

 <p><b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-GTI-008
	PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN: 01
		FECHA: 06/05/2015



# PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE SOFTWARE

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:
Nombre:	Nombre:
Firma:	Firma:

 <b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-GTI-008
	PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN: 01
		FECHA: 06/05/2015

### TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	3
2.	ALCANCE .....	3
3.	DEFINICIONES.....	3
4.	CONTENIDO.....	4
5.	CONTROL DE REGISTROS:.....	5
6.	CONTROL DE CAMBIOS.....	6

DOCUMENTO CONTROLADO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-GTI-008
	PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN: 01
		FECHA: 06/05/2015

## 1. OBJETIVO

Prevenir y corregir los fallos del software instalados en la Gobernación del Putumayo.

## 2. ALCANCE

El procedimiento aplica para todo el software instalado en los equipos de la Gobernación del Putumayo

## 3. DEFINICIONES

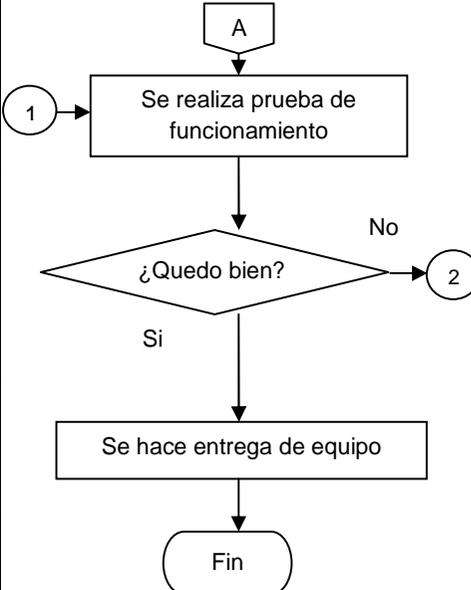
- ✓ **Mantenimiento Preventivo:** Mantenimiento que se realiza de forma preestablecida con el objetivo de prevenir la ocurrencia de fallas en los equipos.
- ✓ **Programa:** Conjunto de instrucciones de computación estructuradas y ordenadas de tal manera, que, cuando se ejecutan, hacen que un computador realice una función particular.
- ✓ **Hardware:** Los dispositivos o elementos físicos que comprenden un sistema de computación.
- ✓ **Plataforma:** Es todo el conjunto de equipos y programas que integran la red de sistemas de la Gobernación.
- ✓ **Usuario:** Todo individuo ya sea funcionario o contratista que introduce o saca datos, o hace uso de los recursos informáticos de la Gobernación.

 <b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-GTI-008
	PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN: 01
		FECHA: 06/05/2015

#### 4. CONTENIDO

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
0	Inicio	Inicio		
1	Los usuarios reportan la falla	Los usuarios reportan la falla a la oficina de sistemas mediante una llamada telefónica o personalmente y se registra en el formato de reporte de servicios diarios.	Usuarios	Correo electrónico Formato reporte de servicios diarios FT-GTI-001
2	Realiza un pre-diagnostico	Realiza un pre-diagnóstico, para saber si es posible dar una solución inmediata.	Profesional universitario área de sistemas	No aplica
3	¿Tiene solución?	Tiene solución inmediata		
4	Se indica al usuario la solución	Si es posible dar una solución inmediata se le indica al usuario la solución por vía telefónica o chat institucional.	Profesional universitario área de sistemas	No aplica
5	Se realiza desplazamiento a la oficina	Si no es posible dar una solución inmediata el profesional universitario designado se desplaza hasta la oficina que reporta la falla o daño	Profesional universitario área de sistemas	No aplica
6	Se realiza un diagnóstico exacto en el puesto de trabajo	Realiza un diagnóstico exacto del daño o falla y se procede a realizar la corrección pertinente.	Profesional universitario área de sistemas	No aplica

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-GTI-008
	PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN: 01
		FECHA: 06/05/2015

7		Se realiza prueba del funcionamiento óptimo del software.	Profesional universitario área de sistemas	No aplica	
8		¿Quedo bien?			
9		Se hace entrega de equipo	Hace entrega del equipo al funcionario correspondiente, haciendo firmar el Formato de asistencia técnica FT-GTI-003	Profesional universitario área de sistemas	Formato de asistencia técnica FT-GTI-003
10		Fin			

**5. CONTROL DE REGISTROS:**

Nombre	Código	Tipo	Almacenamiento	Recuperación	Protección	Responsable
Correo electrónico	No aplica	digital	Equipo de computo	Servidor de correos electrónicos	Copia de seguridad	Profesional universitario área de sistemas
Formato de asistencia técnica	FT-GTI-003	Físico	Oficina de sistemas	Carpeta de asistencia técnica	carpeta	Profesional universitario área de sistemas

 <b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-GTI-008
	PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN: 01
		FECHA: 06/05/2015

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
01	Creación del documento	06 de Mayo de 2015

DOCUMENTO CONTROLADO