



Gestión Administrativa  
Gestión de Recursos Tecnológicos  
Soporte de Sistemas de Información

Código: PA-GA-5.3.PR-5

Versión: 5

Fecha Actualización: 30-11-2016

Página 1 de 7

<b>1. PROCESO/SUBPROCESO RELACIONADO:</b>	Gestión Administrativa / Gestión de Recursos Tecnológicos
<b>2. RESPONSABLE(S):</b>	Jefe – División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>3. OBJETIVO:</b>	Garantizar a los usuarios de los diferentes sistemas de información un soporte oportuno y eficiente con el propósito de minimizar la interrupción en las operaciones ante cualquier incidencia.
<b>4. ALCANCE:</b>	Inicia con el reporte de la incidencia y termina con la actualización del estado de la solicitud.
<b>5. MARCO NORMATIVO:</b>	N.A.

**6. CONTENIDO:**

No.	Actividad / Descripción	Cargo Responsable	Punto de Control
1	Identifica y reporta la incidencia a los funcionarios del Área de Helpdesk (Soporte de Nivel II). <b>NOTA 1:</b> el líder funcional, antes de hacer el reporte, deberá intentar dar solución a la incidencia por sus propios medios.	Líder funcional	N.A.
2	Registra la solicitud, con base en los detalles de la incidencia que reporta el líder funcional, y trata de atender dicha solicitud. <b>NOTA 2:</b> Si los funcionarios del Área de Helpdesk logran atender la solicitud, la ejecución del procedimiento continuará con la actividad 8. <b>NOTA 3:</b> Si los funcionarios del Área de Helpdesk no están en la capacidad de dar atención a los requerimientos, la solicitud es escalada a los funcionarios del Área de Soporte (Soporte de Nivel III). En este caso la ejecución del procedimiento continuará con la actividad 3.	Funcionarios del Área de Helpdesk	Coordinador del Área de Helpdesk verifica la solicitud en el Sistema Helpdesk
3	Identifica, aplica, registra y documenta la solución de la incidencia <b>NOTA 4:</b> Si los funcionarios del Área de Soporte logran atender la solicitud, la ejecución del procedimiento continuará con la actividad 8	Funcionarios del Área de Soporte	Coordinador del Área de Soporte verifica la bitácora



Gestión Administrativa  
Gestión de Recursos Tecnológicos  
Soporte de Sistemas de Información

Código: PA-GA-5.3.PR-5

Versión: 5

Fecha Actualización: 30-11-2016

Página 2 de 7

	<p><b>NOTA 5:</b> Si los funcionarios del Área de Soporte no están en la capacidad de dar atención a los requerimientos, la ejecución del procedimiento continuará con la actividad 4</p>		
4	<p>Escala la solicitud a los funcionarios del Área de Desarrollo o al proveedor externo (Soporte de Nivel IV).</p> <p><b>NOTA 6:</b> la ejecución del procedimiento continuará con la actividad 5.</p>	Funcionarios del Área de Soporte	Coordinador del Área de Soporte verifica el Sistema Helpdesk
5	<p>Envía respuesta de la solución por los siguientes motivos: error del sistema, mejora, actualización o mantenimiento.</p>	Funcionarios del Área de Desarrollo o proveedores externos	Coordinador del Área de Soporte verifica el release, script y documento de solución
6	<p>Instala y prueba la solución enviada por los funcionarios del Área de Desarrollo o por los proveedores externos.</p> <p><b>NOTA 7:</b> la solución es instalada en un ambiente de pruebas.</p>	Funcionarios del Área de Soporte	Coordinador del Área de Soporte verifica el documento de respuesta
7	<p>Aprueba la solución y la instala en ambiente de producción</p> <p><b>NOTA 8:</b> Si la solución no es aprobada, la ejecución del procedimiento regresará a la actividad 4. De lo contrario, la ejecución del procedimiento continuará con la actividad 8.</p>	Líder Funcional y funcionarios del Área de Soporte	Coordinador del Área de Soporte verifica el documento de respuesta
8	<p>Actualiza el estado de la solicitud a atendida</p>	Funcionarios del Área de Soporte	Funcionarios del Área de Soporte verifican el Sistema Helpdesk

<b>7. FORMATOS:</b>	<b>N.A.</b>
<b>8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>	<p><b>DivTIC:</b> División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p> <p><b>Funcionario:</b> Este término se utiliza para referirse a: profesionales especializados, profesionales universitarios, técnicos operativos, técnicos administrativos, contratistas y, en general, a cualquier tipo de personal que desempeñe labores para la DivTIC.</p>

**Release:** entrega de software nuevo o de actualizaciones del software.

**Script:** también conocido como archivo de órdenes o archivo de procesamiento por lotes. Es un programa usualmente simple, que por lo regular se almacena en un archivo de texto plano.

