

1. Objeto:

Definir los procedimientos para el soporte técnico de usuarios por parte de la División de Sistemas de Información y Tecnología de la Universidad Internacional del Trópico Americano.

2. Alcance:

Este procedimiento establece los lineamientos para todos los procesos técnicos de la División de Sistemas de Información y Tecnología de la Universidad Internacional del Trópico Americano.

3. Marco normativo:

- **Ley 1341 DE 2009**, “*Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.*”
- **Ley 962 de 2005**, “*Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.*”
- **Ley 1273 de 2009**, “*Por medio de la cual se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado “de la protección de la información y de los datos” y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones*”.
- **Resolución 4599 de 2014**. Comisión de regulación de comunicaciones. “*Por la cual se establecen parámetros de administración de los recursos de identificación asociados a las redes y servicios de televisión radiodifundida digital terrestre*”
- **Decreto 1078 de 2015**, “*Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*”
- **Decreto 1008 de 2018**, “*Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*”
- **Norma Técnica Colombiana NTC- ISO/IEC Colombiana 27001:2013**. “*Tecnologías de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos.*”

4. Definiciones:

- 4.1 **Mesa de Ayuda Virtual:** Herramienta virtual que reposa en la pagina institucional www.unitropico.edu.co que le permite al usuario hacer una petición mediante un formulario a la División de Sistemas de Información y Tecnología.
- 4.2 **Técnico de soporte:** Persona encargada de solucionar problemas técnicos de computadores, impresoras y en la red.
- 4.3 **Diagnóstico:** Da a conocer la problemática y los pasos a seguir para solucionarlo.
- 4.4 **Hardware:** Parte dura o física de un equipo de cómputo o impresora.

4.5 Software: Conjunto de aplicaciones o programas de una computadora.

4.6 Diagrama de flujo: Permite representar de manera grafica y secuencial un procedimiento

5. Condiciones Generales:

5.1. Política de sistemas de información: Los sistemas de información, las aplicaciones de mensajería y correo electrónico, la utilización de Internet, y de otros recursos electrónicos se han convertido en herramientas necesarias e importantes para la operación Institucional. La universidad Internacional del Trópico Americano Unitrópico, provee a su personal con distintos recursos electrónicos, cuyo propósito es optimizar los servicios brindados, realizar funciones relacionadas a su puesto de trabajo, apoyar las distintas iniciativas y proyectos institucionales, y garantizar que el personal tiene a su alcance las herramientas tecnológicas necesarias para la operación. Así mismo, es preciso establecer políticas que protejan la información confidencial que se maneja a través de sistemas electrónicos y salvaguardar derechos de autor por vía electrónica.

Para Unitrópico, los sistemas de información tienen como objetivo lograr que los procesos internos presten servicios de calidad a través de la implementación de herramientas que permitan la integridad, disponibilidad y confiabilidad de los recursos de las Tecnologías de Información.

5.2. Política de mantenimiento, renovación y actualización de infraestructura tecnológica: Dada la importancia que actualmente reviste la tecnología y los sistemas de información en el desarrollo de las funciones sustantivas de la del Universidad Internacional del Trópico Americano Unitrópico, y su amplia utilización como herramienta de apoyo a la labor institucional, se ha considerado necesario formular una política de renovación y actualización tecnológica que contribuye a evitar la obsolescencia, adoptando tendencias y determinando su pertinencia y aplicabilidad, según el crecimiento y desarrollo de la Institución, para satisfacer las expectativas de los estudiantes, docentes y personal administrativo, garantizando de esta manera cobertura, seguridad y acceso con calidad, alineándose a los objetivos estratégicos en su necesidad de fortalecer y afianzar las herramientas tecnológicas necesarias que soporten el quehacer misional.

En su ejecución, la política considera los intereses y necesidades de la comunidad Unitropista teniendo siempre presente principios éticos de corresponsabilidad, la perspectiva integral de la institución y un eficaz y eficiente uso de los recursos. Esta política guarda coherencia con las definiciones adoptadas en la planeación institucional. En las decisiones de inversión se considerará su sostenibilidad técnica y financiera.

5.3 Actividades

5.3.1 Soporte Técnico: Se refiere a todas las actividades referente a la falla de equipos de cómputo, impresoras y de la red.

