

PROCEDIMIENTO SOPORTE OFIMÁTICO Y ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO

VERSION:02

30 de Mayo de 2017

DOCUMENTO CONTROLADO

1. Propósito:

Establecer las actividades que conlleven a la adecuada operación y funcionamiento de todos los componentes asociados a la red de la entidad, base de datos, portal web y herramientas de seguridad, además de prestar el servicio de soporte técnico a los usuarios de las diferentes dependencias del AMCO, con el fin de atender y solucionar los problemas y/o requerimientos existentes a nivel de recursos informáticos: Hardware, Software, comunicaciones y seguridad informática.

2. Alcance:

Aplica a todas las dependencias, del Área Metropolitana Centro Occidente

3. Definiciones

Habilitación de protocolos y servicios de seguridad para usuarios de la red interna: Es el mecanismo que tiene el fin de controlar las visitas a sitios web por medio de hardware especialmente diseñado, el cual asegura la comunicación interna y externa.

Configuración de equipos: Es la Entrega al usuario de equipo nuevo (computadora) que le ha sido asignado con los parámetros de seguridad y aplicaciones vigentes dentro de la red.

Mantenimiento preventivo y correctivo de computadores: Es la revisión periódica calendarizada de cada computadora del AMCO, comprende limpieza interna de hardware y limpieza de software (aplicaciones web, barras, etc.), el mantenimiento correctivo se realiza cuando una computadora falla y es necesario diagnosticar si es software o hardware.

Soporte ofimático: Es el conjunto de herramientas de un sistema de red que se utilizan a diario en la oficina éstos pueden ser hardware (impresoras, faxes, scanner, etc.) o software (hojas de cálculo, procesadores de texto, bases de datos, etc.). La unidad de informática está disponible con su personal para resolver este tipo de conflictos ya que se sabe que el usuario final es a quien la unidad se debe y por lo tanto brinda soporte lo más rápido posible para que sus labores no se vean interferidas.

Información Documental: Son todos aquellos archivos digitales institucionales, creados en las computadoras por cada uno de los funcionarios en sus respectivas dependencias.

Nombre de usuario: Es el nombre que adquiere el usuario para acceder a un determinado servicio.

Contraseña, clave o password: Una contraseña o clave (en inglés password), es una forma de autenticación que utiliza información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso.

4. Responsables: Jefe Administrativo o quien haga sus veces

PROCEDIMIENTO SOPORTE OFIMÁTICO Y ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO
VERSION:02
30 de Mayo de 2017
DOCUMENTO CONTROLADO

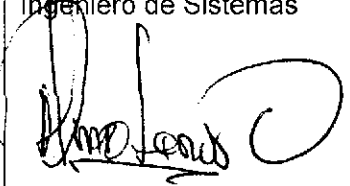
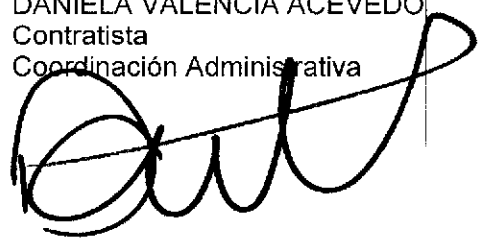

5. Procedimientos: prestar el servicio de soporte ofimático y/o técnico a los usuarios de las diferentes dependencias del AMCO

Descripción del procedimiento

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS	CONTROLES
Habilitación de Protocolos y Servicios de Seguridad Para usuarios de la Red Interna.	Asegurar la navegación de internet de cada usuario	Gestión Tecnológica	Mantenimientos	Realizar mantenimiento periódico al centro de datos con el fin de garantizar la navegación.
	Proteger de virus informáticos u otros a la red computadoras	Gestión Tecnológica	Adquisición de Licencias.	Antivirus actualizado
	Establecer un esquema de seguridad bien fortalecido para contrarrestar ataques y amenazas de red.	Gestión Tecnológica	Informe de La Consola de administración sobre intentos de ataques o vulnerabilidades	Estos registros se encuentran solo en La consola de administración Del antivirus
Configuración de Equipo Nuevo/Atención a Usuarios.	Mantener un estándar de las aplicaciones básicas a instalar en los equipos del AMCO	Gestión Tecnológica	Formato de Equipos de Computo	Hoja de Vida de programas no autorizados
	Adecuar el equipo con las aplicaciones necesarias según el puesto del usuario	Gestión Tecnológica	Formato de Equipos de Computo	Hoja de Vida de programas que sean adquiridas por la entidad
	El equipo debe contar con las normas de seguridad para protección de la red, especialmente antivirus	Gestión Tecnológica	Formato de Equipos de Computo	Hoja de Vida de Antivirus instalados
	El equipo debe ser ingresado al dominio del AMCO para que se maneje de acuerdo a los parámetros establecidos.	Gestión Tecnológica	Formato de Equipos de Computo	Hoja de Vida de Configuración de equipos en la red de datos de la entidad.

PROCEDIMIENTO SOPORTE OFIMÁTICO Y ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO
 VERSION:02
 30 de Mayo de 2017
 DOCUMENTO CONTROLADO

Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Computadoras.	Reducir costos de reparación de equipos que se hayan dañado debido a suciedad u otros.	Gestión Tecnológica	Formato Mantenimiento Equipos de Computo	Ninguno.
	Minimizar el tiempo que el usuario se quede sin computadora debido a fallas por suciedad u otros.	Gestión Tecnológica	Formato Mantenimiento Equipos de Computo	Ninguno.
	Mantener la vida útil del equipo por más tiempo.	Gestión Tecnológica	Formato Mantenimiento Equipos de Computo	Ninguno.
Soporte Ofimático	Ayudar al usuario cuando alguno de estos dispositivos ya sea hardware o software presente un mal funcionamiento.	Gestión Tecnológica	Formato Registro incidencias de	Ninguno.
	Acelerar el trabajo del usuario brindándole soporte inmediato.	Gestión Tecnológica	Formato Registro incidencias de	Ninguno.
	Asegurar que las aplicaciones y dispositivos funcionen correctamente y que el usuario no tenga inconvenientes en la entrega de sus labores por fallo de alguno de éstos.	Gestión Tecnológica	Formato Registro incidencias de	Ninguno.

Elaborado por: ALVARO LENIS ORREGO Contratista Ingeniero de Sistemas  Firma	Revisado por: DANIELA VALENCIA ACEVEDO Contratista Coordinación Administrativa  Firma	Aprobado por: JORGE EDILBERTO HERNANDEZ NIETO Profesional Especializado Coordinador Gestión Administrativa  Firma
--	---	---

Handwritten text or signature at the bottom left of the page.