

1. **Objeto:** Definir las actividades para realizar el soporte técnico de hardware y software básico de los computadores de escritorio y portátiles pertenecientes a la Universidad, con el fin de garantizar su funcionamiento.
2. **Alcance:** Aplica a todos a los procesos de la Universidad e incluye la asistencia técnica básica requerida por los funcionarios y docentes en el marco del cumplimiento de sus funciones. No aplica a las salas de informática de uso de los estudiantes.
3. **Referencias Normativas:**
 - **Acuerdo superior 002 de 2019**, “Por el cual se adopta la Política de Seguridad de la Información de la Universidad de los Llanos”.
4. **Definiciones:**
 - **Antivirus:** Programa cuya finalidad es prevenir las infecciones producidas por los virus informáticos, así como curar las ya producidas. Para que sean realmente efectivos, dada la gran cantidad de virus que se crean continuamente, estos programas deben actualizarse.
 - **Backup o Copia de seguridad:** Copia de respaldo de la información almacenada en un dispositivo electrónico, cuyo propósito final es restauración de la data una vez que esta se ha perdido o que el dispositivo se ha inutilizado.
 - **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito
 - **Correo Electrónico:** En inglés e-mail, es un servicio de red para permitir a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicos. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en Internet. Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos.
 - **Dominio:** El conjunto de computadoras conectadas en una red informática que confían a uno de los equipos de dicha red, la administración de los usuarios y los privilegios que cada uno de los usuarios tiene en dicha red.
 - **Hardware:** Componentes físicos (que se pueden tocar) de la computadora: discos, unidades de disco, monitor, teclado, ratón (mouse), impresora, placas, chips y demás periféricos.
 - **Mesa de Ayuda:** Centro de atención, colaboración o asistencia. Se trata de un auxilio que se presta para que alguien pueda resolver un inconveniente o cumplir un objetivo y solucionar problemas e incidencias.
 - **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito
 - **Red De Computadores:** es un conjunto de computadoras y/o dispositivos conectados por enlaces de un medio físico (medios guiados) o inalámbricos (medios no guiados) y que comparten información (archivos), recursos (CD-ROM, impresoras, etc.) y servicios (e-mail, chat, juegos), etc.
 - **Software:** Componentes intangibles de un ordenador o computadora, es decir, al conjunto de programas y procedimientos necesarios para hacer posible la realización de una tarea.
 - **Virus:** Programa cuyo objetivo es causar daños en un sistema informático y que a tal fin se oculta o disfraza para no ser detectado.
5. **Condiciones Generales:**

Para propósitos de este procedimiento, deberán cumplirse las siguientes condiciones:

