

	<i>Institución Educativa Comercial de Envigado</i> <i>"La excelencia académica con sentido humano"</i>	Código: ARE-Pr-01
		Versión: 02
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS Procedimiento: Soporte Técnico	Página 1 de 6

Objetivo

Dar solución oportuna a los requerimientos o inconsistencias presentadas por los usuarios en el manejo de equipos que se necesitan para el desarrollo de las actividades de la Institución.

Responsables

Rector

Alcance

Este procedimiento inicia con la identificación de los requerimientos e inconsistencias y termina con la entrega del elemento al usuario

Términos y definiciones

- **ELEMENTO:** En este procedimiento la palabra elemento se refiere a Hardware o Software.
- **EQUIPO DE CÓMPUTO:** Es el ordenador o computador, existen varias clases por su tamaño o necesidad: Servidor, PC, Portátil.
- **HARDWARE:** Son todos los componentes físicos (que se pueden tocar) del computador: discos, unidades de disco, monitor, teclado, Mouse, impresora, placas, puertos y demás periféricos
- **INCONSISTENCIA:** Es un error que se presenta en la manipulación del Equipo de Computo.
- **RED:** Es un conjunto de equipos de computo y/o dispositivos conectados entre sí y que comparten información (archivos), recursos (CD-ROM, impresoras, etc.) y servicios.
- **SOFTWARE:** Es el conjunto de programas que puede ejecutar el hardware para la realización de las tareas de computación a las que se destina. Se trata del conjunto de instrucciones que permite la utilización del equipo de cómputo. El software es la parte intangible del computador, es decir programas, aplicaciones etc.
- **TECNOLOGÍA:** Conjunto de instrumentos, recursos técnicos o procedimientos empleados en un determinado campo o sector.
- **USUARIO FINAL:** Es el funcionario que manipula el equipo de computo.

Condiciones generales

- Las condiciones para preservación del producto tendrán en cuenta que los espacios físicos cuenten con ventilación, aireación,

	<i>Institución Educativa Comercial de Envigado</i> <i>"La excelencia académica con sentido humano"</i>	Código: ARE-Pr-01
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS Procedimiento: Soporte Técnico	Versión: 02
		Página 2 de 6

- ubicación, seguridad, distribución y además la rotación del producto.
- Se solicita a obras públicas, anualmente, el mantenimiento de la planta física y de acuerdo a las condiciones establecidas en los planes de mejoramiento se destinan los recursos para el mantenimiento de los demás recursos.
- Para la elaboración del Fondo de Servicios Educativos se tiene en cuenta el plan de mejoramiento y el informe presupuestal del año anterior, el presupuesto existente, el proyección de presupuestos de ingresos para el año, se hace un trabajo porcentual de acuerdo a la cantidad de estudiantes en preescolar, básica, media académica y media técnica, teniendo en cuenta estos elementos se hace el plan de compras e inversiones.
- Para la rendición de cuentas al Consejo directivo se presenta el informe de ejecución de recursos teniendo como soporte un software contable.
- La institución cuenta con un almacén para el almacenamiento de insumos. Para la preservación de productos de papelería y aseo los espacios deben ser seguros, libres de humedad, que garanticen la preservación de los insumos, en estanterías, libre de plagas.
- Cada año o cuando se requiera, se envía una carta de necesidades a la Secretaría de Obras Públicas Municipal, es este ente quien prioriza las necesidades basado en una visita en sitio para corroborar las condiciones de las instalaciones. En caso de un mantenimiento correctivo lo solicita el rector y/o coordinador de cada sede vía telefónica. El mantenimiento preventivo y correctivo de la silletería, equipos de cómputo y audiovisuales es contratado directamente por la institución.
- El reporte de daños se hace por medio de minutas de los celadores, el orientador de grupo hace reporte directo al Coordinador quien toma las acciones pertinentes de acuerdo al Manual de Convivencia.

Actividades

N°	Actividad	Responsable	Descripción	Tiempo	Registro
1	Recibir solicitud de soporte	Asesor externo	Una vez el usuario presente la solicitud por cualquiera de estos medios: teléfono, email u oficio, el Asesor externo procede a diligenciar el FORMATO soporte técnico	Periódicamente	Formato Soporte Técnico
2	Solicitar información adicional	Asesor externo	El funcionario que reciba el requerimiento, si considera necesario, solicita información adicional al usuario con el fin de identificar claramente el problema.	Periódicamente	No aplica
3	Indicar pautas	Asesor externo	Dependiendo de lo solicitado, el Asesor externo da pautas telefónicamente al usuario para que él resuelva el problema, de no poder solucionarlo con las indicaciones	Periódicamente	Formato Soporte Técnico



Institución Educativa Comercial de Envidado
"La excelencia académica con sentido humano"

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS
Procedimiento: Soporte Técnico

