



**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. AV**

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<b>SOPORTE A USUARIOS POR INCONVENIENTES EN EQUIPOS Y APLICATIVOS</b>			
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.



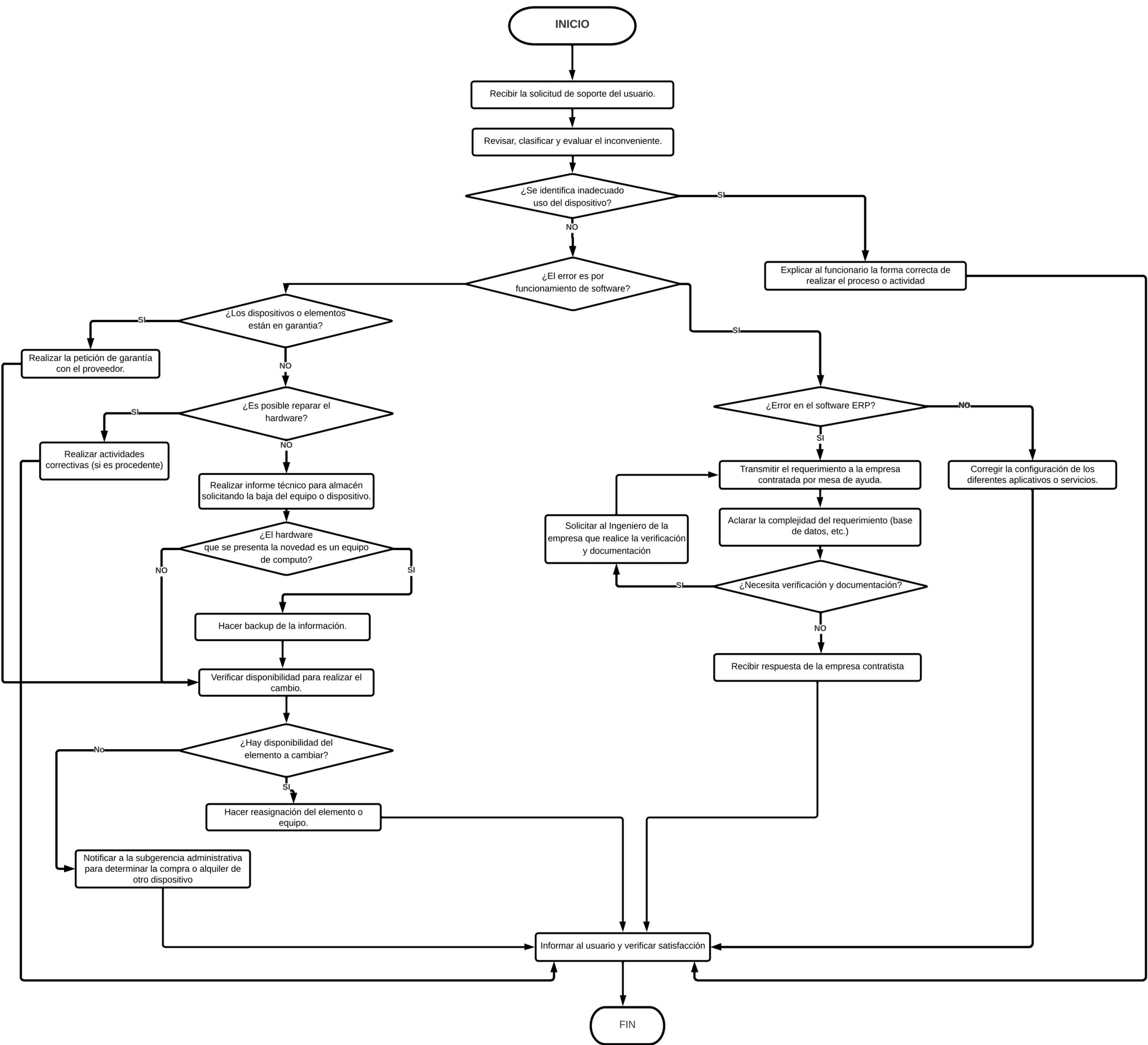
5	Si el inconveniente no es por una inadecuada utilización por parte del usuario, se identifica si el error es por mal funcionamiento de software o de hardware, si es inconveniente de hardware pasar al paso nro. 9	Colaborador asignado de la Subgerencia Administrativa con funciones de sistemas	
6	Si el 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, para verificación.
8	Si el inconveniente es por otro aplicativo o servicio se corrige el error dando solución.	Colaborador asignado de la Subgerencia Administrativa con funciones de sistemas	Informe al usuario y verificación satisfacción.
9	Si el problema es por error de funcionamiento en algún componente de hardware se procede a realizar verificación de garantías para realizar el trámite con el proveedor para el arreglo o cambio del equipo, pasar al paso 12.	Colaborador asignado de la Subgerencia Administrativa con funciones de sistemas	Se registra el cambio en el sistema de mesa de ayuda.
10	Si el equipo no está en garantía se identifica si es posible repararlo, y se realiza las	Colaborador asignado de la Subgerencia Administrativa con funciones de sistemas	Informe al usuario y verificación satisfacción.



	actividades de reparación o correctivas dejando el equipo funcional.		
11	Si no es posible la reparación se realiza informe técnico para almacén solicitando la baja del equipo o dispositivo, realizando el backup de información en caso de ser un equipo de computo.	Colaborador asignado de la Subgerencia Administrativa con funciones de sistemas	Informe técnico.
12	Identificar existencia de disponibilidad para realizar reasignación de equipo al usuario, de lo contrario se notifica a la subgerencia administrativa para determinar la compra o alquiler de otro dispositivo.	Colaborador asignado de la Subgerencia Administrativa con funciones de sistemas	Informe al usuario y verificación satisfacción.

#### Control de cambios

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Identificación de los cambios</b>	<b>Responsable</b>
01	19/10/2022	Construcción del procedimiento	Responsable de Gestión Tecnológica
02	09/10/2023	Se ajusta el procedimiento incluyendo en el soporte de usuario las actividades de mantenimiento correctivo y se elabora diagrama de flujo.	Responsable de Gestión Tecnológica Apoyo de planeación.



INICIO

Recibir la solicitud de soporte del usuario.

Revisar, clasificar y evaluar el inconveniente.

¿Se identifica inadecuado uso del dispositivo?

Explicar al funcionario la forma correcta de realizar el proceso o actividad

¿El error es por funcionamiento de software?

¿Error en el software ERP?

Transmitir el requerimiento a la empresa contratada por mesa de ayuda.

Corregir la configuración de los diferentes aplicativos o servicios.

Aclarar la complejidad del requerimiento (base de datos, etc.)

Solicitar al Ingeniero de la empresa que realice la verificación y documentación

¿Necesita verificación y documentación?

Recibir respuesta de la empresa contratista

Realizar la petición de garantía con el proveedor.

¿Los dispositivos o elementos están en garantía?

Realizar actividades correctivas (si es procedente)

¿Es posible reparar el hardware?

Realizar informe técnico para almacén solicitando la baja del equipo o dispositivo.

¿El hardware que se presenta la novedad es un equipo de computo?

Hacer backup de la información.

Verificar disponibilidad para realizar el cambio.

¿Hay disponibilidad del elemento a cambiar?

Hacer reasignación del elemento o equipo.

Notificar a la subgerencia administrativa para determinar la compra o alquiler de otro dispositivo

Informar al usuario y verificar satisfacción

FIN