

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: ESTRATÉGICOS		Versión: 01 Fecha: 29-01-2021
	PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN		
	ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO		Página: 1 de 6
Elaboró: Sebastian Muñoz M. Profesional de Apoyo SGC	Revisó: Oscar Andrés Muñoz B. Profesional de Planeación	Aprobó: Carlos Fernando Cuellar Vicerrector Administrativo	
Revisó: Fernando Guzmán Técnico operativo laboratorio de informática			
Fecha: 12 de enero 2021	Fecha: 22 de enero de 2021	Fecha: 28 de enero de 2021	

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros generales para realizar asistencia y soporte técnico a equipos asignados a funcionarios y contratistas del Instituto Tecnológico del Putumayo.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a sedes, subsedes y ampliaciones del Instituto Tecnológico del Putumayo; inicia con la solicitud o requerimiento y finaliza con la asistencia técnica del equipo de Tecnologías de la información y Comunicación.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

3.1 DEFINICIONES

- **Configuración:** En informática, se refiere a un conjunto de datos que determina el valor de algunas variables de un programa o de un sistema operativo, estas opciones generalmente son cargadas en su inicio y en algunos casos se deberá reiniciar para poder ver los cambios, ya que el programa no podrá cargarlos mientras se esté ejecutando, si la configuración aún no ha sido definida por el usuario (personalizada), el programa o sistema cargará la configuración predeterminada.
- **Copia de seguridad:** En ciencias de la información e informática es una copia de los datos originales fuera de la infraestructura que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.
- **Correo electrónico:** Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas digitales) mediante redes de comunicación electrónica.
- **Disco duro:** Es el dispositivo de almacenamiento de datos que emplea un sistema de grabación magnética para almacenar archivos digitales.
- **Hardware:** Se refiere a las partes físicas tangibles de un sistema informático; sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado componen el hardware; contrariamente, el soporte lógico e intangible es el llamado software.
- **Instalación:** Es el proceso fundamental por el cual los nuevos programas son transferidos a un computador con el fin de ser configurados, y preparados para ser desarrollados.
- **Licencia de software:** Es un contrato entre el licenciante (autor/titular de los derechos de explotación/distribuidor) y el licenciatario (usuario consumidor/usuario profesional o empresa) del programa informático, para utilizar el software cumpliendo una serie de términos y condiciones establecidas dentro de sus cláusulas, es decir, es un conjunto de permisos que un desarrollador le puede otorgar a un usuario en los que tiene la posibilidad de distribuir, usar y/o modificar el producto bajo una licencia determinada.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: ESTRATÉGICOS	Versión: 01
	PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Fecha: 29-01-2021
	ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO	Página: 2 de 6

- **Malware:** Es un tipo de software que tiene como objetivo infiltrarse o dañar una computadora o sistema de información sin el consentimiento de su propietario. El término malware es muy utilizado por profesionales de la informática para referirse a una variedad de software hostil, intrusivo o molesto.
- **Open source:** Es el software desarrollado y distribuido libremente. Se enfoca más en los beneficios prácticos (acceso al código fuente) que en cuestiones éticas o de libertad que tanto se destacan en el software libre. Para muchos el término «libre» hace referencia al hecho de adquirir un software de manera gratuita, pero más que eso, la libertad se refiere al poder modificar la fuente del programa sin restricciones de licencia, ya que muchas empresas de software encierran su código, ocultándolo, y restringiéndose los derechos a sí misma.
- **Sistema operativo:** Es el software principal o conjunto de programas de un sistema informático que gestiona los recursos de hardware y provee servicios a los programas de aplicación de software, ejecutándose en modo privilegiado respecto de los restantes (aunque puede que parte de él se ejecute en espacio de usuario).
- **Software:** Se refiere al equipo 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.
- **Soporte técnico:** Es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un producto o servicio, ya sea este el hardware o software de una computadora de un servidor de Internet, periféricos, artículos electrónicos, maquinaria, o cualquier otro equipo o dispositivo.

3. 2 SIGLAS

- **ITP:** Instituto Tecnológico del Putumayo
- **TIC:** Tecnologías de la información y comunicación.
- **TI:** Tecnologías de la Información

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

LEY 1341 DE 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

5. CONDICIONES GENERALES

1. Las solicitudes se reciben presencialmente, vía telefónica o a través del correo electrónico, la atención inmediata a dichos requerimientos depende de la disponibilidad del profesional de apoyo a la Gestión de TIC.
2. Para la asignación y traslado de equipos se debe coordinar con el funcionario encargado de Recursos Físicos y con el visto bueno de la vicerrectoría administrativa si es para un contratista o docente; si es para un docente también debe ir con el visto bueno de la vicerrectoría académica
3. La instalación de programas depende del tipo de licenciamiento, únicamente se instalan programas Open source o aquellos cuya licencia haya sido adquirida por la institución.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL FUTURARIO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: ESTRATÉGICOS	Versión: 01
	PROCESO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Fecha: 29-01-2021
	ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO	Página: 3 de 6

4. La instalación y configuración de impresoras en red requieren de la autorización del funcionario o contratista que la tiene asignada.
5. Las copias de seguridad se realizan de acuerdo al cronograma de TI e incluyen exclusivamente información de índole institucional y se realiza únicamente a la carpeta designada por cada dependencia. Cada funcionario o contratista debe tener la disponibilidad de acuerdo a las fechas estipuladas en el cronograma, donde se diligenciará el formato *“Cronograma de copias de seguridad”*

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Solicitar servicio técnico	Realizar la solicitud de asistencia y soporte técnico describiendo la necesidad al área de TI; las solicitudes se pueden presentar por medio de correo electrónico.	Todo el personal	No Aplica
2	Identificar el servicio y asignar el responsable	<p>Analizar la solicitud presentada e identificar cual es el soporte técnico a brindar, con el fin de designar el responsable que preste el servicio requerido, el soporte técnico se puede referir a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignación o traslado de equipos • instalación, operación y configuración de software • Recuperar información por eliminación involuntaria o daño en el equipo • acceso a Internet • Instalar y configurar impresoras locales o en red 	Coordinador de TI	No Aplica
3	Brindar soporte técnico	<p>El personal designado para realizar el soporte técnico, contacta a la persona que realizó la solicitud y ejecuta la actividad pertinente para dar solución.</p> <p>Una vez prestado el servicio, se debe diligenciar el formato <i>“Asistencia y soporte técnico para el área administrativa”</i>, el cual es evidencia soporte técnico realizado.</p>	Profesional de apoyo TI	Asistencia y soporte técnico para el área administrativa
FIN				

6. FORMATOS

Cronograma de Copias de Seguridad.

Asistencia y soporte técnico para el área administrativa