Código: ARE-Pr-01

Versión: 02

Página 3 de 6

			<p>dadas, se hace una asistencia técnica remota, si tampoco se soluciona el problema, asesor externo debe desplazarse hasta el puesto de trabajo del respectivo usuario y hacer la revisión personalmente.</p> <p>Si soluciona el problema, diligencia el formato Soporte técnico en la casilla respectiva y se hace firmar el mismo del usuario para que conste que se recibió a satisfacción.</p> <p>Si la solución del problema requiere llevar el elemento a las instalaciones del proveedor, se lleva el elemento, se soluciona el problema y se devuelve al usuario; además nuevamente se diligencia formato de Soporte técnico y se hace firmar del mismo usuario para que conste que se recibió a satisfacción.</p> <p>Si no soluciona el problema, se solicita servicio técnico.</p>		
4	Solicitar servicio técnico.	Asesor externo	<p>Para solicitar el servicio técnico, se verifica si el elemento tiene la garantía vigente, si está vigente, se contacta el proveedor, (ver términos de garantía) se le dan las indicaciones del caso y se verifica la prestación del servicio.</p> <p>Si el elemento no tiene garantía vigente, se contacta al proveedor del servicio de soporte técnico, se le dan las indicaciones del caso, y se verifica la prestación del servicio.</p>	Periódicamente	No aplica



Institución Educativa Comercial de Envigado
"La excelencia académica con sentido humano"

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS
Procedimiento: Soporte Técnico

Código: ARE-Pr-01

Versión: 02

Página 4 de 6

			Nota: El Asesor externo debe realizar el backup para evitar pérdida de la información antes de la revisión del proveedor.		
5	Verificar prestación del servicio:	Asesor externo	<p>Una vez el servicio de soporte técnico ha sido prestado, se analiza el informe de soporte técnico hecho por el proveedor, para tomar las acciones pertinentes de cada caso, así:</p> <p>Si el elemento no está en garantía se procede entonces a hacer lo siguiente:</p> <p>a) Cuando requiere del cambio de alguna de una (s) o todas sus partes y no está contemplada en la póliza de mantenimiento, se tramita la autorización de la disponibilidad presupuestal, si se autoriza, se realiza la compra se remite al proceso de contratación de la parte (s) y se notifica al proveedor para terminar el servicio. Si no se autoriza la disponibilidad presupuestal, termina el procedimiento.</p> <p>b) Cuando el equipo no tiene solución, se informa mediante oficio del hecho al almacén para que inicie el trámite correspondiente y dar de baja el equipo.</p>	Periódicamente	Informe de soporte Técnico oficio
6	Recibir a satisfacción el servicio:	Asesor externo	Una vez se reciba el servicio por parte del proveedor se verifica la satisfacción del mismo, si quedo correctamente se le da recibí a entera satisfacción y se va a la actividad entregar elemento al usuario.	Periódicamente	No aplica

	<i>Institución Educativa Comercial de Envigado</i> <i>"La excelencia académica con sentido humano"</i>	Código: ARE-Pr-01
		Versión: 02
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS Procedimiento: Soporte Técnico	Página 5 de 6

			Si no quedo correcto, se le informa al proveedor para que tome las acciones del caso.		
7	Entregar elemento al usuario	Asesor externo	<p>Antes de realizar la entrega del elemento al usuario final, se restaura la información del backup y se verifica la configuración del mismo.</p> <p>Se realiza la entrega final al usuario y se hace firmar de este el formato de Soporte técnico en el numeral de recibo a entera satisfacción.</p>	Periódicamente	Formato Soporte Técnico

Punto de control.

Solo pueden ser aceptados como proveedores y/o personal contratado aquellas empresas o personas que cumplan con los requisitos de ley (Sanitarios, DIAN, Cámara de comercio, etc.) y técnicos.

Documentos de referencia

- Contrato de Mantenimiento (pólizas de cumplimiento) y soporte técnico
- Guía 34 para el mejoramiento institucional
- ISO 9001 V 2018



Institución Educativa Comercial de Envigado
"La excelencia académica con sentido humano"

Código: ARE-Pr-01

Versión: 02

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS
Procedimiento: Soporte Técnico

Página 6 de 6

Versión	Fecha	Control de modificaciones
01	10/08/2012	Aprobación del documento
02	7/02/2018	Ajuste al procedimiento por cambio en la norma ISO 9001

Elaborado por: Diego Bojas Buitrago	Revisado y aprobado por: Wyllmar Castañeda López	Fecha elaboración: Julio 31 de 2012	Archivo Nº 3
Cargo: Líder Administración de los recursos	Cargo: Coordinador SGC	Fecha aprobación: Agosto 10 de 2012	



Institución Educativa Comercial de Envigado
"La excelencia académica con sentido humano"

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS
Procedimiento: Soporte Técnico

Código: ARE-Pr-01

Versión: 02

Página 7 de 6