

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS		CÓDIGO: PD-GAA-69
			VERSIÓN: 01 PAGINA: 1 de 3
	PROCESO DE GESTION DE APOYO A LA ACADEMIA		FECHA: 06/11/2014
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO A LA FCBI		VIGENCIA: 2014

- 1. Objeto:** Asesorar a los usuarios en el manejo de los Bienes Informáticos solucionando los problemas en Software y Hardware
- 2. Alcance:** Este procedimiento aplica a los Docentes y Administrativos de los diferentes programas que requieren el servicio Técnico en la Facultad de Ciencias Básicas e Ingeniería.
- 3. Referencias Normativas:**
- Reglamento interno para el uso de los equipos de informática.
- 4. Definiciones:**
- Software:** equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas
 - Hardware:** se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.
 - FCBI:** Facultad de Ciencias Básicas e Ingeniería
- 5. Condiciones Generales.**
- Para realizar este procedimiento es necesario:
- Para prestar el servicio de soporte técnico es necesario que el equipo este dentro del inventario de la Universidad.
 - Cuando se preste el servicio de soporte técnico se debe velar por preservar la información de los usuarios y en caso que se requiera modificar debe ser con previa autorización por parte del usuario
 - Que el interesado haya realizado la solicitud del servicio por escrito o vía telefónica.
 - Que el interesado especifique el daño que presenta.

6. Contenido:

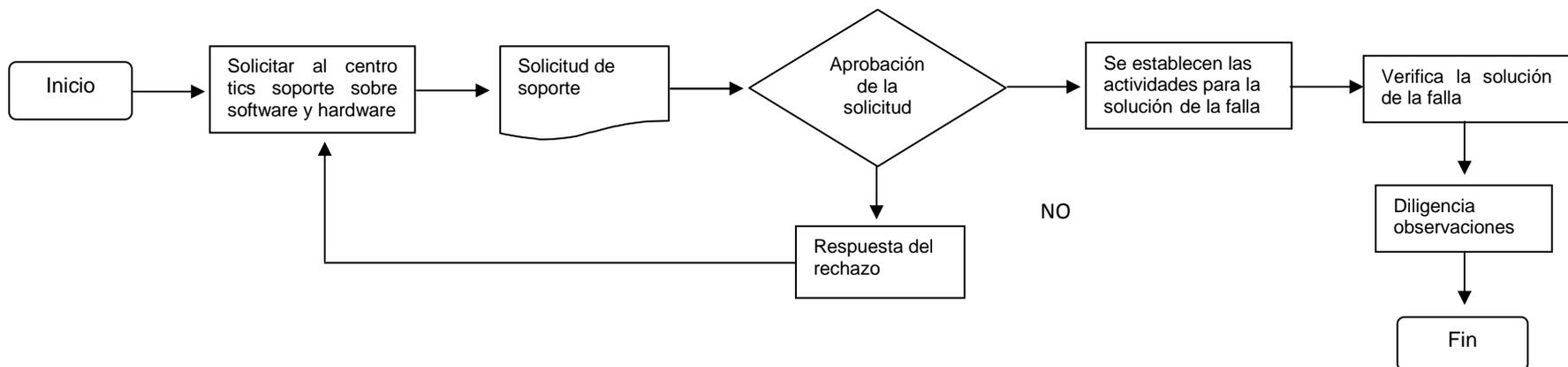
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Solicitar la prestación del servicio al centro tics, informando: soporte que necesitan (hardware o software),	Director del dentro tics	

ELABORO: Giovani Orjuela Rojas	REVISO: Elvis Miguel Perez	APROBÓ: Mabel Yasmine García Hernández
CARGO: Auxiliar Técnico	CARGO: Decano Facultad Ciencias Básicas e Ingeniería	CARGO: Representante de la Alta Dirección (E)
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS		CÓDIGO: PD-GAA-69
			VERSIÓN: 01 PAGINA: 2 de 3
	PROCESO DE GESTION DE APOYO A LA ACADEMIA		FECHA: 06/11/2014
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO A LA FCBI		VIGENCIA: 2014

2.	<p>Revisar que la solicitud enviada, tenga disponibilidad temporal y físico.</p> <p>De ser así, enviar nota de aceptación de la solicitud.</p> <p>En caso contrario, acordar con el solicitante, horarios en los que se pueda prestar el servicio.</p>	Auxiliar del Centro TICs	
3.	Dar un diagnostico sobre la falla del equipo		
4.	Verificar la solución de la falla		
5.	Diligenciar observaciones del servicio		

7. FLUJOGRAMA:



	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS		CÓDIGO: PD-GAA-69
			VERSIÓN: 01 PAGINA: 3 de 3
	PROCESO DE GESTION DE APOYO A LA ACADEMIA		FECHA: 06/11/2014
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO A LA FCBI		VIGENCIA: 2014

8. Documentos de referencia:

- Reglamento interno para el uso de los equipos de cómputo y salas de informática.

9. Historial de Cambios:

Fecha	Cambio	Nueva versión
05/09/2014	Documento Nuevo	01