

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** SOPORTE TECNICO
2. **PROCESO AL QUE PERTENECE:** PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
3. **UBICACIÓN Y COBERTURA DEL PROCEDIMIENTO**

NIVEL	
Estratégico	
Misional	
Apoyo	X
Evaluación	

COBERTURA	
Central	
Nacional	
Seccional	X
Evaluación	

4. **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:** Establecer las actividades necesarias para realizar el proceso de soporte técnico a los usuarios tanto en hardware o software
5. **MARCO NORMATIVO:** Ver listado Maestro de Documentos Internos y Externos.
6. **ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:** Este procedimiento rige a partir de su fecha de elaboración o actualización e inicia cuando algún usuario interno o externo reporta al Área Gestión Tecnológica algún requerimiento de soporte técnico tanto para Hardware como Software
- 7.

ACTIVIDAD CON LA QUE SE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:	Recepción de las solicitudes de soporte técnico
DEPENDENCIA (S) QUE DA (N) INICIO AL PROCEDIMIENTO:	Juzgados u Oficina de Apoyo
ACTIVIDAD CON LA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:	Reporte técnico
DEPENDENCIA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:	Área de Gestión Tecnológica de la Oficina de Apoyo para los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias.
DEPENDENCIAS EN LAS QUE TIENE ALCANCE EL PROCEDIMIENTO (ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES):	Oficina de Apoyo para los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali.

8. LIDER DEL PROCEDIMIENTO:

Cargo	Dependencia
Profesional Universitario Grado 14 – Líder Gestión Tecnológica.	Oficina de Apoyo para los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali.

9. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO:

CÓDIGO PAPANAST4	ELABORÓ LIDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINADOR NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 23/05/2019	FECHA 20/06/2019	FECHA 04/07/2019



Cargo	Dependencia
Profesional Universitario Grado 14 – Líder Gestión Tecnológica.	Oficina de Apoyo para los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali.
Técnico en Sistemas Grado 11	

10. PROVEEDORES E INSUMOS:

Proveedores	Entrada/Insumos
Outsourcing Informático	Soporte Técnico Especializado
Área de Sistemas de la Dirección Seccional de Administración Judicial	Soporte Técnico Especializado, Repuestos, Equipos de soporte, software y redes

11. PROVEEDORES E INSUMOS:

TIPO DE CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL
Reporte Técnico	Se describe la acción correctiva o preventiva realizada al equipo

12. DIAGRAMA DE FLUJO: Ver Anexo No. 1

13. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Ciclo PHVA)

ETA PA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
P	Asignación de funciones y roles.	Asignación de funciones y roles a los asistentes administrativos del área.	Funciones asignadas.	Coordinador Oficina/Líder área.
P	Recepción solicitud soporte técnico	El personal responsable del Área de Gestión Tecnológica, se encarga de recibir las solicitudes de soporte técnico, ya sea por teléfono, Celular, Mensajería Instantánea (Spark) o Correo Electrónico.	Archivo en Excel	Técnico en Sistemas/Líder Gestión Tecnológica
H	Revisión Técnica o soporte aplicativos	Se realiza la revisión técnica de Hardware o soporte aplicativo en Software, conforme a la solicitud realizada por el usuario	Archivo en Excel	Técnico en Sistemas/Líder Gestión Tecnológica
H	Reporte Outsourcing	Una vez se determine que el requerimiento no es posible su solución por el Área de Gestión Tecnológica, se realiza el reporte a la línea de soporte de la Rama Judicial (Outsourcing).	Archivo en Excel	Técnico en Sistemas/Líder Gestión Tecnológica
H	Reporte Administración Judicial	Una vez se determine que el requerimiento no es posible su solución por el Área de Gestión	Archivo en Excel y mensaje	Técnico en Sistemas/Líder

CÓDIGO PAPANAST4	ELABORÓ LIDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINADOR NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 23/05/2019	FECHA 20/06/2019	FECHA 04/07/2019



ETA PA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		Tecnológica, ni tampoco puede ser atendido la línea de soporte de la Rama Judicial (Outsourcing), se realiza el reporte a la Oficina de Soporte Tecnológico de la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Cali.	correo electrónico institucional	Gestión Tecnológica
H	Reporte Soporte página Web – Rama Judicial	Una vez se determine que el requerimiento no es posible su solución por el Área de Gestión Tecnológica, y tiene que ver con soporte correo electrónico o página Web de la Rama Judicial, se solicita por medio de mensaje correo institucional.	Archivo en Excel y mensaje correo electrónico institucional	Técnico en Sistemas/Líder Gestión Tecnológica
A	Acciones correctivas y acciones de mejora.	Realizar la acción de mejora continua o la corrección respectiva.	Acción correctiva. Acción de mejora.	Líder área.

14. ANEXOS (Formatos, Guías, Instructivos, Planes):

Reporte Servicio Técnico.

