



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTION TECNOLOGICA

GESTION DE
SERVICIOS
TECNOLOGICOS

CODIGO: PGT02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 03/03/2018

VERSIÓN:03

| Elaborado por Nombre: BLADIMIR NAVARRO Cargo: TÉCNICO SISTEMAS | Revisado por Nombre ERIKA PEREZ PINZON Cargo PROFESIONAL DE APOYO CALIDAD | Aprobado por: Nombre: HUGO ALFONSO ARCHILA Cargo: GERENTE |
|---|---|---|
| 1. INTRODUCCION | | |
| El presente documento describe el Procedimiento PGT02-00 Gestión de servicios informáticos, indicando su objetivo, alcance, definiciones, normatividad, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman y control de cambios del procedimiento. | | |
| 2. OBJETIVO | | |
| Garantizar el correcto funcionamiento del Hardware y Software que posee el Instituto Financiero de Casanare. | | |
| 3. ALCANCE | | |
| Comprende las actividades relacionadas con la recepción de la Solicitud por parte de la dependencia hasta el cierre de la solicitud con el ajuste realizado. | | |
| 4. DEFINICIONES | | |
| <ul style="list-style-type: none">• SOFTWARE: equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.• HARDWARE: se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.¹ Son cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado; contrariamente, el soporte lógico es intangible y es llamado software. <p>MANUAL DE OPERACIONES: El manual de operaciones es la guía autorizada de cómo se hacen las cosas en su negocio. Le da la forma eficaz de comunicar las políticas y procedimientos, y ofrece a sus empleados la independencia y la seguridad que necesitan para operar en sus puestos dando máximos resultados.</p> <ul style="list-style-type: none">• SERVICIO INFORMATICO: Conjunto de actividades (planeamiento, análisis, diseño, programación, operación, entrada de datos, autoedición, bases de datos, etc) asociadas al manejo automatizado de la información que satisfacen las necesidades de los usuarios de este recurso.• REALPOPUP: Comunicaciones internas en el instituto. | | |
| 5. NORMATIVIDAD | | |



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTION TECNOLOGICA

**GESTION DE
SERVICIOS
TECNOLOGICOS**

CODIGO: PGT02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 03/03/2018

VERSIÓN:03

| Normatividad | | Ver Nomograma del Proceso | | |
|--|--|---|-----------------------------------|--|
| 6. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO | | | | |
| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE | FORMATO - EVIDENCIA |
| 1 | Recepcionar solicitudes | El Profesional o Técnico de Sistemas, recepciona las solicitudes provenientes de los usuarios internos. La recepción puede ser telefónica, Spark, correo y presencial. | Profesional o Técnico de Sistemas | Requerimiento realizado |
| 2 | Clasificar solicitud | El profesional o técnico sistemas, identifica los tres tipos de solicitudes: Soporte técnico, Servicios informáticos y solicitud de servicio a aplicativo. Cuando la solicitud es de soporte técnico pasa a la actividad No 3; y si es de solicitud de servicio a aplicativo pasa a la actividad No 6. En los casos que la solicitud sea: creación de usuario y asignación de clave, acceso a internet, intranet, creación de correo institucional, se remite al PGT05-00 Asignación de usuarios, claves y permisos | Profesional o Técnico de Sistemas | Requerimiento clasificado |
| 3 | Evaluación del caso | El profesional o técnico de sistemas, evalúan y analiza la causa de la solicitud, y establece el protocolo para la atención; la cual puede realizarse por canales internos o mediante atención presencial en cuyo caso, pasa a la actividad No. 5. | Profesional o Técnico de Sistemas | Requerimiento solucionado o priorizado |
| 4 | Impartir Instrucciones | El profesional de sistemas o el técnico de sistemas, Una vez identificado el problema imparte instrucciones al usuario para la solución del problema. Si fue solucionado finaliza el procedimiento de lo contrario pasa a la actividad No. 5. | Profesional o Técnico de Sistemas | Requerimiento solucionado |
| 5 | Gestionar servicio | El profesional o técnico de sistemas, se desplaza al sitio de trabajo y evalúa la complejidad del problema y el servicio requerido. Dentro de los servicios requeridos encontramos: Hardware, software, internet, intranet, correo corporativo. Contemplados en el Manual de operaciones técnicas MGT01-00 en el punto 3, y realiza la gestión para la solución del requerimiento. | Profesional o Técnico de Sistemas | Requerimiento solucionado |
| 6 | Recepcionar solicitud de servicio a aplicativo | El profesional o técnico de sistemas, recepciona la solicitud vía correo electrónico los requerimientos de los usuario, en la cual el usuario manifiesta la falla o solicitud de ajuste del aplicativo de acuerdo a las necesidades. | Profesional o Técnico de Sistemas | Requerimiento soportado |



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTION TECNOLOGICA

**GESTION DE
SERVICIOS
TECNOLOGICOS**

CODIGO: PGT02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 03/03/2018

VERSIÓN:03

| | | | | |
|---|---|---|-----------------------------------|---|
| 7 | Solicitar y entregar a un tercero | El profesional o técnico de sistemas, informa y entrega al contratista o tercero, encargado de la implementación o soporte técnico del aplicativo, el requerimiento hecho por el usuario que administra el modulo a intervenir reenviando el correo electrónico. | Profesional o Técnico de Sistemas | Requerimiento radicado en sistemas. |
| 8 | Recepción de la respuesta por parte del tercero | Una vez obtenida la respuesta por parte del contratista, el profesional o técnico de sistemas se encarga de informar al usuario final del aplicativo y junto con él, verifica que se encuentre funcionando de acuerdo a los requerimiento estipulados en la solicitud hecha previamente, si es así termina el procedimiento, de lo contrario se hace nuevamente el requerimiento al contratista o tercero pasa a la actividad No 7. | Profesional o Técnico de Sistemas | Requerimiento solucionado. |
| 9 | Aplicar encuesta | Semestralmente el funcionario designado deberá aplicar RGT02-05 Encuesta Calificación del Servicio, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio suministrado por la oficina de sistemas. | Profesional o Técnico de Sistemas | RGT02-05 Encuesta Calificación del Servicio |

7. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha [dd/mm/yy] | Elaborado por: | Razón de la actualización |
|---------|---------------------|--|--|
| 0.0 | 06/08/2013 | CIELO BOHORQUEZ | Cambios por recodificación |
| 1.0 | 03/03/2014 | MARIA E. AMAYA P. ERIKA Y. PEREZ P. | Se modificó procedimiento y se incorporó ítems. Ver formato RDP01-03 Lista De Chequeo Por Procedimientos SGC |
| 2.0 | 09/07/2015 | BLADIMIR NAVARRO | Previa auditoria interna se modificaron las actividades 7, 9 y 10 adjuntándose de acuerdo a los requerimientos de la oficina de sistemas y se eliminó el formato RGT02-07 que se encontraba obsoleto |
| 3.0 | 3/3/2018 | BLADIMIR NAVARRO | De acuerdo a auditoria Interna se ajustaron actividades, 1,2 y 4 así mismo se eliminaron formatos. |

8. ANEXOS (FORMATOS)

| | |
|----------|---------------------------------------|
| RGT02-05 | ENCUESTA DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO |
|----------|---------------------------------------|