

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO



Maicao, La Guajira

Código:	PD-860-06	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO	
Versión:	4.0-20-01-25		
Página:	2 de 10		

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. MARCO LEGAL.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	5
6. ENTRADAS	6
7. MATERIALES NECESARIOS	6
8. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS.....	7
9. RESPONSABLE POR LA SOCIALIZACIÓN DE ESTOS PROCESOS	7
10. RESPONSABLES POR LA EJECUCIÓN	7
11. INDICADORES	7
12. FLUJOGRAMA	8
13. ANEXOS	9
14. CONTROL DE CAMBIOS.....	10

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de Gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-860-06	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO	
Versión:	4.0-20-01-25		
Página:	3 de 10		

1. OBJETIVO

Asegurar que los equipos informáticos y puntos de red de la Institución operen en óptimas condiciones con el propósito de garantizar el normal desarrollo de las actividades.

2. ALCANCE

El procedimiento de solicitud de soporte técnico, aplica para todos los usuarios de las distintas sedes tanto internos como externos, que tengan en custodia cualquier activo tecnológico de la EPSI ANAS WAYUU.

3. DEFINICIONES

- **Auditabilidad:** Define que todos los eventos de un sistema deben poder ser registrados para su control posterior.
- **Autenticidad:** Busca asegurar la validez de la información en tiempo, distribución, así mismo se garantiza el origen de la información, validando el emisor para evitar suplantación de identidades.
- **Confiabilidad de la información:** Que la información generada sea adecuada para sustentar la toma de decisiones y la ejecución de las funciones y misiones.
- **Confidencialidad:** Se garantiza que la información sea accesible solo aquellas personas autorizadas a tener acceso a la misma.
- **Disponibilidad:** Se garantiza que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a los recursos relacionados con la misma, toda vez que lo requieran.
- **Integridad:** Se salvaguarda la exactitud y totalidad de la información y los métodos de procesamiento.
- **Legalidad:** Referido al cumplimiento de las leyes, normas, reglamentaciones, o disposiciones a las que está sujeto el organismo.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de Gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-860-06	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO	
Versión:	4.0-20-01-25		
Página:	4 de 10		

- **No repudio:** Se refiere a que una entidad que haya enviado o recibido información alegue ante terceros que no la envió o recibió.
- **Sistemas de información:** Se refiere a un conjunto independiente de recursos de información organizados para la recopilación, procesamiento, mantenimiento, transmisión y difusión de información, según determinados procedimientos, tanto automatizados como manuales.
- **Tecnología de la información:** Se refiere al hardware y software operado por el organismo o por un tercero que procese información en su nombre para llevar sin tener en cuenta la tecnología utilizada ya se trate de telecomunicaciones, computación de datos, u otro tipo.

4. MARCO LEGAL

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así como las potestades del Estado en relación con la planeación, la gestión, la administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismo y facilitando el libre

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de Gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-860-06	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO	
Versión:	4.0-20-01-25		
Página:	5 de 10		

	acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información.
Normas Técnicas Seguridad Informática ISO 27001	La norma ISO 27001 es un estándar internacional que establece los requisitos para la implementación, mantenimiento y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Este sistema se utiliza para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. La norma proporciona un marco para la seguridad de la información que ayuda a las organizaciones a identificar y gestionar sus riesgos de seguridad de la información de manera efectiva.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

N.º	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Recibir formato solicitud de soporte técnico, según sea el caso.	Técnico de Tecnología y Comunicaciones	Formato de solicitud de soporte técnico
2.	Verificar y analizar la solicitud. ¿Es aprobada la solicitud? Si: Continúa en el punto 2.2. No: Continúa en el punto 2.1.	Técnico de Tecnología y Comunicaciones	Formato de solicitud de soporte técnico
2.1	Si se rechaza dicha solicitud, se envía notificación al área solicitante con los respectivos soportes y justificaciones.	Técnico de Tecnología y Comunicaciones	Formato de solicitud de soporte técnico
2.2	Si se aprueba, se procede a realizar el soporte técnico.	Técnico de Tecnología y Comunicaciones	Formato de solicitud de soporte técnico

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de Gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-860-06	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO	
Versión:	4.0-20-01-25		
Página:	6 de 10		

3.	¿Se soluciono el problema? Si: Continúa en el punto 3.2. No: Continúa en el punto 3.1.	Técnico de Tecnología y Comunicaciones	Formato de solicitud de soporte técnico
3.1	Si no es posible solucionar el problema realizar informe del estado del equipo y enviar a soporte técnico especializado.	Técnico de Tecnología y Comunicaciones	Formato de solicitud de soporte técnico
3.2	Una vez realizado el soporte, se archiva el formato para su registro y se entrega copia al usuario.	Técnico de Tecnología y Comunicaciones	Registro del soporte y Formato de solicitud de soporte técnico

6. ENTRADAS

- ✓ Solicitud de soporte técnico.