15. Control de Registros: Ver tabla de retención documental validada por el Comité Nacional del SIGCMA.

15.1. DOCUMENTOS INTERNOS: Ver listado maestro de documentos internos.

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE ARCHIVARLO	LUGAR DE ARCHIVO	CRITERIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	Archivo en Excel	Técnico en sistemas Grado 11	Área Gestión Tecnológica	N/A	N/A	N/A

15.2. DOCUMENTOS EXTERNOS: ver listado maestro de documentos externos.

CÓDIGO PAPANAST4	ELABORÓ LIDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINADOR NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 23/05/2019	FECHA 20/06/2019	FECHA 04/07/2019



CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE ARCHIVARLO	LUGAR DE ARCHIVO	CRITERIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	NTC-ISO 9001: 2008, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos					

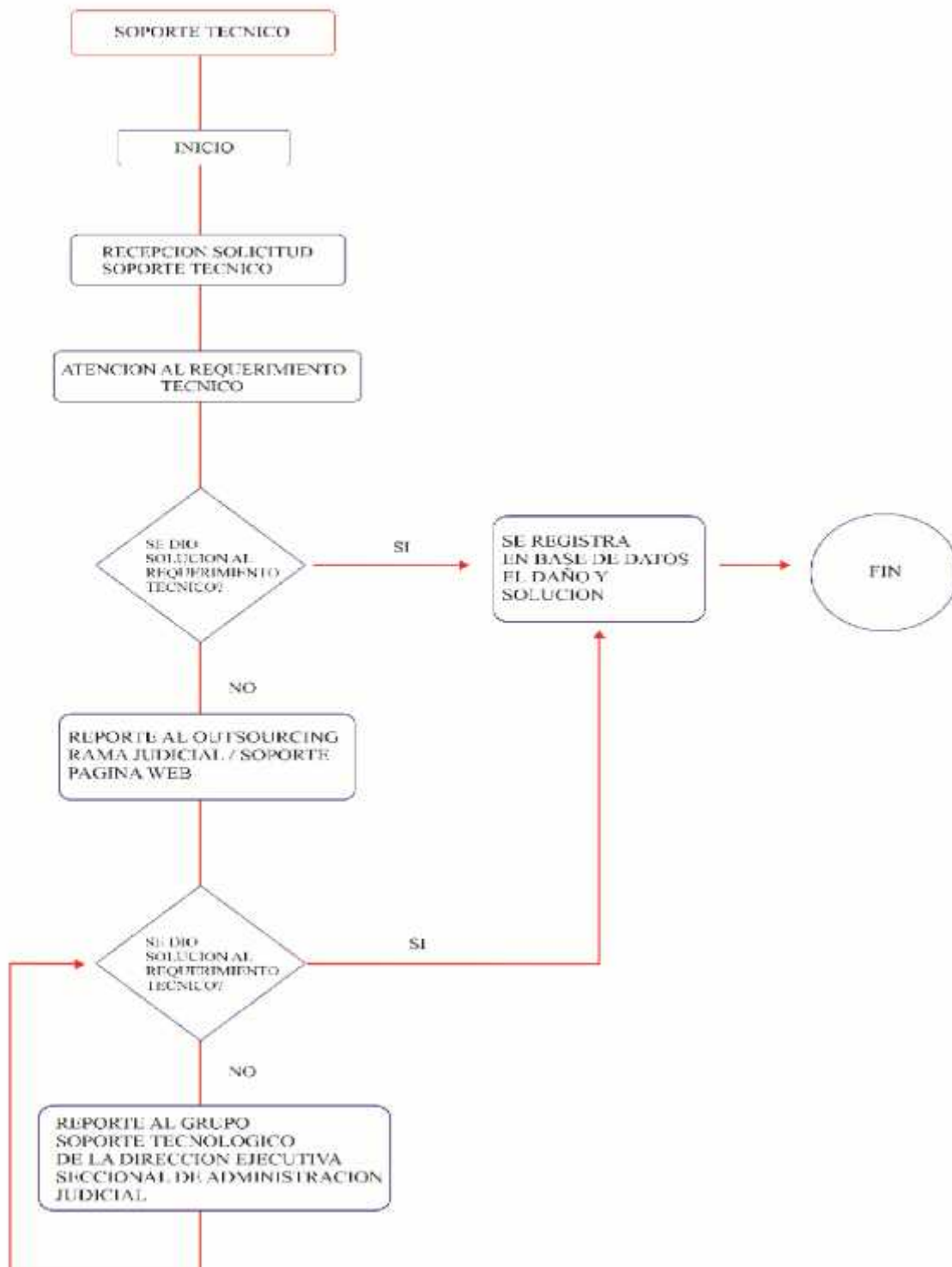
15.3. CONTROL DE CAMBIOS

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE ARCHIVARLO
001	04/07/2019	N/A - Creación del documento

CÓDIGO PAPANAST4	ELABORÓ LIDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINADOR NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 23/05/2019	FECHA 20/06/2019	FECHA 04/07/2019



ANEXO No. 1
DIAGRAMA DE FLUJO



CÓDIGO PAPANAST4	ELABORÓ LIDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINADOR NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 23/05/2019	FECHA 20/06/2019	FECHA 04/07/2019