

1. OBJETIVO

Gestionar y tramitar solución a los requerimientos de servicio técnico informático que reporten los usuarios de la plataforma tecnológica de la Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge CVS.

2. ALCANCE

Este documento aplica a:

- La oficina administrativa y financiera de la Corporación.
- Para cada soporte y solicitudes de servicio técnico informático que se realiza en la Corporación.
- Usuarios que consuman recursos tecnológicos provistos por la Corporación.

3. RESPONSABLES

- Profesional universitario código 2044 grado 9 con funciones de sistemas
- Ingeniero de soporte técnico (contratista)
- Técnico de sistemas (contratista)
- Estudiantes Pasantes de sistemas.

4. DEFINICIONES

- **Usuario:** Todo individuo ya sea funcionario, contratista o pasante, que hace uso de los recursos informáticos de la Corporación.
- **Información:** Conglomerado de datos escritos y gráficos consistentes y articulados que tratan sobre un tema o área del saber.
- **Copia de Seguridad:** (Backup) Acción de copiar uno o varios archivos en una localización alternativa, de forma que una copia permanezca intacta si el original es destruido o dañado. Se puede guardar tanto un archivo como el contenido de todo un disco duro. Siempre que el soporte sobre el que se realice tenga la capacidad suficiente. Estas copias se suelen almacenar de forma comprimida.
- **Soporte:** Es el servicio o ayuda en temas informáticos que se presta a los usuarios de la Corporación para resolver un problema, falla o asesoría.
- **Plataforma Tecnológica:** Es todo el conjunto de equipos y programas que integran la red de sistemas de la Corporación.
- **Red:** Conjunto de elementos activos y pasivos entrelazados que contribuyen al intercambio de información entre computadores o usuarios.

- **Comunicación:** Proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes.
- **Programa:** Conjunto de instrucciones de computación estructuradas y ordenadas de manera tal, que, cuando se ejecutan, hacen que un computador realice una función particular.
- **Hardware:** Los dispositivos o elementos físicos que comprenden un sistema de computación.
- **Periféricos:** dispositivo de comunicación que no hace parte integral del equipo de cómputo, pero se integra a su funcionalidad (impresoras, escáner, parlantes)
- **Plataforma de Backup "Nube":** Herramienta de tecnología que brinda espacio de almacenamiento virtual para el resguardo de información en la red de internet.
- **Equipos de Comunicación:** Dispositivos de red que conforman la plataforma tecnológica dentro de los que se encuentran:
 - Router
 - Switch
 - Access Point
 - Convertidor de fibra óptica.
- **Cableados Estructurados:** serie de componentes pasivos tales como:
 - Cable UTP
 - Tomas
 - Patch Panel
 - Gabinetes
 - Patch Cords

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- La solicitud de soporte debe realizarla todo usuario que tenga a su cargo un equipo de cómputo o haga uso de los servicios tecnológicos de la Corporación, esta debe ser solicitada a través del formato **GA-FO-24** "Solicitud y control de servicios de sistemas", teniendo como medios de atención el correo electrónico dirigido a las cuentas (sistemas@cv.gov.co, suporte@cv.gov.co) y la extensión telefónica 112.
- El Profesional universitario, Ingeniero de soporte o técnico debe formular la solución del problema al usuario y en caso de que se requieran recursos externos estos serán gestionados por la oficina correspondiente, según el soporte que se vaya a realizar.

- Una vez se ha comunicado al usuario la solución de su problema, se procede a la ejecución y solución de la solicitud de soporte del usuario descritos en el formato GA-FO-24
- Es obligación de los usuarios cumplir las POLITICAS DE SEGURIDAD INFORMATICA para el manejo adecuado de la plataforma de tecnológica de la Corporación, disponible en la carpeta Sistema Integrado de gestión Proceso GA/GA-PR Soporte de Sistemas/GA-PR-03 Políticas de seguridad informática
- El soporte a los usuarios debe ser atendido de manera oportuna teniendo en cuenta el grado de relevancia y la oficina solicitante. Entiéndase por oportuna cuando el tiempo que transcurre entre la solicitud del Usuario y la Atención a esa solicitud no excede de 20 min.

Para soporte de Hardware en las subsedes de la corporación, el usuario debe enviar el equipo hacia sede central a la oficina administrativa y financiera para su posterior revisión, en caso del soporte sea de Software se hace de forma remota, solicitando conexión al equipo del usuario.

- La solución a los problemas presentados en la plataforma tecnológica, se darán de acuerdo a las disponibilidades de insumos que tenga la Corporación, una vez solicitado dichos insumos a través del formato lista de requerimientos de bienes y servicios GA-FO-19 del procedimiento de Almacén.
- Para el control y seguimiento a la ejecución de solicitudes y servicios se diligenciará el Formato **GA-FO-25** "Seguimiento a solicitudes y Ejecución de servicios"
- Para la realización de copias de seguridad cada usuario será responsable de resguardar su información, para lo cual cuenta con la plataforma de respaldos en la nube contratada por la Corporación, donde cada usuario dispone máximo de 1 TB de almacenamiento para resguardar su información institucional más relevante. El usuario solamente debe realizar copia de seguridad a la información que pertenezca a la Corporación (documentos de Word, Excel, PowerPoint), así mismo debe realizar depuración de su información para garantizar la disponibilidad del espacio.
- Las copias de seguridad de las bases de datos de los sistemas de información de la Corporación reposaran en la nube contratada, así mismo las copias de seguridad de los usuarios, la cual se puede acceder desde cualquier dispositivo con acceso a internet.
- Los trabajos de mantenimiento realizados, tienen que garantizar el buen funcionamiento de los equipos que conforman la plataforma de sistemas de la Corporación.

