

	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-P02
	PROCEDIMIENTO	Gestión de atención de requerimientos para el soporte TI	VERSIÓN	02

1. OBJETIVO

Establecer las actividades, lineamientos y estrategias necesarias para la atención de requerimientos para el soporte TI en la ESSMAR E.S.P. garantizando el cumplimiento oportuno de los casos presentados.

2. ALCANCE

El presente documento es de cumplimiento para todos los trabajadores oficiales y empleados públicos que, en el desarrollo de sus funciones, se le presente algún requerimiento de soporte para atender la necesidad presentada.

El procedimiento inicia con la solicitud del requerimiento por los canales de comunicación autorizados, luego se realiza la verificación y registro para el seguimiento de cada caso presentado, finalizando con la Proyección de informes de novedades y recomendaciones sobre los requerimientos e incidencias.

3. RESPONSABLES

El responsable del seguimiento de la adecuada ejecución de este procedimiento estará a cargo del grupo de tecnología de la información y comunicaciones (TIC's).

Los responsables (responsable o Rol/Dependencia) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 "Descripción de actividades" de este procedimiento.

4. DEFINICIONES

- **Hardware:** componentes eléctricos programados que constituye un equipo informático. Ejemplo: Board (tarjeta madre), memoria RAM, tarjeta gráfica, fuente de poder, disco duro, etc.
- **Puertos:** componente de un equipo de cómputo que permite la conectar periféricos, unidades extraíbles o cualquier otro componente externo que sea permitido o disponga del puerto para ello.
- **Periféricos:** componente auxiliar externo en un equipo de cómputo. Ejemplo: mouse, teclado, pantalla, memoria USB, discos duros externos, cargadores, etc.
- **Mantenimiento preventivo:** es la revisión y limpieza del equipo de cómputo para garantizar la funcionalidad de los componentes evitando daños a futuro. En este caso es programado.
- **Mantenimiento correctivo:** es la medida de respuesta inmediata al problema o daño que se presente a un equipo de cómputo. En este caso aplica cuando deja de funcionar el equipo o algún componente.
- **Infraestructura TI:** conjunto de recursos o servicios tecnológicos para apoyar los procesos dentro de una empresa utilizando las tecnologías de la información y comunicación.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Rafael Pineda	Nombre: Luis Gabriel Lozano	Nombre: Oswaldo Rojas
Cargo: PU. Grupo TIC'S	Cargo: P.E Grupo SIG	Cargo: PE. Grupo TIC'S
Fecha: 12/02/2026	Fecha: 12/02/2026	Fecha: 12/02/2026

	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-P02
	PROCEDIMIENTO	Gestión de atención de requerimientos para el soporte TI	VERSIÓN	02

- **Requerimientos:** solicitud presentada para atender alguna necesidad de soporte o de recurso tecnológico.
- **Incidencia:** situación presentada para atender algún soporte técnico sea hardware o software.

5. GENERALIDADES

5.1 La ejecución de este procedimiento se adopta bajo las siguientes condiciones:

- Se reciben las solicitudes de requerimientos o incidencias por medio de la plataforma de tickets, correo electrónico, WhatsApp oficial soporte TI o si es el caso de forma verbal sea relacionado a hardware o software por parte de los trabajadores oficiales o empleados públicos.
- Identificación, revisión y diagnóstico del incidente o del requerimiento recibido.
- Comunicación de las novedades y recomendaciones sobre los incidentes o requerimientos atendidos.

5.2 Las comunicaciones internas que se deprenan con ocasión a la aplicación de este procedimiento se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Procedimiento de comunicaciones oficiales](#)

5.3 Este documento hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. “SIGES”; se elaboró teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#).

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<u>Recibir solicitudes de requerimientos o incidencias.</u> Esta actividad se desarrolla al momento que los trabajadores oficiales o empleados públicos remiten por medio de la plataforma de tickets (GLPI), por correo electrónico, WhatsApp oficial soporte TI o si es el caso de forma verbal informando sobre algún requerimiento o incidencia de casos relacionados a hardware o software.	P.U Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC T.A Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC Lideres de proceso	Ticket Correos electrónicos Captura WhatsApp
2	<u>Revisar y realizar diagnóstico del caso.</u> Esta actividad se desarrolla de acuerdo con el paso 1. En caso de incidencia. Cuando se reciben incidencias de hardware o software relacionadas a soporte técnico sobre daños, mal funcionamiento, errores en pantalla, entre otros. Se realiza el respectivo diagnostico para ejecutar actividades técnicas como el mantenimiento	P.E Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC P.U Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC	Informe mensual atención de PQRS soporte TI

	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-P02
	PROCEDIMIENTO	Gestión de atención de requerimientos para el soporte TI	VERSIÓN	02

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	correctivo o si es el caso preventivo, para brindar una solución oportuna al caso presentado. En caso de requerimientos. Cuando se reciben requerimientos de hardware o software relacionadas a solicitudes a recursos tecnológicos, prestamos de recursos tecnológicos, publicación de documentos en la página web, entre otros. Se realiza la gestión de disponibilidad o viabilidad para los casos de recursos tecnológicos y para el resto de los casos se revisa para ejecutar las actividades necesarias para la pronta atención y solución del caso.	T.A Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC Lideres de proceso	
3	<u>Proyectar informes de novedades y recomendaciones sobre los requerimientos e incidencias.</u> Esta actividad se desarrolla una vez realizado el paso 2. Mediante la documentación de informes mensuales sobre los incidentes o requerimientos nos permite diseñar estrategias para optimizar la forma de atención de las novedades y brindar recomendaciones a futuro para la oportuna solución de los casos.	P.E Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC P.U Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC	Informe mensual atención de PQRS soporte TI

7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
Norma	ISO	9001	2015	Capítulo 7 apoyo, numeral 7.1.3 Infraestructura: “La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios”
LEY	Congreso de Colombia	1341	2009	" La presente ley determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo

	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-P02
	PROCEDIMIENTO	Gestión de atención de requerimientos para el soporte TI	VERSIÓN	02

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
				concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así como las potestades del Estado en relación con la planeación, la gestión, la administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismo y facilitando el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información."

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros.
- GD-P01 Procedimiento de comunicaciones oficiales
- TI-P07 Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo Hardware
- NTC ISO 27001:2013 Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información – SGSI
- NTC ISO 27002: Controles necesarios en la protección y seguridad de la información en una organización.
- NTC ISO 27031: guía de apoyo para adecuación de las tecnologías de la información y comunicación de una organización para la continuidad del negocio

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

1. Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

10 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
01	29/06/2021	Item No. 1 Objetivos	Se modifica descripción del objetivo
		Item No. 2 Alcance	Se modifica descripción del alcance

	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-P02
	PROCEDIMIENTO	Gestión de atención de requerimientos para el soporte TI	VERSIÓN	02

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
		Item No. 4 Definiciones	Se modifica descripción de las definiciones
		Item No. 5 Generalidades	Se modifica descripción de las generalidades
		Item No. 6 Descripción de actividades	Se modifica descripción de las actividades

10. ANEXOS

Si aplica

