


GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS							
Código:	PR-TI-05	Versión:	4	Vigencia:	20 de febrero de 2023	Página:	1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que deben llevarse a cabo para reportar, determinar y gestionar las novedades que se presenten en los equipos, dispositivos y sistemas de información de la cooperativa a nivel de hardware y software.

2. ALCANCE

Abarca las actividades ejecutadas por los funcionarios e ingenieros de la subgerencia TIC, desde el momento en el que se informa una novedad a través de la plataforma Milldesk hasta la solución brindada y notificada en la misma plataforma.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Subgerente TIC
- 3.2. Coordinador de SGSI
- 3.3. Asesor de Infraestructura
- 3.4. Funcionarios

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. N/A

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **Hardware:** Comprende todos los componentes físicos de un ordenador, es decir, todo lo que se puede ver y tocar.
- 5.2. **Software:** Comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la adecuada ejecución de las funciones de un equipo.
- 5.3. **Borrado de Seguro:** Es el proceso que permite eliminar archivos, carpetas o unidades lógicas de forma segura, mediante el uso de herramientas o programas.

6. DISPOSICIONES GENERALES

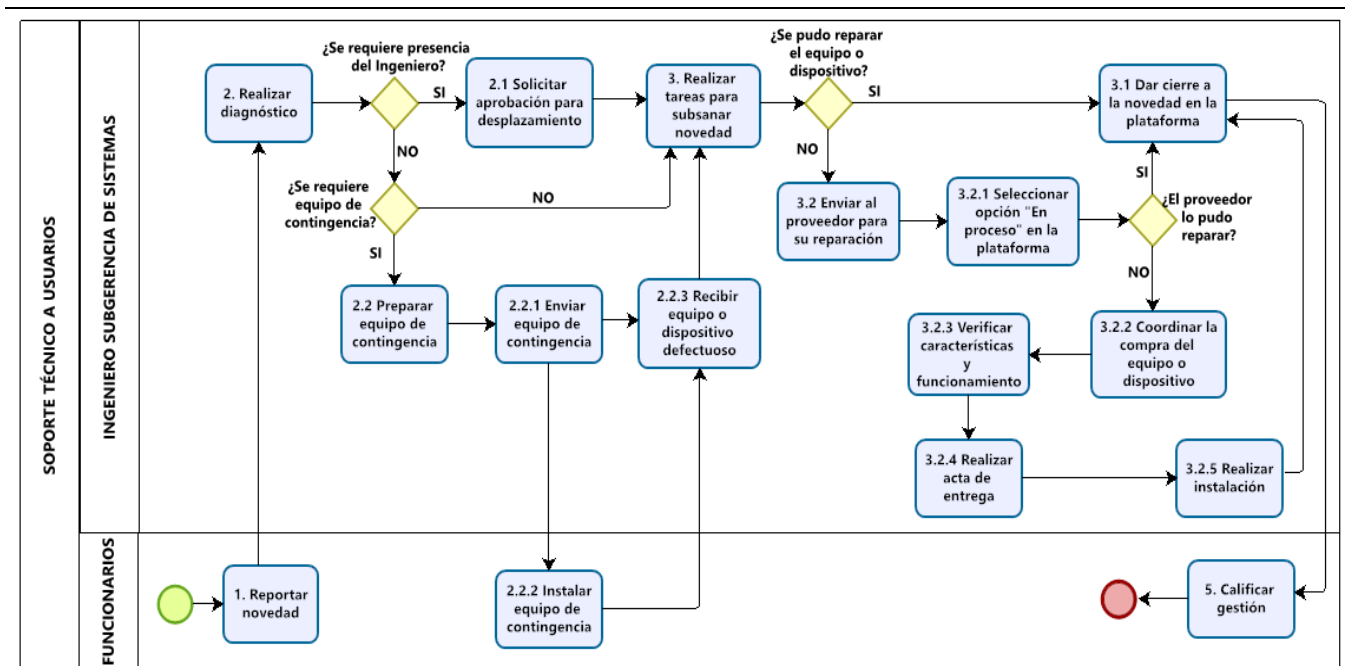
- 6.1. Si en el desarrollo de algunas de las actividades del procedimiento, se presenta alguna de las siguientes situaciones se debe realizar el proceso de borrado seguro:
 - Cuando el equipo de cómputo sea almacenado en bodega luego de ser utilizado por un funcionario.
 - Cuando exista un cambio de responsable del equipo de cómputo.
 - Cuando el equipo de cómputo tenga un valor de cero y se decida donar o vender.

