

|   |   |                             |                  |               |            |
|---|---|-----------------------------|------------------|---------------|------------|
|  | <b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b> |                             | <b>CÓDIGO</b>    | PR-GT-06      |            |
|   |   |                             | <b>VERSIÓN</b>   | 02            |            |
|   | <b>SOPORTE USUARIO</b>                                  |                             |                  | <b>FECHA</b>  | 03/04/2017 |
|   |   |                             |                  | <b>PÁGINA</b> | 1 de 4     |
| <b>ELABORÓ</b>  |   | <b>REVISÓ</b>               | <b>APROBÓ</b>    |               |            |
| Jefe División Sistemas de Información   |   | Equipo Operativo de Calidad | Líder de Calidad |               |            |

## 1. OBJETIVO

Registrar en la base de datos los soportes de usuario que diariamente se reciben en la división de sistemas de la Universidad Francisco de Paula Santander

## 2. ALCANCE

Se inicia con la solicitud del requerimiento hasta la ejecución del software Soporte-usuario y el respectivo registro de datos en este.

## 3. RESPONSABLE

**Jefe División Sistemas de Información.** Es el responsable de cumplir y hacer cumplir este procedimiento.

## 4. DEFINICIONES

**3.1 Requerimientos.** Los requerimientos son una pieza fundamental en proyectos de software, en base a esto se puede determinar y hacer estimaciones de tiempo, costos, definir recursos necesarios, elaborar cronogramas.

**3.2 Software.** Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados, que forman parte de las operaciones de un sistema de computación

**3.3 Soporte.** Un soporte será aquel apoyo o sostén que presenta un determinado objeto

**3.4 Usuario.** Es un usuario el individuo que utiliza o trabaja con algún objeto o dispositivo o que usa algún servicio en particular.

## 5. CONTENIDO

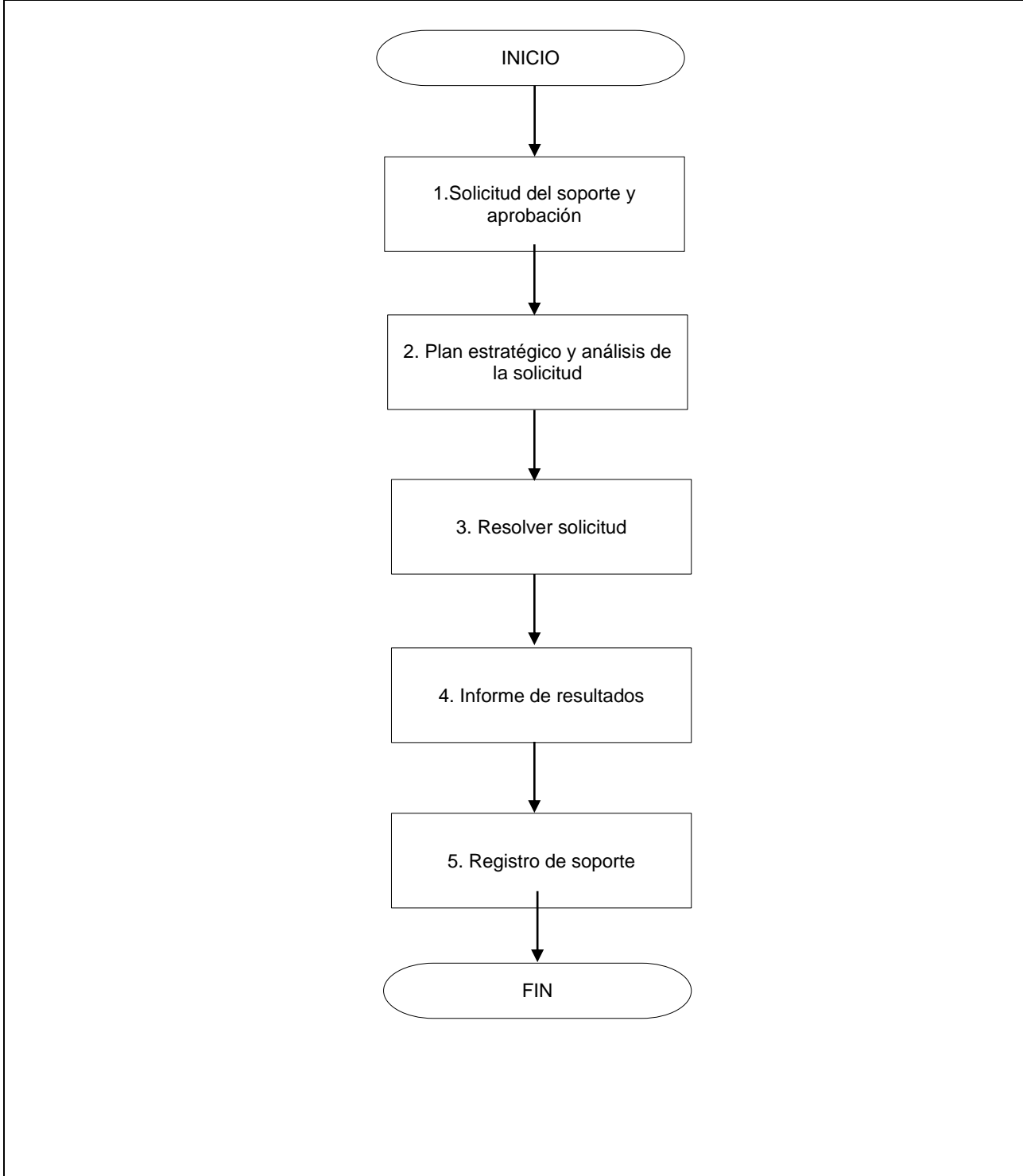
| ITEM | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | RESPONSABLE                             | DOCUMENTO Y/O REGISTRO  |
|------|---|---|---|
| 1    | <b>SOLICITUD DEL SOPORTE Y APROBACIÓN</b><br>La solicitud es presentada a través de Datarsoft, correo electrónico, personal o mensajería instantánea a través del formato solicitud de soporte. La solicitud la recepciona la secretaria de la División de Sistemas para hacerla llegar al Jefe Inmediato quien pasará a aprobar la solicitud para luego enviarla al profesional universitario encargado. | Jefe División Profesional Universitario | Datarsoft a solicitud del usuario<br>Formato solicitud del registro |
| 2    | <b>PLAN ESTRATÉGICO Y ANÁLISIS DE LA SOLICITUD</b>  | Profesional Universitario               | Plan Estratégico  |

