

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO SOPORTE TECNICO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS			
PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	CÓDIGO: GCI-S1-P3	VIGENCIA: 17/07/2023	V6	PÁGINA 1 de 5

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS: Estratégicos, misionales y de apoyo.

OBJETIVO PRINCIPAL: Establecer las condiciones, actividades, responsabilidades y controles de los recursos de información y comunicación de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.

ACTIVIDADES				
No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	Analizar e incluir dentro del plan de compras anual las necesidades informáticas y tecnológicas teniendo en cuenta los proyectos a realizarse en la próxima vigencia.	Correos / Solicitudes de cliente interno vía SIMAD / Plan de compras anual	Gestor TIC
2	P	Proyectar dentro del plan de mantenimiento anual los cronogramas de mantenimientos trimestrales.	Cronograma anual	Gestor TIC
3	H	Programar trimestralmente reunión con los funcionarios encargados de soporte técnico y mantenimiento para coordinar eficientemente las actividades, socialización de temas del proceso.	GC-S3-F1 Acta	Gestor TIC
4	H	Recepcionar analizar y ejecutar, las solicitudes y órdenes de servicio, para soportes correctivos, fallas tecnológicas y capacitaciones.	Correos / Solicitudes de cliente interno vía SIMAD	Gestor TIC / Ingenieros de soporte y técnico
5	H	Ejecutar las actividades de soporte técnico de forma presencial, vía telefónica y/o remota en las diferentes áreas o dependencias de acuerdo a la programación asignadas o por demanda.		Gestor TIC / Ingenieros de soporte y técnico

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92


ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO SOPORTE TECNICO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS			
PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	CÓDIGO: GCI-S1-P3	VIGENCIA: 17/07/2023	V6	PÁGINA 2 de 5

6	H	Registrar mediante la aplicación de solicitudes: \\192.168.1.16\solciitudde servicios , todas y cada una de las peticiones de los funcionarios, con el detalle claro y el tiempo de respuesta.	Aplicación Access - Solicitud de servicios	Gestor TIC / Ingenieros de soporte y técnico
Mantenimientos preventivos				
7	H	Elaborar oficio comunicando las fechas programadas para los mantenimientos preventivos a realizarse en los diferentes centros de salud.	Comunicación interna SIMAD	Gestor TIC
8	H	Ejecutar los diferentes mantenimientos según el cronograma establecido. Se debe diligenciar formato proforma de mantenimiento preventivo con la firma de conformidad del usuario.	Cronograma anual	Contratista (Técnico en Mantenimiento)
9	H	Actualizar el módulo de hojas de vida de los equipos de cómputo, agregando el registro del último mantenimiento y las novedades que se presente.	Aplicativo Hojas de Vida	Contratista (Técnico en Mantenimiento)
10	H	Realizadas las actividades de mantenimiento preventivo deberá presentar los soportes respectivos y un informe donde especifica las deficiencias encontradas durante el proceso y las posibles recomendaciones.	Informe	Contratista (Técnico en Mantenimiento)
Mantenimientos correctivos				
11	H	Cuando se presenten daños en las partes de los		Técnico /

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO SOPORTE TECNICO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS			
PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	CÓDIGO: GCI-S1-P3	VIGENCIA: 17/07/2023	V6	PÁGINA 3 de 5

		equipos de cómputo se debe generar un concepto técnico justificando la reposición del insumo en mal estado.	GCI-S1-F2 Concepto técnico	Ingenieros de soporte
12	H	Verificar y analizar la conveniencia y la forma de reposición del insumo y autoriza.		Gestor TIC
13	H	Realizar la solicitud de parte o insumo, registrando la solicitud en el software Indigo Vie.	Indigo Vie – Inventarios – Solicitud de compra	Técnico / Ingenieros de soporte
14	H	Retirar del almacén con los documentos (la solicitud de pedido y formato concepto técnico) el insumo o parte solicitada y recibe una orden de despacho con la cual queda descargado al usuario que se va asignar.		Técnico / Ingenieros de soporte
15	H	Instalar el insumo para el correctivo necesario y diligenciamiento de solicitud de prestación del servicio, registro de la parte a la opción de socialización del módulo de activos fijos Indigo Vie.	GCI-S1-F2 Concepto técnico / Indigo Vie – Activos Fijos	Técnico / Ingenieros de soporte
Impresoras				
16	H	Cuando se presenten desperfectos en la impresora, o los tóner se encuentren en mal estado o para reemplazar, se deberá reportar el incidente a cada Ingeniero de TIC en zona, quien a su vez realizara el reporte a la empresa a través de ticket	Reporte SIMAD	Funcionarios de la ESE

