 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	PROCESO: GESTIÓN INFORMATICA	CODIGO: PR-5100-03.02
	PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	VERSION: 06
		FECHA: 29/09/2021

1. OBJETIVO

Bridar soporte técnico a los usuarios de los aplicativos y herramientas de informática.

2. ALCANCE:

Aplica a los usuarios de los aplicativos y hardware de la Beneficencia.

3. DEFINICIONES

Sistemas Operativos:

Es un programa o conjunto de programas de un sistema informático que gestiona los recursos de hardware y provee servicios a los programas de aplicación, ejecutándose en modo privilegiado respecto de los restantes

Software:

Se conoce como software al equipo lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.


Para la adquisición de software se solicita al proponente el documento que acredite la propiedad intelectual

Base de Datos:

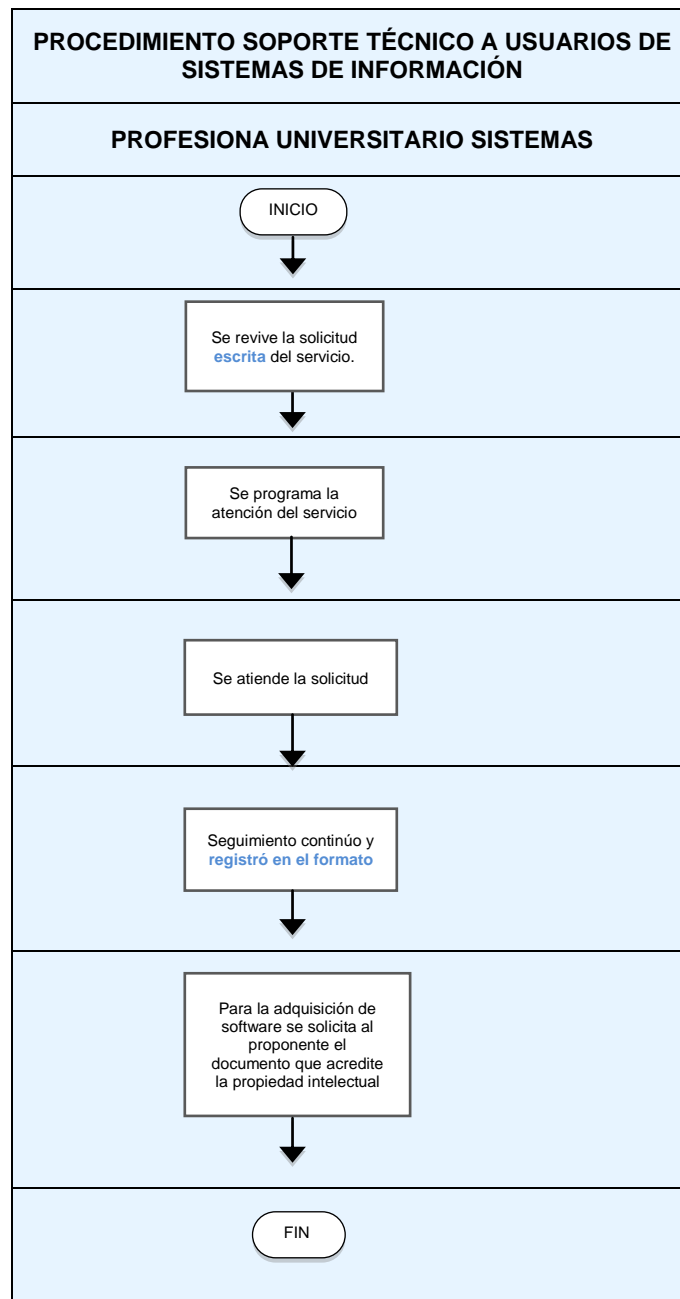
Se le llama base de datos a los bancos de información que contienen datos relativos a diversas temáticas y categorizados de distinta manera, pero que comparten entre sí algún tipo de vínculo o relación que busca ordenarlos y clasificarlos en conjunto.


4. PROCEDIMIENTO

		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1	P	Se recibe la solicitud escrita de servicio.	Profesional Universitario Sistemas	Formato: FT 5100-03-02.01 Informe Soporte a usuarios
2	P	Se programa la atención del servicio	Profesional Universitario Sistemas	Formato: FT 5100-03-02.01 Informe Soporte a usuarios
3	H	Se atiende la solicitud	Profesional Universitario Sistemas	Formato: FT 5100-03-02.01 Informe Soporte a usuarios
4	V	Seguimiento continuo y elaboración de informes.	Profesional Universitario Sistemas	Informe registrado en el formato FT 5100-03-02.01 Informe Soporte a usuarios
5	A	En caso de inconvenientes se vuelve a atender la solicitud	Profesional Universitario Sistemas	Formato: FT 5100-03-02.01 Informe Soporte a usuarios

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	PROCESO: GESTIÓN INFORMATICA	CODIGO: PR-5100-03.02
	PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	VERSION: 06
		FECHA: 29/09/2021

5. FLUJOGRAMA



	PROCESO: GESTIÓN INFORMATICA	CODIGO: PR-5100-03.02
	PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	VERSION: 06

6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA dd/mm/aaaa	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
29/09/2021	06	Solicitud Actualización Oportunidad de mejora en la auditoría Interna de calidad 2021
13/06/2018	05	En el marco de la actualización del SGC a la nueva versión ISO 9001:2015, se hace necesario fortalecer y mejorar los procedimientos en los procesos