**Sistema Helpdesk:** sistema de información desarrollado para la gestión de solicitudes

**Soporte de Nivel I – Líderes funcionales:** Son los encargados de la administración y manejo funcional del sistema de información, su principal trabajo es reunir toda la información y determinar la(s) incidencia(s) mediante el análisis de los inconvenientes y la determinación del problema. Este nivel lo conforma el Jefe de la dependencia o de los funcionarios asignado por este.

**Soporte de Nivel II - Funcionarios del Área de Helpdesk:** Está basado especialmente en el grupo contacto 55, donde sus integrantes, gracias a su conocimiento básico y generalizado de los sistemas, suministran información y/o registran las incidencias en el sistema Helpdesk.

**Soporte de Nivel III – Funcionarios del Área de Soporte:** Personal capacitado para resolver problemas técnicos de mayor complejidad, que generalmente requieren de soluciones más avanzadas. Los ingenieros asignados a este nivel, son expertos en sus campos y son responsables, no sólo para ayudar tanto al personal de nivel I y nivel II, sino también para proponer soluciones a los problemas nuevos o desconocidos.

**Soporte de Nivel IV – Funcionarios del Área de Desarrollo o proveedores externos:** Cuentan con los conocimientos avanzados sobre la operación de los sistemas de información, lo que les permite realizar cambios en partes neurálgicas, adaptaciones a requerimientos específicos de Ley o mejoras considerables del software.

## 9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:

FECHA	VERSIÓN : No	CÓDIGO	MODIFICACIONES
25-06-2008	0	SIS-PR-009	Construcción Procedimiento: Mantenimiento del Sistema de Información
12-02-2010	1	MA-GR-5.3-PR-5	Ajustes procedimiento y cambio de codificación
24-11-2010	2	MA-GR-5.3-PR-5	Ajuste de actividades al procedimiento.
03-11-2011	3	MA-GR-5.3-PR-5	Mejora y ajuste de actividades del procedimiento
04-09-2015	4	PA-GA-5.3.PR-5	Mejora y ajuste de actividades del procedimiento
30-11-2016	5	PA-GA-5.3.PR-5	Se modifica el nombre y se actualizan las actividades del procedimiento para reflejar, con la mayor precisión posible, la realidad de cómo se ejecutan las labores de soporte para los distintos sistemas de información.

## 10. ANEXOS:

**Anexo A.** Convenciones de procedimientos

**Anexo B.** Diagrama de flujo del procedimiento



Gestión Administrativa  
Gestión de Recursos Tecnológicos  
Soporte de Sistemas de Información

Código: PA-GA-5.3.PR-5

Versión: 5

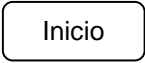
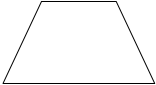


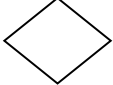

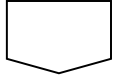
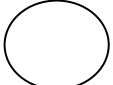


Fecha Actualización: 30-11-2016

Página 5 de 7

ELABORACIÓN	REVISIÓN
Nombre:	Nombre:
Responsable Subproceso	Responsable Proceso
Cargo: Jefe División de TIC	Cargo: Vicerrector(a) Administrativa
Fecha:	Fecha:
REVISION	APROBACION
Nombre:	
Responsable de Gestión de la Calidad	
Cargo: Director	Rector
Fecha:	Fecha: 30-11-2016

**Nota:** La firma en el espacio revisión - responsable de subproceso, aplica cuando el subproceso exista.

**Anexo A.** Convenciones de procedimientos

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Identifica el inicio del proceso.
	Representa la preparación de un artefacto
	Representa la preparación de un documento en original.
	Representa la preparación de un documento que se elabora en original y varias copias.
	Representa la toma de decisiones.
	Representa una operación.
	Conector de páginas.
	Conector interno. Permite conectar actividades o formatos con otras actividades dentro del Flujograma.
	Indica el sentido de la información. Las flechas se utilizan para conectar los diferentes símbolos y con ello se representa el recorrido de la información entre las diferentes actividades o dependencias.
	Representa el final del procedimiento/proceso.

**Anexo B. Diagrama de flujo del procedimiento**

