

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

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, SIGCA



**DOCUMENTO:
PROCEDIMIENTO SOPORTE A USUARIOS
CÓDIGO: GA-PR-01
REVISIÓN: 02**



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABLES	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	4
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	7
7. REGISTROS Y ANEXOS.....	7
8. CONTROL DE CAMBIOS.....	7

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objeto definir las tareas, responsabilidades y requerimientos necesarios, que debe realizar la oficina de sistemas para prestar un soporte adecuado en todas las actividades inherentes a la atención de los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge CVS.

2. ALCANCE

Este documento aplica a:

- La oficina de sistemas de la Corporación.
- Para cada soporte y solicitudes de servicio que se realiza en la Corporación.
- Todos los usuarios de la oficina de sistemas.

3. RESPONSABLES

- COORDINADOR DE SISTEMAS
- INGENIERO DE SOPORTE
- TÉCNICO DE SISTEMAS

4. DEFINICIONES

- **Usuario:** Todo individuo ya sea funcionario o contratista que introduce o saca datos, o 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 que presta la oficina de sistemas de la Corporación a sus usuarios para resolver un problema en el área de sistemas
- **Plataforma:** 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.
- **Equipos de Comunicación:** Para la Unidad de sistemas son:
 - Enrutador
 - Swiches
 - Access Point
 - Convertidor de fibra óptica.
- **Cableados Estructurados:** Para la Unidad de sistemas son una 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 funcionario que tenga a su cargo un equipo de computo y, esta debe ser solicitada a través del formato **GA-FO-24** "Solicitud y control de servicios de sistemas" o a través de correo electrónico dirigido a las cuentas de correo (sistemas@cvs.gov.co, sopORTE@cvs.gov.co)
- El Técnico o Ingeniero de soporte debe formular la solución del problema al funcionario para que este le de su aprobación si se requiere y en caso de que se requieran recursos externos estos sean gestionados por la oficina correspondiente, según el soporte que se vaya a realizar.
- Una vez se ha comunicado al funcionario la solución de su problema, se procede a

la ejecución y solución de la solicitud de soporte del usuario.

- Es obligación de los funcionarios cumplir las POLITICAS DE SEGURIDAD INFORMATICA para el manejo adecuado de la plataforma de sistemas de la Corporación, disponible en la carpeta Sistema Integrado de Gestión de Calidad/Proceso GA/GA-PR Soporte de Sistemas/GA-PR-03 Políticas de seguridad informática y en la pagina web http://www.cvs.gov.co/jupgrade/images/stories/docs/Alertas/Políticas_de_Seguridad_Informatica_CVS_2011-.pdf
- El soporte a los usuarios debe ser atendido de manera oportuna definiendo el grado de importancia.
- La solución a los problemas presentados en la plataforma de sistemas, se darán de acuerdo a las limitaciones que tenga la Corporación.
- 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 de datos el funcionario previamente debe clasificar y definir la información que necesita proteger. Solamente se realizaran las copias de seguridad a la información que pertenezca a la corporación (documentos de Word, Excel, Powerpoint) y en casos especiales cuando la información sea muy importante y por seguridad se podrá guardar en otra carpeta diferente.
- Las copias de seguridad de la Corporación deben mantenerse en una caja de seguridad en un lugar que se localice fuera del edificio de la Corporación.
- 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 computo 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 los mantenimientos realizados; y para Hoja de Vida de Periféricos **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 esta presentando el daño o la falla tenga

- vigente su garantía. Si el equipo tiene vigente la garantía tramitar y hacer efectiva la garantía.
- b. Se hace la solicitud del repuesto a bienes y suministros si fuera del caso o el técnico procede a reparar la pieza que este presentado la falla.
 - c. La solicitud del repuesto la hace el funcionario con aprobación del coordinador de sistemas 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. El técnico debe hacer entrega del equipo con un óptimo funcionamiento.
- Cuando el servicio solicitado sea la creación de una cuenta de correo corporativo:
 - a. Se procede entrando al administrador del sitio web
 - b. Se crea la cuenta con el nombre de usuario y la contraseña, de acuerdo al perfil de cada usuario,
 - c. Se realiza una verificación que la cuenta de correo esta correcta. La verificación se realiza enviando y recibiendo correos electrónicos.
 - d. 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 pagina 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 procede a la creación de la página web con la información establecida
 - d. Se verifica el contenido y el diseño de la pagina web que se va ha publicar. Se valida la información con el solicitante de la publicación.
 - e. Se sube la página web al servidor y se le informa al solicitante de su publicación.
 - El técnico hace entrega del soporte prestado al funcionario. El funcionario recibe a satisfacción firmando el formato GA-FO-24 "Solicitud y Control de Servicios de Sistemas" y calificando el servicio que se le ha prestado.

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

Email recibidos

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 computo 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		
04		

CUADRO DE APROBACIÓN		
<p>Elaboró: David González Estrada</p> <p>Cargo: Contratista</p>	<p>Revisó: Ada Luz Ramos Doval</p> <p>Cargo: Profesional Especializado</p>	<p>Aprobó: Jose Fernando Tirado Hernández</p> <p>Cargo: Director General</p>
<p>Firma:</p>	<p>Firma:</p>	<p>Firma:</p>