



1. OBJETIVO.

Brindar soporte técnico a usuarios finales en el uso de los recursos tecnológicos de Fondecún.

2. ALCANCE.

Prestar soluciones rápidas y adecuadas a las solicitudes de los funcionarios y contratistas de la entidad con el fin de mantener la plataforma tecnológica funcionando adecuadamente tanto en software como en hardware y el uso de aplicativos de la entidad.

3. SOPORTE LEGAL.

Decreto Departamental No. 293 de 2013

4. RESPONSABLE.

Subgerencia Administrativa y Financiera

5. PROCEDIMIENTO.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
SOPORTE A USUARIOS POR INCONVENIENTES EN EQUIPOS Y APLICATIVOS			
1	Realizar la solicitud de soporte técnico por parte del funcionario	Todos los usuarios internos de la entidad	Esta solicitud es registrada en el aplicativo de mesa de servicios Informáticos, o por correo electrónico.
2	Recibir la solicitud de soporte	Colaborador asignado de la Subgerencia Administrativa con funciones de sistemas	Solicitud recibida mediante el Aplicativo de mesa de servicios Informáticos, o por correo electrónico.
3	Revisar, clasificar, evaluar el inconveniente que se reporta.	Colaborador asignado de la Subgerencia Administrativa con funciones de sistemas.	
4	Si el inconveniente es por inadecuada utilización del dispositivo tanto en hardware y software, se explica al funcionario la forma correcta de realizar el proceso o actividad.	Colaborador asignado de la Subgerencia Administrativa con funciones de sistemas.	Se registra respuesta en el aplicativo de mesa de servicios en el caso de que el inconveniente sea solucionado.



5	Si el problema es por error de funcionamiento en algún componente de hardware o software, se procede a realizar las actividades correctivas si es procedente.	Colaborador asignado de la Subgerencia Administrativa con funciones de sistemas	Se registra respuesta en el aplicativo de mesa de servicios en el caso de que el inconveniente sea solucionado.
6	Si el error es en el software ERP contratado por la entidad como error de configuración, parametrización, formularios, se transmite el requerimiento a la empresa contratada, por medio de la mesa de ayuda dispuesta por el contratista, para que se realicen las debidas correcciones. Dependiendo la complejidad de lo solicitado en dicho requerimiento, se aclara que los requerimientos de bases de datos se pueden clasificar como un requerimiento de servicio los cuales no se dará solución de inmediato por el nivel de complejidad que traen estos, pero si se le solicita al Ingeniero de la empresa que debe realizar el proceso de verificación y documentar lo realizado con el mismo, indicando el tiempo transcurrido de este.	Colaborador asignado de la Subgerencia Administrativa con funciones de sistemas	Registro de mesa de servicios del contratista en el caso de inconveniente con el sistema de información ERP.
7	Cuando se dé respuesta por parte de la empresa contratista del sistema de información a dicho requerimiento, se debe informar al usuario que presento la solicitud, esto con el fin de verificar que se dé adecuada respuesta al incidente y el usuario pueda firmar a satisfacción el soporte brindado.	Ing. Asignado por la empresa contratante.	Registro de solución en la mesa de servicios del contratista. El contratista debe entregar un reporte sobre la solución de los errores corregidos, con la firma de aceptación del usuario.
SOPORTE SOLICITUDES DE PERMISOS A LOS MODULOS DEL SISTEMA DE INFORMACION			
8	Se recibe la solicitud del funcionario responsable de cada módulo del sistema de información.	Colaborador asignado de la Subgerencia Administrativa con funciones de sistemas	Solicitud recibida mediante el Aplicativo de mesa de servicios Informáticos anexando el formulario de solicitud configuración de permisos sistema ERP SIIWEB, correspondiente a cada módulo.
9	Se recibe la solicitud y se confirman los cambios de configuración de permisos con el jefe de cada área.	Colaborador asignado de la Subgerencia Administrativa con funciones de sistemas	



10	Si el usuario es nuevo se verifica que tenga creado el tercero en la base de datos y se procede a crear el rol si no está creado previamente.	Colaborador asignado de la Subgerencia Administrativa con funciones de sistemas	Rol en el sistema ERP
11	Se crea el usuario en el sistema de administración del ERP asociándole el rol correspondiente y se configuran los permisos solicitados en el módulo de acuerdo con la solicitud.	Colaborador asignado de la Subgerencia Administrativa con funciones de sistemas	Configuración permisos ERP
12	Enviar comunicación al usuario responsable para que proceda a revisar la configuración de permisos.	Colaborador asignado de la Subgerencia Administrativa con funciones de sistemas	Comunicación por mesa de ayuda o por correo electrónico

Control de cambios

Versión	Fecha	Identificación de los cambios	Responsable
01	19/10/2022	Construcción del procedimiento	Responsable de Gestión Tecnológica