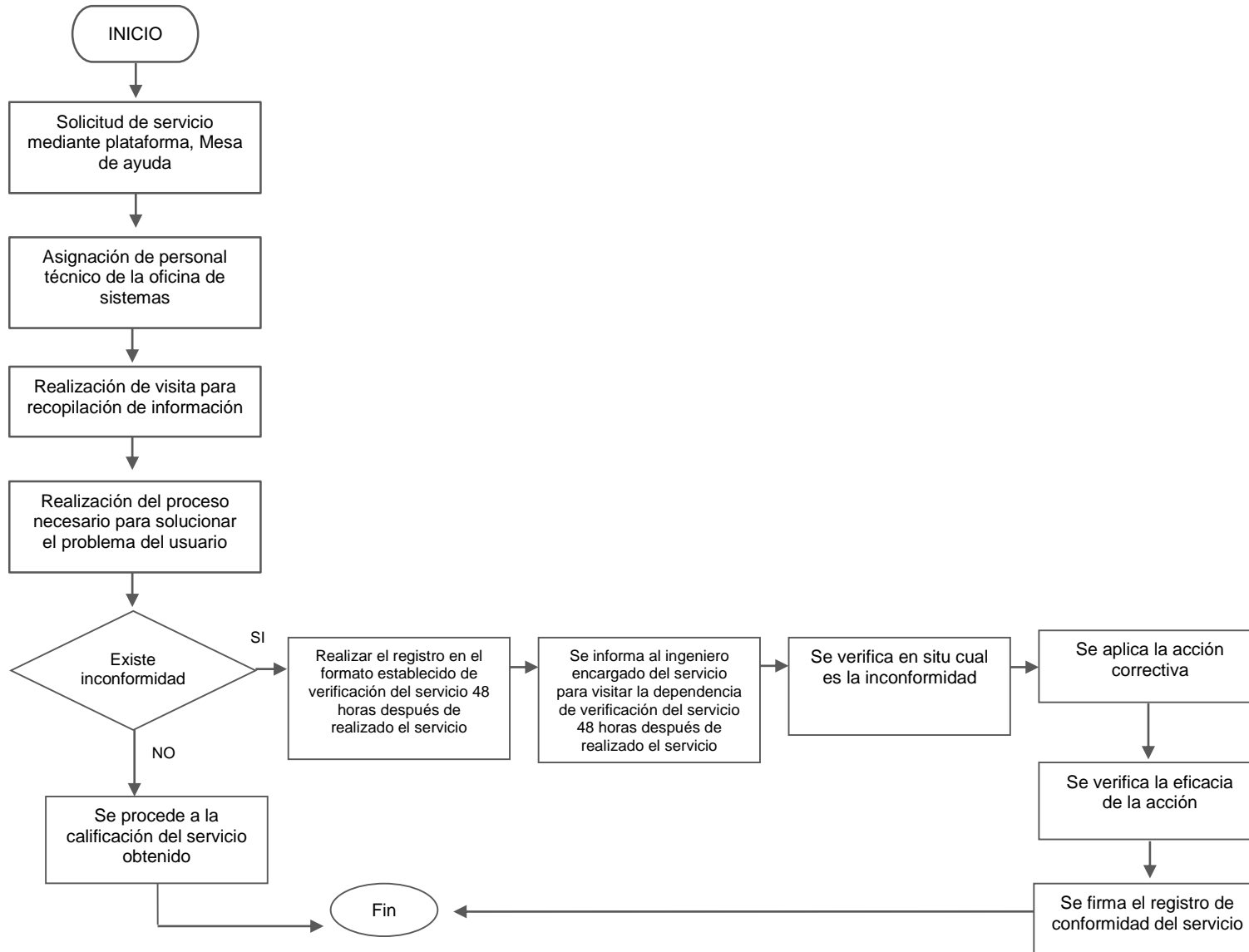
 - La Oficina de Sistemas solamente prestará el servicio de soporte a equipos que pertenezcan a la Universidad.
 - En el caso de los equipos de cómputo en período de garantía, el soporte será brindado por el fabricante respectivo.
 - Los usuarios deben realizar las solicitudes de soporte técnico, a través de la mesa de ayudas.
 - La Oficina de Sistemas solamente atenderá las solicitudes de soporte realizadas por personal activo de la Universidad.
 - El usuario es responsable por el resguardo de la información institucional que maneje. Se recomienda que el usuario realice copia de seguridad de dicha información en el drive del correo institucional.
 - Los usuarios deben solicitar la realización de una copia de seguridad, antes de iniciar cualquier procedimiento con el equipo.
 - El usuario es responsable por el uso del equipo de cómputo y demás que tenga a su cargo.


- Los jefes de unidad o dependencia, son responsables de realizar las solicitudes de creación y cambios de cuenta de usuario en el dominio sobre los equipos, mediante mesa de ayuda o correo electrónico.
- Los tiempos de respuestas de los servicios de soporte técnico, dependerán del daño del equipo y la disponibilidad de los elementos que se requieran para su funcionamiento.
- Se recomienda que el usuario que reciba el servicio sea quien califique éste.
- En el caso del hardware y software especializados, el soporte técnico estará a cargo del proveedor de los mismos.
- La Oficina de Sistemas, no instalará aplicaciones de las cuales la Universidad no cuente licencia legal para su funcionamiento.
- Las solicitudes cargadas en la mesa de ayuda o enviadas por correo electrónico y que no correspondan a los servicios prestados por el área de soporte de la Oficina de Sistemas se direccionarán al área correspondiente y se informará al usuario mediante correo electrónico.
- La oficina de Sistemas elaborará un plan de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo de las dependencias de la Universidad. El mantenimiento preventivo quedará registrado en la hoja de vida del equipo por medio de la mesa de ayuda.

