



1. OBJETIVO

Establecer lineamientos generales que orienten la prestación del Soporte Técnico en Hardware y Software a los funcionarios de la Gobernación del Magdalena.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la solicitud de soporte tecnológico y termina con la prestación del servicio.

3. DEFINICIONES

- **SOPORTE TÉCNICO:** Es el servicio prestado en hardware y software al personal de la entidad cuya solución requiere de un tiempo corto o largo de acuerdo con la gravedad del problema
- **REQUERIMIENTO TÉCNICO:** Aviso o manifestación de una situación problema a nivel técnico.
- **HARDWARE:** Componentes que integran la parte material de un computador.
- **SOFTWARE:** Instrucciones, programas, aplicaciones que ejecutan ciertas tareas en un computador.

4. NORMATIVIDAD

- Ley 1178
- Reglamento Sistema de Organización Administrativa
- Reglamento interno de Personal

5. POLITICAS OPERACIONALES

El Profesional Especializado encargado del área de sistemas en la Gobernación del Magdalena, o a quien este designe están en la obligación de prestar asesorías y apoyo tecnológico a todas las dependencias de la entidad de manera oportuna y eficiente.

Todos los requerimientos recibidos deben ser atendidos dentro de las 24 horas de su recepción.

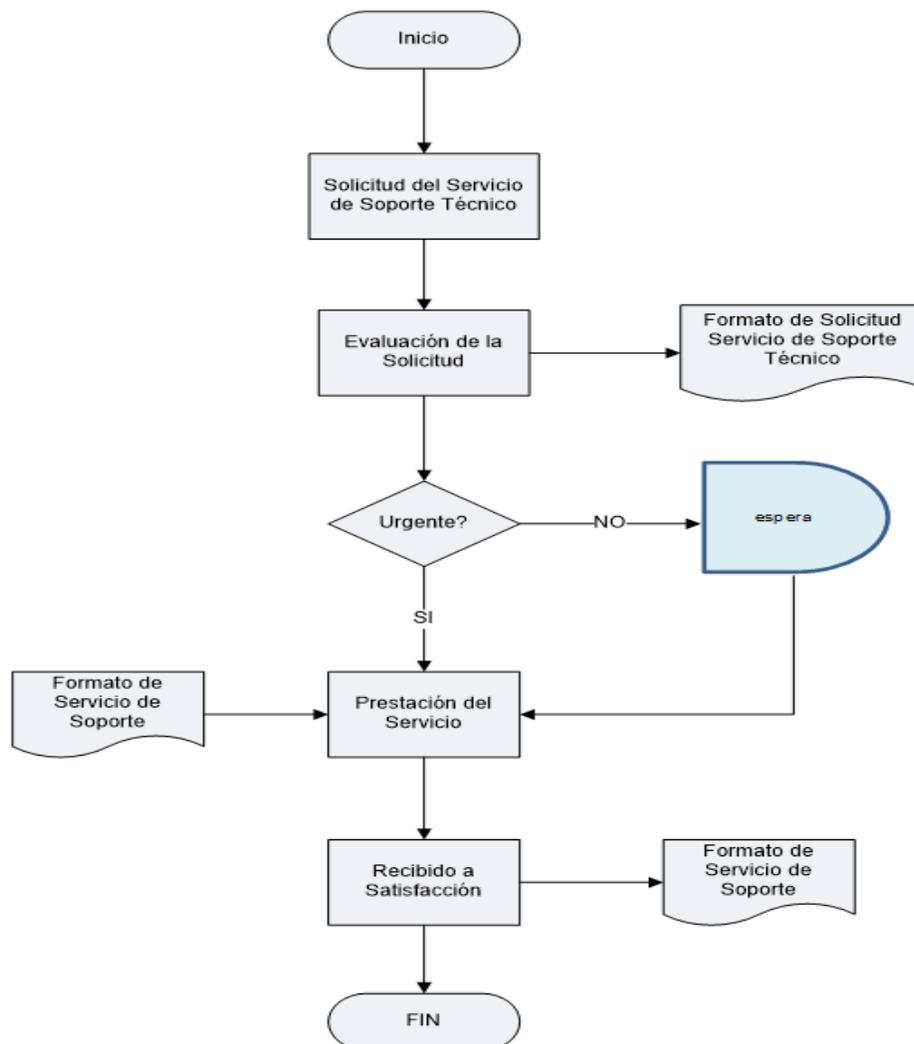
6. DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1.	Recepción de la solicitud del Servicio de Soporte Técnico	Oficina de sistemas	1 hora
2.	Evaluación y programación de la Solicitud	Oficina de sistemas	1 día



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
	soporte tecnológico, asignación al personal requerido.		
3.	Prestación del Servicio de acuerdo a las especificaciones del encargado del área de sistema.	Oficina de sistemas	5 días
4.	Recibido a Satisfacción	Oficina de sistemas	1 hora

7. DIAGRAMA DE FLUJO



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

VERSION:002

**PROCESO: GESTION SOPORTE TECNOLÓGICO
PROCEDIMIENTO: SOPORTE TECNOLÓGICO****FECHA:
NOVIEMBRE 2019
CODIGO:
GST-PR-S3-05-04**

OFICINA DE SISTEMAS

PÁGINA: 3 DE 3**8. REGISTRO**

Acta de visita

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO
2	30 Octubre 2019	Actualización de manual de procedimiento, se actualizaron actividades