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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NIVEL |  |  |  |  | COBERTURA |  |
| Estratégico |  |  |  |  | Central |  |
| Misional |  |  |  |  | Nacional |  |
| Apoyo | X |  |  |  | Seccional | X |
| Evaluación |  |  |  |  | Evaluación |  |

.

1. **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**: Establecer las actividades necesarias para realizar el proceso de soporte técnico a los usuarios tanto en hardware o software
2. **MARCO NORMATIVO:** Ver listado Maestro de Documentos Internos y Externos.
3. **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

|  |  |
| --- | --- |
| **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. |

1. **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. |

1. **RESPONSABLES 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. |
| Técnico en Sistemas Grado 11 |

1. **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 |

1. **PROVEEDORES E INSUMOS:**

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

1. **DIAGRAMA DE FLUJO: Ver Anexo No. 1**

1. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Ciclo PHVA)**

| **ETAPA** | **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, tanto físicamente en el puesto de trabajo o a través de herramientas virtuales | Archivo en Excel | Técnico en Sistemas/Líder Gestión Tecnológica |
| **H** | Reporte Outsorcing | 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 Tecnológica, ni tampoco puede ser atendido la línea de soporte de la Rama Judicial (Outsourcing), se realiza el reporte al grupo de Soporte Tecnológico de la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Cali. | Archivo en Excel y mensaje correo electrónico institucional | Técnico en Sistemas/Líder 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. |

1. **ANEXOS (Formatos, Guías, Instructivos, Planes):**

Reporte Servicio Técnico.

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

* 1. **DOCUMENTOS EXTERNOS: ver listado maestro de documentos externos.**

| **CÓDIGO** | **NOMBRE** | **RESPONSABLE DE ARCHIVARLO** | **LUGAR DE ARCHIVO** | **CRITERIO DE ARCHIVO** | **TIEMPO DE RETENCIÓN** | **DISPOSICIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | NTC-ISO 9001: 2008, Sistemas de Gestión de Calidad – RequisitosLey 1712 del 6 de Marzo de 2014Acuerdo PCSJA17-10784 de 2017Decreto Legislativo No. 806 del 2020 |   |  |  |  |  |

* 1. **CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | **NOMBRE** | **RESPONSABLE DE ARCHIVARLO** |
| 002 | 14/04/2021 | Actualización Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por Pandemia Covid19 |

**ANEXO No. 1**

**DIAGRAMA DE FLUJO**