5.3.2 Actualización de la página web institucional: Plataforma web de la Universidad Internacional del Trópico Americano que permite actualizar en los diferentes procesos de acuerdo con la normatividad institucional

5.3.3 Apoyo logístico a Eventos: servicio que se encarga de dar soporte técnico y préstamo de equipos a los diferentes eventos programados por la universidad Internacional del Trópico Americano

5.3.4 Creación de Usuarios: Permite la creación de usuarios de Q10, correos electrónicos, office 365 y biométricos

5.3.5 Préstamo de aulas: Permite a los usuarios solicitar permiso para los usos de aulas informáticas y con red de internet

5.3.6 Solicitud de equipos de cómputo: Permite a los usuarios solicitar computadores en calidad de préstamo o de asignación a un puesto de trabajo.

5.3.7 Traslados de equipos: Permite a los usuarios solicitar el traslado interno o externo de los equipos asignados con anterioridad a sus puestos de trabajo

6. Contenido:

- **Soporte técnico**

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PRODUCTO |
|-----|--|------------------------|----------------------------|
| 1. | Revisar solicitudes de la mesa de ayuda virtual en la base de datos institucional | Personal contratado | Registro Matriz de Excel |
| 2. | Asignar a un técnico de soporte de acuerdo con la disponibilidad | Personal contratado | Registro Matriz de Excel |
| 3. | Generar el diagnóstico inicial del problema a resolver | Técnico de Sistemas | Registro Matriz de Excel |
| 4. | 4.1 Verificar si es un problema técnico de impresora, computador o de red 4.2 Verificar si el daño es de tipo hardware 4.3 Trasladar el equipo a la división de sistemas con el formato de traslado de bienes | Técnico de Sistemas | Registro Matriz de Excel |
| 5. | Revisar el diagnostico de soporte técnico y evaluar la viabilidad del cambio o reparación de la parte deteriorada. | Jefe de la dependencia | Registro Matriz de Excel |
| 6. | 6.1 Cuando es viable se prosigue a buscar si se encuentra la parte en el stock en bodega. 6.2 Cuando no es viable se diligencia formato de baja y se entrega equipo a recursos físicos | Técnico de Sistemas | Formato de baja de equipos |
| 7. | 7.1 Cuando hay disponibilidad de la parte en bodega se cambia la parte y se entrega equipo al usuario 7.2 Cuando no hay parte en bodega se procede a hacer la proyección con soporte de cotizaciones para la respectiva compra elevando la solicitud a vice-administrativa y financiera para aprobación y autorización. | Jefe d la dependencia | Formato de necesidades |

SOPORTE TÉCNICO DE USUARIOS DE LA DIVISIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA



| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PRODUCTO |
|-----|---|------------------------|---------------------------------|
| 8. | Cambiarle el repuesto al equipo de cómputo y posteriormente se hace entrega al usuario. | Técnico de Sistemas | Registro matriz en Excel |
| 9. | Cuando es un traslado de equipos se Revisa solicitud. | Jefe de la dependencia | Formato traslado de equipos |
| 10. | Verificar si es un traslado interno o externo. | Técnico de Sistemas | Formato traslado de equipos |
| 11. | Cuando es interno se revisa las condiciones del lugar en cuanto a fluido eléctrico y punto de red. | Técnico de Sistemas | Formato solicitud mesa de ayuda |
| 12. | Cuando hay falla en el fluido eléctrico se solicita a la subdirección de recursos físicos | Técnico de Sistemas | Formato solicitud mesa de ayuda |
| 13. | Si no hay punto de red la división de sistemas revisa disponibilidad para montajes de red | Jefe de la dependencia | Matriz de registro de Excel |
| 14. | Cuando hay material se crea el punto de red | Técnico de Sistemas | Matriz de registro de Excel |
| 15. | Diligenciar formato de traslado de equipos | Técnico de Sistemas | Formato de traslado de equipos |
| 16. | Trasladar equipo a la oficina | Técnico de Sistemas | Formato de traslado de equipos |
| 17. | Entregar equipo al usuario | Técnico de Sistemas | Formato de traslado de equipos |
| 18. | Cuando no hay material para crear el punto de red se proyecta cotización para compra de partes y se eleva la solicitud a vice-administrativa y financiera para aprobación y autorización. | Jefe de la dependencia | Formato de necesidades |
| 19. | Cuando el traslado es externo se evalúa la viabilidad del traslado y se diligencia formato de traslado y se repite la actividad (17) | Jefe de la dependencia | Formato de traslado de equipos |