7. MATERIALES NECESARIOS

- ✓ Oficinas administrativas al interior de la entidad.
- ✓ Muebles de oficina.
- ✓ Herramientas de oficina.
- ✓ Teléfono y celular.
- ✓ Archivadores.
- ✓ Computadores.
- ✓ Aplicaciones de apoyo.
- ✓ Internet.
- ✓ Conexiones periféricas.
- ✓ Impresora.
- ✓ Papelería.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de Gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-860-06	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO	
Versión:	4.0-20-01-25		
Página:	7 de 10		

8. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS

- ✓ Registro de soporte técnico.

9. RESPONSABLE POR LA SOCIALIZACIÓN DE ESTOS PROCESOS

- ✓ Jefe de Tecnología y Comunicaciones.
- ✓ Líder de Gestión Tecnológica
- ✓ Técnico de Tecnología y Comunicaciones.

10. RESPONSABLES POR LA EJECUCIÓN

- ✓ Jefe de Tecnología y Comunicaciones.
- ✓ Líder de Gestión Tecnológica
- ✓ Técnico de Tecnología y Comunicaciones.

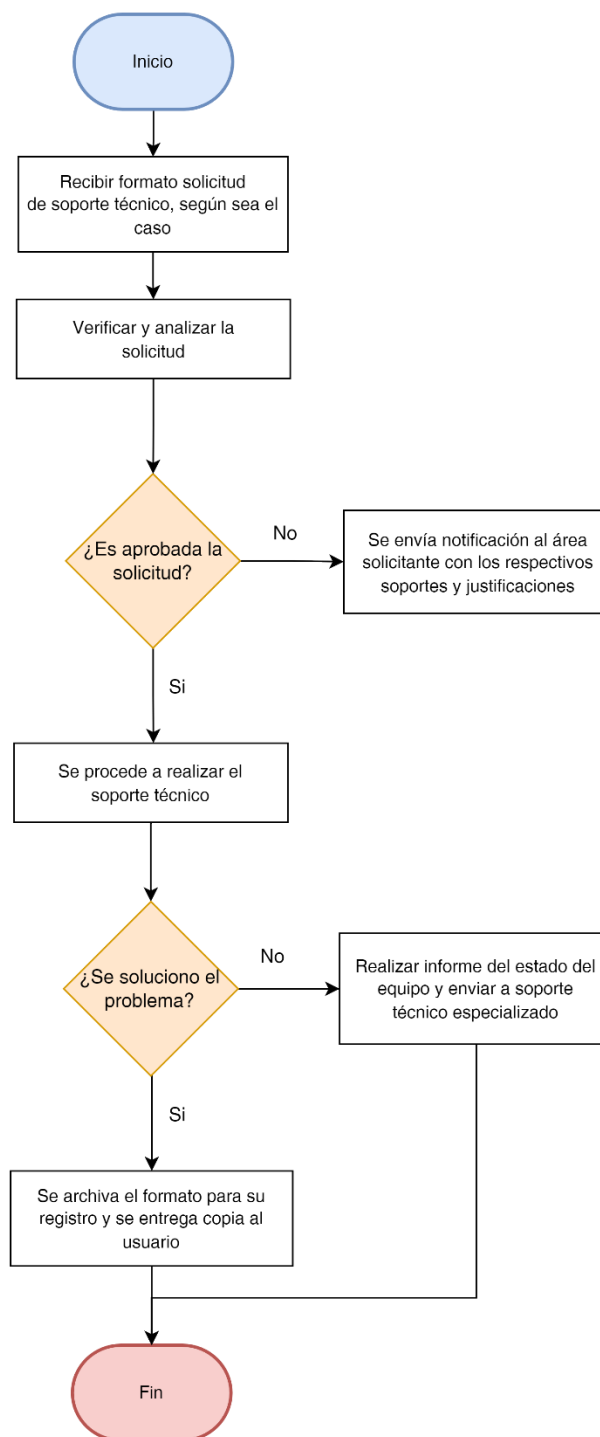
11. INDICADORES

N.º	NOMBRE DEL INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	FRECUENCIA DE USO
1.	Soporte técnico	Número de soporte	Número de soporte programadas	100%	Mensual

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de Gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-860-06	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO	
Versión:	4.0-20-01-25		
Página:	8 de 10		

12. FLUJOGRAMA



Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de Gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-860-06	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO	
Versión:	4.0-20-01-25		
Página:	9 de 10		

13. ANEXOS

- ✓ Formato de solicitud de soporte técnico.

