

 CISP <small>COMITÉ INTERNACIONAL DE SOporte TECNOLÓGICO</small>	PROCESO INNOVACIÓN	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE	VERSIÓN: VIGENCIA: PAGINA: 1 de 7

OBJETIVO :	Identificar y evaluar los requerimientos tanto intelectuales como tecnológicos que permitan el desarrollo eficaz de las acciones previstas en un proyecto desde el punto de vista tecnológico.
ALCANCE:	Apoyo a la solución de inconvenientes tecnológicos que permitan la realización de las diferentes actividades en la ejecución de un proyecto.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Líder de innovación

DEFINICIONES	
	Glosario de términos:
Infraestructura	Es el conjunto de servicios, medios técnicos, e instalaciones necesarias para el desarrollo de una actividad específica.
Mantenimiento preventivo:	Es la actividad que permite encontrar y corregir los problemas menores antes de que estos provoquen fallas
Mantenimiento correctivo:	Es un conjunto de actividades, destinadas a corregir los errores detectados de un equipo o dispositivo.
UPS:	Sigla en inglés Uninterruptable Power Supply, que significa Sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI). Dicho dispositivo permite tener flujo de energía eléctrica constante por un tiempo determinado mediante baterías, cuando el suministro eléctrico falla.
Antivirus:	Es un software que se utiliza para buscar, evitar, y eliminar virus de una computadora o dispositivo.
Mesa de servicio:	Es un servicio que ofrece información y soporte técnico a los usuarios de la organización o del proyecto. Su propósito es atender la inquietudes o posibles fallas en una determinada aplicación, equipo de cómputo o dispositivo.
Data center:	Es la instalación donde se mantienen los equipos electrónicos tales como: servidores, conexiones, UPS y otros recursos necesarios que se utilizan para mantener una red o un sistema de información de organización.
Cableado estructurado:	Es el conjunto de conectores, cables, canalizaciones y dispositivos que componen la infraestructura en interior de un edificio u oficina.

	PROCESO INNOVACIÓN	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE	VERSIÓN: VIGENCIA: PAGINA: 2 de 7

DEFINICIONES

Software: Son los programas informáticos que permiten la interacción entre equipo o dispositivo y el ser humano para el desarrollo de una actividad o actividades específicas.

Hardware: son los componentes físicos de los que está hecho Un equipo o dispositivo.

Storyboard: Corresponde a un conjunto de ilustraciones presentadas de forma continua teniendo como objetivo servir de guía para la interpretación de una historia, planificar la estructura de una video o curso y poder visualizar una animación específica.

 CISP <small>COMITÉ INTERNACIONAL PARA SOPORTE TECNOLÓGICO</small>	PROCESO INNOVACIÓN	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE	
		VERSIÓN:
		VIGENCIA:
		PAGINA: 3 de 7

ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR

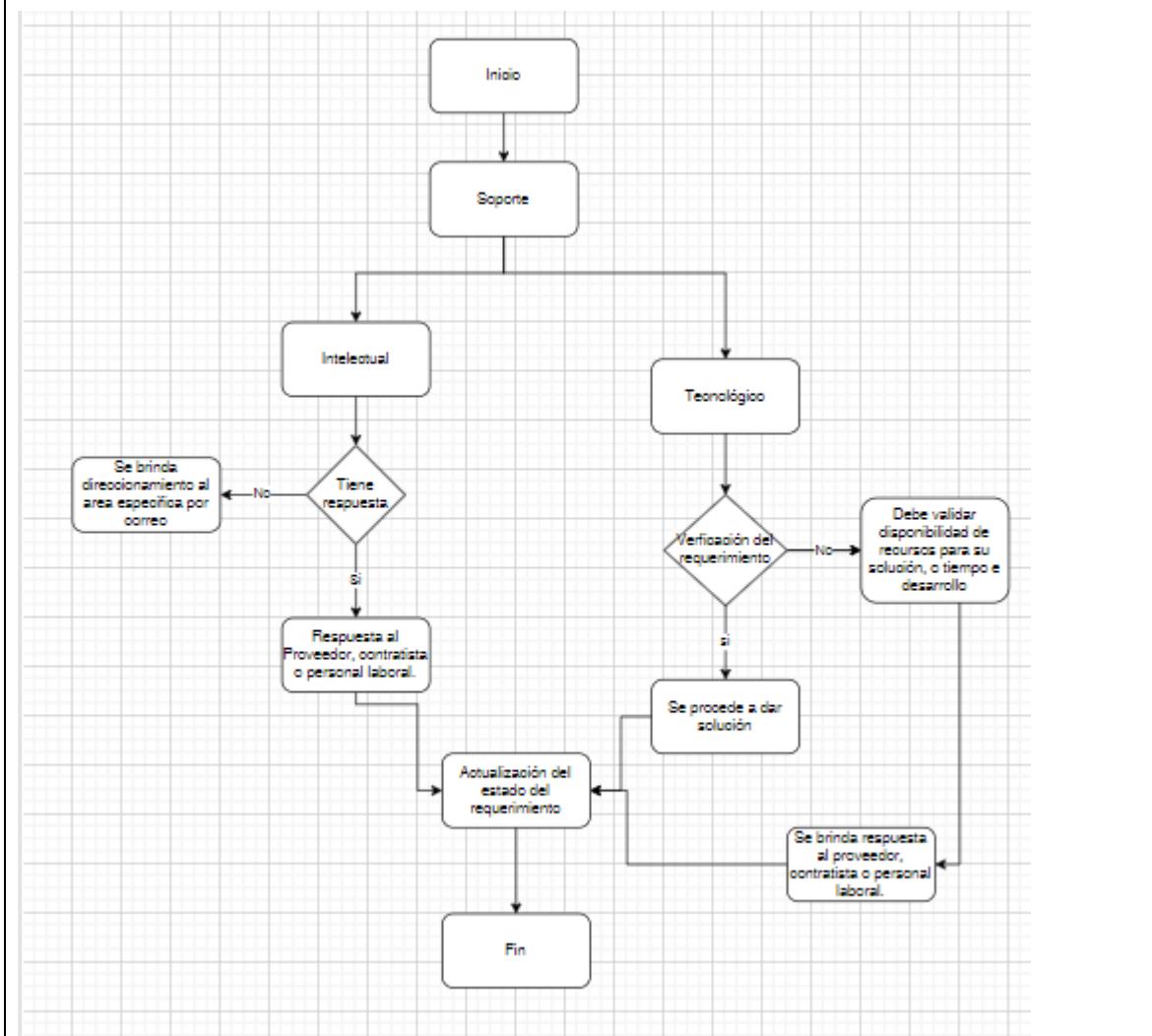
Orden	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	EVIDENCIA
1	Reporte de la necesidad	Cada socio, contratista o empleado que haga parte de un proyecto.	Verificación de requerimiento.	Creación de requerimiento en plataforma GLPI	Requerimiento en BD GLPI
2	Evaluación del tipo de soporte	Innovación	Intelectual: Verificación desde la Mesa a oportunidad de respuesta. En caso contrario se redirige al personal encargado Tecnológico : Se verifica el tipo de intervención a realizar	Seguimiento del requerimiento en plataforma GLPI	Requerimiento en BD GLPI
3	Soporte Tecnológico	Innovación	Se procede a dar solución a la necesidad, verificando, Software: Tiempo en corrección y su prioridad Hardware: Disponibilidad en oficina o disponibilidad del recurso	Seguimiento del requerimiento en plataforma GLPI	Requerimiento en BD GLPI

Orden	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	EVIDENCIA
			para compra o acción correctiva.		
4	Solución al requerimiento	Innovación	Se brinda respuesta por medio de la plataforma al correo electrónico de la persona que solicitó el requerimiento (Tiempo estimado 3 días para dar respuesta y seguimiento al requerimiento)	Seguimiento del requerimiento en plataforma GLPI	Requerimiento en BD GLPI y envío del correo electrónico.
5	Actualización del estado del requerimiento en plataforma.	Innovación	Se verifica el estado de los requerimientos continuos y su respuesta específica.	Seguimiento del requerimiento en plataforma GLPI	Requerimiento en BD GLPI.
6	Soporte por correo electrónico	Cada socio, contratista o empleado que haga parte de un proyecto.	Esta opción opera siempre y cuando la persona no cuente con la instalación	Correo electrónico que explique la falta de la aplicación	Requerimiento en BD GLPI.

 CISP 40°	PROCESO INNOVACIÓN	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE	VERSIÓN:
		VIGENCIA:
		PAGINA: 5 de 7

Orden	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	EVIDENCIA
			de la herramienta GLPI. En este caso se debe ingresar el ticket por innovación y continuar con los pasos antes mencionados		

DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCESO INNOVACIÓN	CÓDIGO: VERSIÓN: VIGENCIA:
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE	PAGINA: 7 de 7

HERRAMIENTAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO			
APLICACIONES	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	UBICACIÓN
GLPI	Aplicación Web que permite al personal interno y externo la creación de requerimiento con sus necesidades tecnológicas, las cuales son vista continuamente por el equipo de innovación para brindar sus posibles soluciones.	Diario	https://cisp.cispcolombia.org/glpi/

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DF APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

ELABORÓ	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
MAURICIO LEÓN LÓPEZ BETANCUR	LIDER INNOVACIÓN
JEISON FERNANDEZ IBARRA	SOPORTE TÉCNICO

APROBÓ	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
SANDRA MILENA LÓPEZ BETANCUR	Representante Legal – CISP Colombia