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO SOPORTE TECNICO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS			
PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	CÓDIGO: GCI-S1-P3	VIGENCIA: 17/07/2023	V6	PÁGINA 4 de 5

		8722205 ext. 103.		
17	H	Generar un número de ticket especificando el tipo de falla o necesidad de toner la cual debe ser respondida en menos de 3 horas hábiles.	Medio de solicitud de incidentes y fallas provisto por el contratista	Contratista
18	H	Cuando el llamado implica la falla de la impresora el contratista suministra una de repuesto y se lleva la impresora para ser reparada.		Contratista
19	H	Si la impresora es dada de baja se procede a diligenciar el formato de orden de servicio el cual debe estar firmado a satisfacción por el funcionario responsable.		Contratista
20	H	Los funcionarios deberán firmar el certificado de suministro de tóner una vez entregados a conformidad por el contratista.	Relación de Tóner suministrado por contratista	Funcionarios
Actividades administrativas				
21	H	Generar estudios previos. (Justificación de la compra, asignación de los equipos, especificaciones técnicas de los equipos y el presupuesto) los cuales se entregan a contratación.	Plan de compras anual	Gestor TIC
22	H	Realizar Interventorías a contratos.	Certificaciones / Actas de inicio / Acta de terminación y liquidación	Gestor TIC / Ingeniero de Soporte

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO SOPORTE TECNICO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS			
PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	CÓDIGO: GCI-S1-P3	VIGENCIA: 17/07/2023	V6	PÁGINA 5 de 5

23	H	Crear el usuario en el servidor de dominio teniendo en cuenta el perfil y la ubicación del mismo.	GCI-S1-F7 Asignación usuario	Gestor TIC
Formateo de equipos				
24	H	En caso de que los equipos de cómputo requieran formateo, se debe utilizar el manual : TIC-S1-M3 Formateo_de_equipos-computo	GCI-S1-M2 Formateo de equipos de computo	Técnico / Ingenieros de soporte
25	V	Verificar mensualmente las solicitudes de prestación de servicios ingresadas, para la generación de indicadores.	Aplicación Access - Solicitud de Servicios	Gestor TIC
26	V	En caso de encontrar solicitudes abiertas solicita al contratista justificar las causas y genera compromiso de solucionarlas en un tiempo estimado.	Aplicación Access - Solicitud de Servicios	Gestor TIC
27	A	Generar una reunión con el equipo de trabajo trimestralmente que permita analizar temas como mantenimiento preventivo y correctivo, soporte técnico, compra de equipos y licencias entre otros.	GC-S3-F1 Acta	Gestor TIC
CONSIDERACIONES ESPECIALES				
N/A.				



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO
SOPORTE TECNICO DE LOS RECURSOS
INFORMÁTICOS

mipg

PROCESO: GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO Y LA
INNOVACIÓN

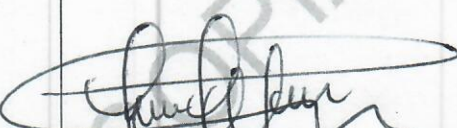
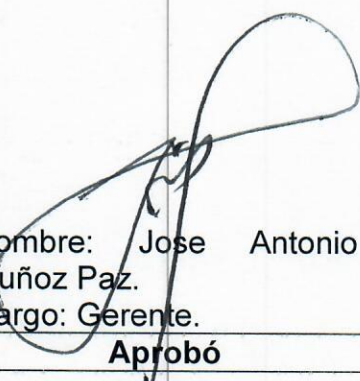
CÓDIGO: GCI-S1-P3

VIGENCIA: 17/07/2023

V6

PÁGINA 1 de 2

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
4	Modificación del documento:	30/06/2016
5	Modificación del documento:	22/12/2020
6	Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de dar cumplimiento al cronograma de actualización de documentos del área de Ingeniería de procesos de Calidad y así mismo obtener una mejora continua en el subproceso "Sistema de información", se realizaron los siguientes ajustes: 1. Actualización de documentos. 2. Modificación de la codificación de los registros. 3. Ajustes estructurales.	17/07/2023
 Nombre: Martha Cecilia Chavarro Ramírez. Contratista área Sistema de Información.	 Nombre: Martha Patricia Plazas Zambrano. Cargo: Coordinadora área Sistema de Información.	
 Nombre: Evelyn Karolina García Polanco. Agremiada Asistir.	 Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista área Garantía de la Calidad.	 Nombre: Jose Antonio Muñoz Paz. Cargo: Gerente.
Elaboró	Revisó	Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

Facebook Instagram YouTube
ESE Carmen Emilia Ospina