar el caso |  |  |
| 4.2 Evaluar tipo de solicitud, indicar solución de primer nivel si es posible. Si el servicio es más especializado determinar que instructivo se debe seguir de acuerdo a la solicitud.   * DESARROLLO DE SOFTWARE ADQUISICION DE HADWARE Y SOFTWARE * AJUSTES A APLICACIONES EXISTENTES. |  |  |
| 4.3 Planear y ejecutar solución al problema. |  |  |
| 4.4 Si la solución no es posible, y en caso de garantías comunicarse con el proveedor. |  |  |
| **5.Registro de la atención del servicio y cierre del caso** | 5.1 De acuerdo a la solución y/o atención dada se registra el formato “servicios de soporte” |  | Formato “Servicios soporte” |

1. **REFERENCIA**

N/A

1. **ANEXOS**

* Formato “Servicios de Soporte”