
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Procedimiento No.	Tecn-005
		Fecha elaboración:	Junio 2019
Departamento	Tecnología	Preparado por:	
Título	Políticas de Soporte Técnico y Atención al Usuario	Página:	Página 1 de 2

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer las normas y procedimiento que garanticen una estandarizada asistencia a los usuarios internos en sus necesidades sobre el uso de los sistemas de información e infraestructura, desde la recepción de la solicitud hasta el cierre de la asistencia técnica.

2. APLICABILIDAD

Estas normas y procedimiento aplican para las solicitudes de soporte sobre uso o infraestructura de sistemas de información.



3. RESPONSABILIDAD

- ❖ El Director Financiero es responsable de la aprobación y supervisión de estas políticas y procedimiento.
- ❖ El Gerente Administrativo y de Cumplimiento es responsable de la implementación, control y actualización de estas políticas y procedimiento.
- ❖ El Encargado de Tecnología es el responsable de la ejecución de esta política y procedimiento.

4. POLÍTICAS

- 4.1 Todo usuario interno que requiera asistencia o Soporte Técnico de Tecnología de Información y Comunicaciones debe realizar la solicitud al departamento de tecnología a través del correo electrónico.
- 4.2 Para cada solicitud que sea recibida, el Encargado de Tecnología debe dar apertura una solicitud de asistencia mediante correo electrónico. Se realizan por orden de llegada, salvo situaciones que se identifiquen como de alta demanda o necesidad por el impacto que generan.
- 4.3 Las solicitudes recibidas deben ser respondidas dentro de un periodo máximo de 24 horas, posterior al requerimiento.
- 4.4 El Encargado de Tecnología debe realizar verificación diaria de todas las solicitudes de soporte recibidas para validar su status y asegurar la respuesta oportuna.

5. PROCEDIMIENTO

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Procedimiento No.	Tecn-005
		Fecha elaboración:	Junio 2019
Departamento	Tecnología	Preparado por:	
Título	Políticas de Soporte Técnico y Atención al Usuario	Página:	Página 2 de 2

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	HERRAMIENTAS
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> Genera la solicitud de ayuda en el sistema mediante correo electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> Correo Electrónico
Encargado de Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Realiza una revisión diaria de solicitudes de soporte que se remiten al departamento. Registra para fines de control y seguimiento. Si es de su alcance procede y evalúa. En caso de identificarse una solicitud que exceda su alcance y/o capacidad, esta será asignada a un personal del equipo de Soporte Técnico Externo. 	<ul style="list-style-type: none"> Correo Electrónico
Encargado de Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Realiza las acciones necesarias para solucionar los casos asignados dentro de las próximas 24 horas. En caso de necesitar más tiempo se notifica al usuario la nueva fecha estimada de solución. 	<ul style="list-style-type: none"> Correo Electrónico
Encargado de Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Al solucionar caso cierra la solicitud y el usuario recibe un correo electrónico con la notificación de solución del caso. 	<ul style="list-style-type: none"> Correo Electrónico

Revisado por: ERICKSON CASTELLANOS Fecha: JULIO 2019

Aprobado por: JUAN EDUARDO DIAZ Fecha: JULIO 2019

CONTROL DE REVISIONES/CAMBIOS			
No. Revisión	Descripción de la Revisión/Cambio	Elaborado por	Fecha
1	Primera Edición	Kriterion	Julio 2019
2	Actualización de contenido		
3			