- La solicitud de vinculación de equipos a la plataforma deben hacerla los funcionarios autorizados (Director General, subdirectores, Asesores, Secretario General y Jefes de Unidades), cada vez que ingrese un equipo de cómputo a la plataforma, debe registrarse en el Formato Hoja de vida de Equipos **GA-FO-26** los datos del mismo, al igual que el software instalado y para Hoja de Vida de Periféricos el formato **GA-FO-27**.
- En caso de que la solicitud sea un cambio de pieza para un equipo en mantenimiento correctivo:
 - a. Verificar que el equipo que está presentando el daño o la falla tenga vigente su garantía. Si el equipo tiene vigente la garantía tramitar y hacer efectiva la misma.
 - b. Se hace la solicitud del repuesto al área de almacén de la Corporación una vez se cuente con la disponibilidad se procede a reemplazar la pieza que este presentado la falla.
 - c. La solicitud del repuesto la hace el usuario con aprobación del funcionario con funciones de sistemas de la oficina administrativa y financiera, se instala la pieza nueva o reparada en el equipo y se corrige la falla.
 - d. Si se cambia una pieza dañada por una nueva, la pieza dañada se devuelve a almacén. Si se hizo efectiva la garantía la pieza o el equipo se devuelve al proveedor.
 - e. Cuando se ha corregido el daño o la falla al equipo se procede a realizar una prueba de funcionamiento del equipo
 - f. Se debe hacer entrega del equipo en óptimo funcionamiento.
- Cuando el servicio solicitado sea la creación de una cuenta de correo corporativo:
 - a. Se procede entrando al portal administrador de correo electrónico.
 - b. Se crea la cuenta con el nombre de usuario y la contraseña, de acuerdo al perfil de cada usuario.
 - c. Las cuentas de correo deben tener un parámetro único de creación, en el caso de funcionario es el primer nombre seguido del símbolo punto (.) y el primer apellido, para contratista se cambia el parámetro punto (.) por guion al piso (_)
 - d. Se realiza una verificación que la cuenta de correo esta correcta. La verificación se realiza enviando y recibiendo correos electrónicos.
 - e. Se hace la inducción al usuario para el uso correcto de las cuentas de correo y los procedimientos de seguridad necesarios.

- Cuando el servicio solicitado sea la creación de una publicación en la página Web:
 - a. Se verifica y analiza la información para determinar la viabilidad de la publicación y se hacen los requerimientos necesarios.
 - b. Establecida la viabilidad de la información se fija la fecha de publicación
 - c. Se solicita sea enviada al correo electrónico sopORTE@cvS.gov.co la información que se va publicar con el respectivo formato de solicitud GA-FO-24 debidamente diligenciado.
 - d. Se procede a la publicación de la información solicitada.
 - e. Se visualiza el contenido y el diseño de la página web que se va a publicar en modo borrador antes de publicarla
 - f. Una vez se tenga la certeza que la informar a publicar y el diseño se encuentra correcto se realiza la publicación efectiva del contenido en la página web y se le informa al solicitante de su publicación.
- Se hace entrega del soporte prestado al usuario quien recibe a satisfacción firmando el formato GA-FO-24 “Solicitud y Control de Servicios de Sistemas”

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

POLITICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

7. REGISTROS Y ANEXOS

GA-FO-24 Solicitud y Control de Servicios de Sistemas

GA-FO-25 Seguimiento a solicitudes y ejecución de servicios

GA-FO-26 Hoja de vida equipos

GA-FO-27 Hoja de vida de periféricos

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión:	Fecha:	Descripción de los Cambios:
01	25/10/2011	Reestructuración total de los procedimientos, acorde a los nuevos lineamientos del SIGCA; se utilizó versión 01 para este procedimiento Soporte a Usuarios debido a que se fusionaron cinco (5) procedimientos y todos tenían diferentes revisiones así: GS-P01 Soporte a funcionarios v03; GS-P04 Mantenimiento Correctivo v01; GS-P07 Vinculación de Equipos de cómputo a la Plataforma v03; GS-P08 Creación de cuenta de correo v01; y GS-P09 Solicitud de publicación de información en la web v03.
02	09/07/2013	Actualización del ítem 5 “Descripción del Procedimiento” acorde a las actividades que se realizan en el proceso.
03	24/07/2019	Actualización del procedimiento, objetivo, responsables y descripción acorde a las nuevas herramientas tecnológicas y actividades del procedimiento

Fecha de Emisión: 05 de marzo de 2024

TIPO DE DOCUMENTO: CONTROLADO ☒ NO CONTROLADO ☐



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES
DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE, CVS**

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL, SGI

PROCEDIMIENTO SOPORTE A USUARIOS

Código: GA-PR-01

Versión: 05

Página: 6 de 6

04	11/09/2019	Actualización en el objetivo del procesamiento, responsable y descripción del procedimiento
05	05/03/2024	Actualización de los responsables, alcance, descripción del procedimiento

CUADRO DE APROBACIÓN		
Elaboró: Alvaro Díaz Banda	Revisó: Jose Luis Rodriguez D	Aprobó: Adriana Negrete Cantillo
Cargo: profesional Universitario	Cargo: profesional especializado	Cargo: jefe Administrativa y financiera
Firma: 	Firma: 	Firma: 

Fecha de Emisión: 05 de marzo de 2024

TIPO DE DOCUMENTO: CONTROLADO ☒ NO CONTROLADO ☐