El proceso de borrado seguro estará a cargo de la Coordinación SGSI e Infraestructura, y deberá realizarse como lo indica el instructivo **IN-TI-09 Borrado Seguro A Equipo de Cómputo**, al finalizar el proceso se deberá diligenciar la bitácora de control de borrados seguros (**FO-TI-19**).

7. DIAGRAMA DE FLUJO

SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS

Código: PR-TI-05	Versión: 4	Vigencia: 20 de febrero de 2023	Página: 2 de 5
-------------------------	-------------------	--	-----------------------



8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Reportar novedad	Radicar la novedad presentada o solicitud de soporte en la plataforma Mildesk (mesa de ayuda) a la que se puede acceder a través de la Intranet corporativa. Allí se debe especificar detalladamente lo solicitado adjuntando evidencia de ser necesario. Nota: Automáticamente la plataforma asigna la solicitud al ingeniero respectivo teniendo en cuenta su cargo y funciones.	Funcionarios	Plataforma Mildesk (mesa de ayuda)
2	Realizar diagnóstico de la novedad	Determinar la magnitud de la novedad y establecer su prioridad, nivel de urgencia y tiempo de respuesta según un preanálisis realizado de esta. Se debe considerar la necesidad del desplazamiento del ingeniero a cargo o el envío de un equipo de contingencia hacia la oficina respectiva si así lo amerita el caso.	Coordinador de SGSI Asesor de Infraestructura	N/A
2.1	Solicitar aprobación para desplazamiento	Si la solución a la novedad requiere la presencia del ingeniero encargado en sitio, se le debe notificar al subgerente de sistemas para su aprobación.	Coordinador de SGSI Asesor de Infraestructura	Correo Electrónico

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE

SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS


Código:	PR-TI-05	Versión:	4	Vigencia:	20 de febrero de 2023	Página:	3 de 5
----------------	----------	-----------------	---	------------------	-----------------------	----------------	--------

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
2.2	Preparar equipo de contingencia	Si la solución a la novedad requiere el envío de un equipo de contingencia, se debe preparar para su correcto funcionamiento en la oficina destino y diligencia el formato <i>FO-TI-03 Orden de salida</i> para legalizar su desplazamiento.	Coordinador de SGSI Asesor de Infraestructura	FO-TI-03 Orden salida
2.2.1	Enviar equipo de contingencia	Entregar el equipo de contingencia debidamente empacado al área de recepción con el fin de que se realice el envío a la oficina correspondiente.	Coordinador de SGSI Asesor de Infraestructura	Guía transportadora
2.2.2	Instalar equipo de contingencia	Instalar el equipo una vez sea recibido y realizar pruebas para verificar su funcionalidad.	Funcionario	N/A
2.2.3	Recibir equipo o dispositivo defectuoso	Recibir el equipo o dispositivo defectuoso con el fin de realizar su revisión y diagnóstico.	Coordinador de SGSI Asesor de Infraestructura	Comunicación interna / Acta de entrega
3	Realizar tareas para subsanar novedad	En caso de que la novedad presentada sea de Hardware, realizar las reparaciones necesarias consignando las anotaciones en la hoja de vida del equipo, haciendo uso de las herramientas requeridas. En caso de que la novedad presentada sea de Software, ejecutar las tareas correspondientes en sitio o de forma remota según sea el caso.	Coordinador de SGSI Asesor de Infraestructura	Plataforma de gestión Hoja de vida del equipo
3.1	Dar cierre a la novedad en la plataforma	En caso de que el equipo o dispositivo haya podido repararse normalmente, se debe cerrar la novedad radicada por el funcionario en la plataforma, para lo cual se debe dar clic en la opción " Cerrado " y en el espacio " resolución " describir lo realizado.	Coordinador de SGSI Asesor de Infraestructura	Plataforma Mildesk (mesa de ayuda)
3.2	Enviar equipo o dispositivo al proveedor para su reparación	En caso de no poder reparar el equipo, se debe enviar al proveedor especializado para que proceda a realizar el respectivo arreglo por lo que se debe diligenciar el formato <i>FO-AD-11 Movimiento de activos fijos</i> .	Coordinador de SGSI Asesor de Infraestructura	FO-AD-11 Movimiento de activos fijos. Plataforma de gestión Hoja de vida del equipo

SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS

Código:	PR-TI-05	Versión:	4	Vigencia:	20 de febrero de 2023	Página:	4 de 5
----------------	----------	-----------------	---	------------------	-----------------------	----------------	--------

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
3.2.1	Seleccionar opción "En proceso" en la plataforma	En la plataforma se debe seleccionar la opción "En proceso" con el fin de redactar lo sucedido con el equipo o dispositivo	Coordinador de SGSI Asesor de Infraestructura	Plataforma Mildesk (mesa de ayuda)
3.2.2	Coordinar la compra del equipo o dispositivo	Si el equipo no tiene reparación, se debe coordinar la compra de uno que cuente con las mismas características de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-AD-04 Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores y Contratistas	Coordinador de SGSI Asesor de Infraestructura	Plataforma de gestión Hoja de vida del equipo.
3.2.3	Verificar características y funcionamiento	Verificar la llegada del nuevo equipo o dispositivo de acuerdo con las características requeridas, así como su correcto funcionamiento. Informar por correo electrónico al área administrativa que se ha recibido a satisfacción el equipo o dispositivo.	Coordinador de SGSI Asesor de Infraestructura	Plataforma de gestión Hoja de vida del equipo Correo electrónico
3.2.4	Realizar acta de entrega	Realizar acta de entrega a nombre del funcionario responsable del equipo o dispositivo. Para poder hacerla a nombre de él, debe ser de planta, de no ser así, se debe hacer a nombre del jefe inmediato. Nota: Si el equipo requiere ser enviado a otra oficina, se debe diligenciar además la orden de salida y confirmar que se cuenta con la placa de activo fijo si le aplica.	Coordinador de SGSI Asesor de Infraestructura Funcionarios.	AC-TI-02 Acta de entrega FO-TI-03 Orden de salida
3.2.5	Realizar instalación	En caso de requerir desplazamiento para realizar la instalación en sitio del equipo o dispositivo, se debe solicitar la autorización al Subgerente de sistemas.	Coordinador de SGSI Asesor de Infraestructura	N/A
4	Dar cierre a la novedad en la plataforma	Una vez solucionada la novedad presentada, se debe cerrar la novedad radicada por el funcionario en la plataforma, para lo cual se debe dar clic en la opción " Cerrado " y en el espacio " resolución " describir lo realizado.	Coordinador de SGSI Asesor de Infraestructura	Plataforma Mildesk (mesa de ayuda)
5	Calificar gestión	Calificar (según criterio) en la plataforma Mildesk, la gestión del ingeniero que subsanó la novedad reportada.	Funcionario	Plataforma Mildesk (mesa de ayuda)

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie Es Presente y Futuro Solidario		
SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS							
Código:	PR-TI-05	Versión:	4	Vigencia:	20 de febrero de 2023	Página:	5 de 5

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

FO-TI-03 Orden de salida
FO-TI-19 Control de Borrados Seguros
IN-TI-09 Borrado Seguro a Equipo de Computo
AC-TI-02 Acta de entrega
FO-AD-11 Formato único para movimiento de activos fijos
PR-AD-04 Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores y Contratistas

10. CONTROL DE CAMBIOS

La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
4	Se agrega la definición de Borrado Seguro. La disposición general 6.1. Se modifica el responsable de las actividades dejando al Coordinador de Infraestructura y el Asesor. Se actualizan los documentos relacionados.	14 de febrero de 2023
Elaborado Por:		
Revisado Por:		
Aprobado Por:		
RICARDO MARIA SUAREZ ORTIZ Cargo: Subgerente de Sistemas	SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista de SIG	NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General