Código:	PD-860-06	SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO	
Versión:	5.0-17-01-25		
Página:	1 de 1		

1. INFORMACIÓN DEL USUARIO		
Nombre del solicitante	Cargo	Fecha de solicitud
Sede	Oficina	DD / MM / AAAA
		Teléfono / Ext.

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL SOPORTE		
N° Hoja de vida del equipo	Ubicación del equipo (Sede/Oficina)	N° Caso/Soporte Técnico

Indique el motivo de su solicitud marcando alguna(s) de las opciones sombreadas y en negrilla

☐ Asistencia Técnica Indique los problemas que presenta el equipo:	☐ Revisión y/o Mantenimiento Indique los dispositivos con problemas:
☐ No prende/No inicia ☐ Bloqueo/Lentitud ☐ Se reinicia ☐ Mensaje de error ☐ Malware(virus) ☐ Conexión a la red ☐ Configurar correo ☐ Configurar Impresora ☐ Archivos perdidos ☐ Otros: _____	☐ Impresora ☐ Unidad CD/DVD ☐ Teclado/Ratón ☐ Pantalla ☐ Puertos USB ☐ UPS(Batería) ☐ Sonido ☐ Escáner ☐ Otros: _____
☐ Instalar / Reiniciar Programas Seleccione los programas a instalar:	☐ Habilitación unidades de red, discos extraíbles y contraseñas de acceso
☐ Todos (Completa) ☐ Paquete Office ☐ Antivirus ☐ Lector de POF ☐ Impresora ☐ Escáner ☐ Otros: _____	☐ Habilitar USB ☐ Compartir carpetas ☐ Habilitar CD/DVD ☐ Seguridad de Backup ☐ Habilitar contraseñas de acceso ☐ Otros: _____
Tiempo de préstamo del recurso	

☐ Copia de seguridad Medio físico (CD / DVD / USB / DISCO DURO PORTÁTIL) "Lea, otro computador/Indique los elementos a respaldar:	
☐ Mis documentos ☐ Mis archivos ☐ Favoritos ☐ Unidad "D:"	☐ Microsoft Outlook N° Hoja de vida: _____ Ubicación: _____
Observaciones (Otros carpetas y archivos a respaldar)	
_____ Firma del funcionario que solicita el soporte técnico	

Nota: favor no escribir en la siguiente sección, es para uso exclusivo del área de Tecnología y Comunicación

3. DIAGNÓSTICO Y SOLUCIONES	
Diagnóstico:	Fecha de diagnóstico
_____	DD / MM / AAAA
Solución:	Fecha de solución
_____	DD / MM / AAAA
Observaciones:	

RECOMENDACIONES ~~de~~ al USUARIO:

1. Si solicita una copia de seguridad (respaldos) en medios físicos tales como CD o DVD, es el usuario quien deberá proveer estos medios.

_____ Firma del funcionario que realizó el soporte técnico	_____ Firma Aceptada / Conforme
---	------------------------------------

EVALUACIÓN DEL SERVICIO (Siendo 1 muy mala y 5 excelente)	
El servicio recibido fue satisfactorio	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
La atención recibida fue satisfactoria	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

PD-860-06

Carretera 16 No. 16 – 31 - Teléfono: 605 - 7256565 - Línea Gratuita 018000962780
 www.epslanawayuu.com - info@epslanawayuu.com
 México – La Guajira

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de Gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de la de Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-860-06	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO	
Versión:	4.0-20-01-25		
Página:	10 de 10		

14. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	PAGINAS	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIOS
1.0	Seis (6)	21/10/2015	No Aplica	Creación.
2.0	Ocho (8)	21/10/2015	11/10/2018	Actualización y Logo.
3.0	Nueve (9)	11/10/2018	18/01/2022	Actualización del numeral 12. Anexos - Formato de solicitud de soporte técnico.
3.1	Diez (10)	18/01/2022	19/04/2024	Se anexa numeral 2. Alcance, se actualiza numeral 4. Marco legal, numeral 5. Descripción de actividades, numeral 9. Responsable por la socialización de estos, numeral 10. Responsables por la ejecución, numeral 12. Flujograma y modificación del orden del documento.
3.2	Diez (10)	18/01/2022	19/11/2024	Actualización en la denominación de cargo.
4.0	Diez (10)	19/11/2024	20/01/2025	Se actualiza numeral 13. Anexos, Se actualiza en el documento logo de la Supersalud según lo dispuesto por la Circular Externa 2024151000000013-5 de 2024.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de Gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo