

	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-P09
	PROCEDIMIENTO	Gestión de atención de requerimientos para el soporte TI	VERSIÓN	01

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 recepción de solicitudes de requerimientos de incidentes y finaliza 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.
- **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.
- **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.

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-P09
	PROCEDIMIENTO	Gestión de atención de requerimientos para el soporte TI	VERSIÓN	01

5. GENERALIDADES

- 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.
- Las comunicaciones internas que se deprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Procedimiento de comunicaciones oficiales](#)
- 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 de incidentes.</u> Recibe de parte de los trabajadores oficiales o empleados públicos requerimientos de incidentes relacionados con asistencia de hardware o software, para ello los canales dispuestos son: Tickets (GLPI) Correo electrónico WhatsApp	Grupo TIC/Gestión TIC	N/A

 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-P09
	PROCEDIMIENTO	Gestión de atención de requerimientos para el soporte TI	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
2	<u>Revisar la pertinencia del caso:</u> Analiza la situación en cada caso en particular: 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 diagnostico para ejecutar actividades técnicas como el mantenimiento 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	Grupo TIC/Gestión TIC	Informe mensual atención de PQRS soporte TI
3	<u>Proyectar informes de novedades y recomendaciones sobre los requerimientos e incidencias:</u> Diseña estrategias para optimizar la forma de atención de las novedades y brindar recomendaciones a futuro para la oportuna solución de los casos.	Grupo TIC/Gestión 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

	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-P09
	PROCEDIMIENTO	Gestión de atención de requerimientos para el soporte TI	VERSIÓN	01

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
				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 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 Elaboración y Control de Documentos y Registros.
- GD-P01 Procedimiento de comunicaciones oficiales
- NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

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

	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-P09
	PROCEDIMIENTO	Gestión de atención de requerimientos para el soporte TI	VERSIÓN	01

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
N/A	N/A	N/A	N/A

11. ANEXOS

Si aplica

