

	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO – SECRETARÍA DE HACIENDA		Código: PR-GHP- 026
	PROCESO GESTION HACIENDA PUBLICA		Versión: 2
			Página 1 de 3
Elaboró: Profesional Universitario Sistemas – Secretaría de Hacienda	Revisó: Secretario de Despacho – Hacienda	Aprobó: Comité Técnico de Calidad	

1. OBJETIVO:

Determinar las actividades que permitan Prestar el soporte y servicio técnico en el área de sistemas, específicamente resolviendo problemas de hardware y software a los funcionarios y contratistas de la Secretaría de Hacienda de Fusagasugá

2. ALCANCE:

Inicia con la solicitud del soporte de sistemas por parte de los diferentes usuarios y/o contratistas de la Secretaría de Hacienda y termina con la solución del inconveniente técnico presentado

3. DEFINICIONES:

Computador: Es un dispositivo informático que es capaz de recibir, almacenar y procesar información de una forma útil. Está programada para realizar operaciones lógicas o aritméticas de forma automática.

Hardware: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático. se refiere a las partes físicas, tangibles, de un sistema informático, sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.

Oficina de las TIC: Oficina de Tecnología de la información y las comunicaciones. Dependencia encargada del área técnica de la Alcaldía de Fusagasugá.

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas. Es el equipamiento lógico e intangible de un Computador.

Sistema Informático: Conjunto de partes que funcionan relacionándose entre sí con un objetivo preciso, como un computador, sus dispositivos periféricos y la persona que los manejan, constituyen un sistema informático.

Soporte Técnico: Es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un producto o servicio, ya sea este el hardware o software de una computadora de un servidor de Internet, periféricos, artículos electrónicos, maquinaria, o cualquier otro equipo similar.

Usuario: Es el individuo que utiliza o trabaja con algún objeto o dispositivo o que usa algún servicio en particular. Para la informática es un usuario aquella persona que utiliza un dispositivo o un computador y realiza múltiples operaciones con distintos propósitos.

4. DESARROLLO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1.Inicio		
2. Solicitar soporte de sistemas al	Funcionario o contratista	



Elaboró: Profesional Universitario Sistemas – Secretaría de Hacienda

Revisó: Secretario de Despacho – Hacienda

Aprobó: Comité Técnico de Calidad

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
profesional de sistemas		
3. Verificar el daño o inconveniente técnico	Profesional de sistemas S. Hacienda	
4. ¿ El problema se puede solucionar directamente?	Profesional de sistemas S. Hacienda	
4.1 SI: Realizar el soporte técnico. Ir al paso 5	Profesional de sistemas S. Hacienda	
4.2 NO: Evaluar qué proveedor externo aporta la solución al problema presentado	Profesional de sistemas S. Hacienda	
5. Diligenciar el formato FO-GT-004 y el catálogo de servicios	Profesional de sistemas S. Hacienda	FO-GT-004 catálogo de servicios
6. Firmar el Formato FO-GT-004	Funcionario o contratista	FO-GT-004
7. FIN		
8.¿El daño es del sistema de información del equipo? (software externo, sistema contable, etc)	Profesional de sistemas S. Hacienda	
8.1 SI: Llamar al proveedor externo. Ir al paso 9	Profesional de sistemas S. Hacienda	
8.2. No: informar a la Oficina de las TIC. Ir al paso 15.	Profesional de sistemas S. Hacienda	
9. Informar al proveedor de la naturaleza del daño	Profesional de sistemas S. Hacienda	
10. Recibir el reporte del problema en la aplicación de sistemas externa	Proveedor Externo del sistema	
11. Solucionar el problema	Proveedor Externo del sistema	
12. Llamar a la alcaldía para verificar que el daño haya sido reparado y se haga la respectiva prueba	Proveedor Externo del sistema	
13. Verificar que el daño del sistema haya sido arreglado	Profesional de sistemas S. Hacienda	
14. El problema del sistema se solucionó?	Profesional de sistemas S. Hacienda	
SI: ir al paso 19 - fin	Profesional de sistemas S. Hacienda	
NO. Ir al paso 9	Profesional de sistemas S. Hacienda	
15. Recibir el Reporte del problema	Profesional de sistemas TIC	
16. Solucionar el Problema	Profesional de sistemas TIC	
17. Verificar que el sistema de redes de comunicación funciona	Profesional de sistemas S. Hacienda	
18. El problema de comunicaciones se solucionó?	Profesional de sistemas S. Hacienda	

	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO – SECRETARÍA DE HACIENDA		Código: PR-GHP- 026
	PROCESO GESTION HACIENDA PUBLICA		Versión: 2
			Página 3 de 3
Elaboró: Profesional Universitario Sistemas – Secretaría de Hacienda	Revisó: Secretario de Despacho – Hacienda	Aprobó: Comité Técnico de Calidad	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
SI. Ir al paso 19. FIN		
NO: Ir al paso 8.2		

TABLA DE CONTENIDO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
1	10 de Diciembre de 2020	Creación del documento
2	Diciembre de 2021	Modificación código del documento