6. Contenido:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Realizar la solicitud de soporte técnico en la mesa de ayudas. Nota: En caso de que el usuario no pueda realizar la solicitud a través de la mesa de ayuda, podrá realizarla por vía telefónica o por correo electrónico, en cuyo caso, el personal de soporte técnico deberá realizar el respectivo registro en la mesa de ayuda.	Usuario	Ticket en la mesa de ayuda
2.	Asignar mediante mesa de ayuda al funcionario encargado del soporte técnico.	Personal de soporte técnico	
3.	Revisar la solicitud en la mesa de ayuda para recopilación información sobre la situación. Para mayor información, se podrán utilizar medios como el teléfono o correo electrónico.	Personal de soporte técnico	
4.	Realizar visita para diagnosticar el problema que tiene el hardware o el software del equipo y clasificar el servicio	Personal de soporte técnico	
5.	Prestar el servicio de soporte técnico de acuerdo al caso. Nota: Si el servicio es puesto en trámite ya sea que la solución del servicio requiera cambio de partes o soluciones que ameritan personal externo especializado se informará mediante correo electrónico al usuario que solicitó el servicio.	Personal de soporte técnico	
6.	Enviar correo electrónico al usuario, informando la finalización del servicio y que puede calificarlo.	Encargado de soporte técnico	solicitud en la mesa de ayuda
7.	Calificar el servicio prestado por el área de soporte de la oficina de sistemas. Nota 1: Si el usuario está satisfecho con la solución del problema, y realiza la encuesta de calificación, el servicio será reportado finalizado en la mesa de ayuda; de lo contrario el servicio se reabrirá hasta que el personal de soporte brinde una solución definitiva. Nota 2: Una vez prestado el servicio, si se presenta no conformidad en la solución de la solicitud, el usuario procederá a "Reabrir la solicitud", en cuyo caso deberá especificar el motivo por el cual reabre la solicitud. Nota 3: Se recomienda que el usuario que califique el servicio sea el mismo que realizó la solicitud del mismo.	Usuario	Mesa de ayuda

7. Flujograma:



 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	PROCESO DE GESTIÓN DE TIC		
	PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TÉCNICO		
	Código: PD-GRT-07	Versión: 05	Fecha de aprobación: 15/03/2023

8. Documentos en Referencia:

No aplica

9. Anexos

Este documento no cuenta con anexos

10. Historial de Cambios:

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
01	20/11/2011	Documento nuevo.			
02	15/12/2015	Se realiza actualización de las condiciones generales y se modifican las actividades para que coincidan con la realidad del procedimiento, adicionalmente se realizan las modificaciones pertinentes en el Flujograma.			
03	28/11/2019	Se actualiza el procedimiento debido a la implementación de la mesa de ayudas, y se incluyen las actividades definidas en el procedimiento PD-GRT-13.	Jorge I. Linares <i>Técnico de soporte Oficina de Sistemas</i>	Olga Lucía Balaguera <i>Jefe Of. de Sistemas</i>	Olga Lucía Balaguera <i>Jefe Of. de Sistemas</i>
04	19/06/2020	Se modifican las condiciones generales del procedimiento, con el fin de incluir las que aplican a la formulación, ejecución y seguimiento del plan de mantenimiento de equipos de cómputo de la Universidad.	Jorge I. Linares <i>Técnico de soporte Oficina de Sistemas</i>	Olga Lucía Balaguera <i>Jefe Of. de Sistemas</i>	Olga Lucía Balaguera <i>Jefe Of. de Sistemas</i>
05	15/03/2023	Se actualizan el objeto, el alcance, las condiciones generales y las actividades del documento, con el fin de ajustarlo a la realidad operativa.	Cristian A. Domínguez / Jaime Linares <i>Técnicos de soporte Oficina de Sistemas</i>	Adriana Ramos <i>Prof. de apoyo de Planeación</i>	Roiman A. Sastoque <i>Jefe Oficina de Sistemas</i>