|   |   |                             |                |                  |            |
|---|---|-----------------------------|----------------|------------------|------------|
|  | <b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b> |                             | <b>CÓDIGO</b>  | PR-GT-06         |            |
|   |   |                             | <b>VERSIÓN</b> | 02               |            |
|   | <b>SOPORTE USUARIO</b>                                  |                             |                | <b>FECHA</b>     | 03/04/2017 |
|   |   |                             |                | <b>PÁGINA</b>    | 2 de 4     |
| <b>ELABORÓ</b>  |   | <b>REVISÓ</b>               |                | <b>APROBÓ</b>    |            |
| Jefe División Sistemas de Información   |   | Equipo Operativo de Calidad |                | Líder de Calidad |            |

| ITEM | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | RESPONSABLE               | DOCUMENTO Y/O REGISTRO |
|------|--|---------------------------|------------------------|
|      | Al aprobarse formará parte del plan estratégico que rige los lineamientos de funcionamiento de la División de Sistemas.<br>El profesional universitario recibe la solicitud y la analiza, de acuerdo a la prioridad asignada por el jefe inmediato                   |                           |                        |
| 3    | <b>RESOLVER SOLICITUD</b><br>El profesional universitario encargado de la solicitud resuelve la solicitud requerida por el usuario. Cada solicitud se resolverá según su grado de complejidad en un tiempo determinado.  | Profesional Universitario | N/A                    |
| 4    | <b>INFORME DE RESULTADOS</b><br>Se le indica al usuario la solución del problema o la solución del requerimiento, confirma que todo esté funcionando adecuadamente y se toma constancia de la entrega y funcionamiento del mismo en el formato solicitud de soporte. | Profesional Universitario | Constancia             |
| 5    | <b>REGISTRO DE SOPORTE</b><br>Se registra la solicitud en el software creado para llevar control de soportes llamado soporte usuario que se encuentra como acceso directo en cada escritorio del equipo de cómputo de los profesionales.                             | Profesional Universitario | Soporte de usuarios    |

|   |   |                             |                |                  |            |
|---|---|-----------------------------|----------------|------------------|------------|
|  | <b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b> |                             | <b>CÓDIGO</b>  | PR-GT-06         |            |
|   |   |                             | <b>VERSIÓN</b> | 02               |            |
|   | <b>SOPORTE USUARIO</b>                                  |                             |                | <b>FECHA</b>     | 03/04/2017 |
|   |   |                             |                | <b>PÁGINA</b>    | 3 de 4     |
| <b>ELABORÓ</b>  |   | <b>REVISÓ</b>               |                | <b>APROBÓ</b>    |            |
| Jefe División Sistemas de Información   |   | Equipo Operativo de Calidad |                | Líder de Calidad |            |

## 6. FLUJOGRAMA



|   |   |                             |                |                  |            |
|---|---|-----------------------------|----------------|------------------|------------|
|  | <b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b> |                             | <b>CÓDIGO</b>  | PR-GT-06         |            |
|   |   |                             | <b>VERSIÓN</b> | 02               |            |
|   | <b>SOPORTE USUARIO</b>                                  |                             |                | <b>FECHA</b>     | 03/04/2017 |
|   |   |                             |                | <b>PÁGINA</b>    | 4 de 4     |
| <b>ELABORÓ</b>  |   | <b>REVISÓ</b>               |                | <b>APROBÓ</b>    |            |
| Jefe División Sistemas de Información   |   | Equipo Operativo de Calidad |                | Líder de Calidad |            |

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| TIPO    | CODIGO | NOMBRE                        |
|---------|--------|-------------------------------|
| INTERNO | Libre  | Formato solicitud de registro |
|         | Libre  | Plan estratégico              |
|         | Libre  | Constancia                    |
|         | Libre  | Soporte de usuarios           |

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO  | FECHA      | RESPONSABLE APROBACIÓN |
|---------|---|------------|------------------------|
| 01      | Se modificó por cambio de encabezado y ajuste de contenido teniendo en cuenta los requisitos de la NTC GP 1000:2009 y MECI 1000:2014  | 12/12/2016 | Líder de Calidad       |
| 02      | Se modificó por cambio de encabezado teniendo en cuenta el acuerdo 014 del 24 de Febrero del 2017 que ajusta lo referido a la imagen corporativa de la Universidad como requisito a lo exigido en la resolución 12220 del 20 de Junio del 2016 emitida por el Ministerio de Educación Nacional. | 03/04/2017 | Líder de Calidad       |