

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CHOCO Diego Luis Córdoba GESTIÓN INFORMÁTICA - OFICINA DE SISTEMAS Y SOPORTE TÉCNICO	Código: P-GINF-03
		Versión: 3
		Fecha: 19-06-2025
		Páginas: 5
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y DE COMUNICACIONES		

1. OBJETIVO

Realizar actividades de soporte y mantenimiento tecnológico, para garantizar el funcionamiento adecuado del hardware y software institucional, a través de intervenciones técnicas preventivas y correctivas en los equipos y sistemas de la Universidad Tecnológica del Chocó.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de los requerimientos, problemas o incidencias tecnológicos en la plataforma <https://masti.utch.edu.co/> y finaliza con la documentación de las solicitudes de los servicios informáticos mediante la mesa de ayuda, para todas las dependencias de nuestra Universidad

3. DEFINICIONES

- **FORMATEAR EQUIPOS**

Restaurar todo el sistema de información del computador, sin antes realizar una copia de seguridad de la información del usuario.

- **HARDWARE**

Corresponde a todas las partes físicas y tangibles de un equipo de cómputo, impresión, digitalización, componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, también se define como el conjunto de los componentes que integran la parte material de un equipo.

- **SOFTWARE**

Equipamiento o soporte lógicos de un computador digital, comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica, en contraposición a los componentes físicos del sistema (hardware).

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CHOCO Diego Luis Córdoba GESTIÓN INFORMÁTICA - OFICINA DE SISTEMAS Y SOPORTE TÉCNICO	Código: P-GINF-03
		Versión: 3
		Fecha: 19-06-2025
		Páginas: 5
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y DE COMUNICACIONES		

4. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de los requerimientos, problemas o incidencias tecnológicas: Recepción de la solicitud del Usuario, el requerimiento, problema o incidencia, mediante los siguientes canales: A través de la herramienta de gestión de ticket de la Mesa de Ayuda https://masti.utch.edu.co/ Por correo electrónico dirigido a la Mesa de Ayuda masti@utch.edu.co. En caso de que no se pueda realizar la solicitud a través de la herramienta de gestión de ticket, o por correo electrónico, esta será recibida mediante oficio dirigido a la Mesa de Ayuda.	Profesional y/o técnico	Aplicativo https://masti.utch.edu.co/ o email masti@utch.edu.co u oficio
2	Registro de los requerimientos, problemas o incidencias tecnológicas: Ingresar en la herramienta de gestión de ticket https://masti.utch.edu.co/ por parte de los profesionales que conforman la Mesa de Ayuda.	Profesional y/o técnico	Aplicativo https://masti.utch.edu.co/
3	Análisis de los requerimientos, problemas o incidentes: Verificar por parte de los profesionales de la Mesa de Ayuda, si es posible dar la solución al requerimiento. Toda la trazabilidad se realizará por los canales institucionales.	Profesional y/o técnico	Aplicativo https://masti.utch.edu.co/

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CHOCO Diego Luis Córdoba GESTIÓN INFORMÁTICA - OFICINA DE SISTEMAS Y SOPORTE TÉCNICO	Código: P-GINF-03
		Versión: 3
		Fecha: 19-06-2025
		Páginas: 5
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y DE COMUNICACIONES		

4	Solución de los requerimientos, problemas o incidentes: Dar la solución a los requerimientos, problemas o incidencias, por parte del Equipo de Profesionales de la Oficina de Gestión Informática – Sistemas y Soporte Técnico En caso de no poderse realizar el arreglo en el sitio en donde se encuentra ubicado el equipo se debe determinar el tipo de falla y de acuerdo con esto proceder a: • Si la falla es de software se debe coordinar el traslado del equipo de cómputo e impresión a la para realizar las labores de reparación necesarias. • Si la falla es de hardware se debe tener en cuenta si el equipo afectado está cubierto por garantía en cuyo caso se realizará el escalamiento a la oficina de Almacén o al Proveedor, se tomarán los datos requeridos del elemento, informando a la oficina de Almacén o al proveedor vía telefónica o a través de correo electrónico para registrar ante este el incidente, de igual forma se registrara en la herramienta de gestión de ticket el estado y avance de la solución para mantener al usuario informado, acorde a los tiempos de respuesta del proveedor los cuales corresponden a los niveles de servicio establecidos en el contrato. • Si el equipo no se encuentra cubierto por garantía, se debe coordinar el traslado de este a la para determinar su viabilidad de reparación. • Si el equipo no se puede reparar, el Coordinador o Jefe del área a la cual pertenece el usuario que solicita el servicio, debe gestionar ante la oficina de Almacén de la Universidad Tecnológica del Chocó un nuevo equipo, el cual será instalado y puesto en funcionamiento por el Grupo de Soporte de Gestión Informática – Sistemas y Soporte Técnico cuando este esté en el sitio de trabajo.	F-GINF-07 Informe técnico con evidencias
---	--	--

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CHOCO Diego Luis Córdoba GESTIÓN INFORMÁTICA - OFICINA DE SISTEMAS Y SOPORTE TÉCNICO	Código: P-GINF-03
		Versión: 3
		Fecha: 19-06-2025
		Páginas: 5
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y DE COMUNICACIONES		

5	Documentación de las solicitudes de los servicios informáticos mediante la mesa de ayuda: Diligenciar la Información en el aplicativo de Mesa de Ayuda https://masti.utch.edu.co/ especificando las soluciones dadas y recomendaciones al usuario.	Profesional y/o técnico de la	Aplicativo https://masti.utch.edu.co/
FIN			

5. RELACION DE FORMATOS

Informe técnico con evidencias

F-GINF-07

- El sistema <https://masti.utch.edu.co/> el cual mantendrá el registro o historial de las solicitudes entrantes y las respuestas dadas a los Usuarios solicitantes.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1273 del 5 de enero de 2009. [En Línea]. Disponible en: http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3705_documento.pdf. Recuperado: enero 25 de 2016.

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIOS	VERSIÓN
10-02-2016	Se lanza el procedimiento gestión de servicios tecnológicos y de comunicaciones	1
04/04/2019	Se actualizó el nombre del proceso y se cambió el nombre de las personas por el cargo en elaboró y aprobó	2
29-08-2019	Ajuste en formato y codificación	3
19-06-2025	Ajustes de formato y contenido	4

Elaboró: Deimer Stiwar Menes Murillo Ingrid Zamanta Renteria Mosquera Cargo: Profesional Especializado de Gestión Técnico Administrativo Fecha: 17-06-2025	Revisó: Támara Ketty Mery Mosquera Cargo: Coordinadora de Gestión de Calidad Fecha: 18-06-2025	Aprobó: Rafael Sánchez Morales Cargo: Jefe de Gestión Informática -Sistemas y Soporte Técnico Fecha: 19-06-2025
--	---	--