- **Actualización de la página web institucional**

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PRODUCTO |
|-----|--|---------------------------|--------------------------|
| 1 | Revisar solicitudes de la mesa de ayuda virtual en la base de datos institucional | Personal contratado | Registro Matriz de Excel |
| 2 | Agendar reunión para verificar información que se va a actualizar en el micrositio institucional | Personal contratado | Registro Matriz de Excel |
| 3 | Verificar información con el usuario mediante acta de reunión | Profesional Universitario | Acta de reunión |
| 4 | Actualizar micrositio institucional y validar la información con el usuario | Profesional Universitario | Acta de Reunión |
| 5 | Confirmar actualización al usuario y verificar que este todo cargado en la página web institucional. | Profesional universitario | Acta de Reunión |

- **Apoyo logístico a eventos**

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PRODUCTO |
|-----|--|------------------------|--------------------------------|
| 1 | Revisar solicitudes de la mesa de ayuda virtual en la base de datos institucional | Persona asignada | Registro Matriz de Excel |
| 2 | Verificar la disponibilidad de equipos para eventos | Persona asignada | Registro Matriz de Excel |
| 3 | Cuando hay disponibilidad de equipos se diligencia el formato de entrega de equipo | Técnico de sistemas | Formato de traslado de equipos |
| 4 | Entregar equipo a usuario | Técnico de sistemas | Formato de traslado de equipos |
| 5 | Agendar en calendario la eventualidad | Jefe de la dependencia | Registro en sistema calendario |
| 6 | Cuando no hay disponibilidad de equipos se notifica a usuario de no disponibilidad | Jefe de la dependencia | Registro Matriz de Excel |

SOPORTE TÉCNICO DE USUARIOS DE LA DIVISIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA



| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PRODUCTO |
|-----|--|------------------------|--------------------------------|
| 7 | Verificar la disponibilidad de tiempo | Jefe de la dependencia | Registro Matriz de Excel |
| 8 | Cuando se cuenta con la disponibilidad se asigna un técnico de soporte | Jefe de la dependencia | Registro Matriz de Excel |
| 9 | Se repite la actividad numero 5 | Jefe de la dependencia | Registro en sistema calendario |
| 10 | Cuando no hay disponibilidad de tiempo se repite la actividad numero 6 | Jefe de la dependencia | Registro Matriz de Excel |

- **Creación de usuarios**

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PRODUCTO |
|-----|---|------------------------|------------------------------|
| 1 | Revisar reporte base de datos | Jefe de la dependencia | Registro Matriz de Excel |
| 2 | Se verifica si el usuario se encuentra en sistema | Jefe de la dependencia | Plataforma web institucional |
| 3 | Si el usuario ya está registrado se hace actualización de datos del usuario | Jefe de la dependencia | Plataforma web institucional |
| 4 | Entregar datos al usuario | Jefe de la dependencia | Plataforma web institucional |
| 5 | Capacitar usuarios | Jefe de la dependencia | Plataforma web institucional |
| 6 | Si el usuario no está registrado se crea el usuario | Jefe de la dependencia | Plataforma web institucional |
| 7 | Se repite las actividades 5 y 6 | Jefe de la dependencia | Plataforma web institucional |

SOPORTE TÉCNICO DE USUARIOS DE LA DIVISIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA



- **Préstamo de aulas**

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PRODUCTO |
|-----|--|------------------------|---------------------------|
| 1 | Revisar solicitud mesa de ayuda virtual | Jefe de la dependencia | Registro en el calendario |
| 2 | Verificar disponibilidad de aula | Jefe de la dependencia | Registro en el calendario |
| 3 | Si hay disponibilidad de aula se agenda solicitud en calendario | Jefe de la dependencia | Registro en el calendario |
| 4 | Notificar usuario del agendamiento | Jefe de la dependencia | Registro en el calendario |
| 5 | Si no hay disponibilidad de aula se notifica al usuario de no disponibilidad | Jefe de la dependencia | Registro matriz de Excel |

- **Solicitud de equipos de computo**

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PRODUCTO |
|-----|---|------------------------|------------------------------------|
| 1 | Revisar solicitud mesa de ayuda virtual | Jefe de la dependencia | Registro matriz de Excel |
| 2 | Revisar disponibilidad de equipos | Jefe de la dependencia | Registro matriz de Excel |
| 3 | Si hay disponibilidad de equipos se verifica si es en calidad de préstamo o asignación permanente a usuario | Jefe de la dependencia | Registro matriz de Excel |
| 4 | Si es para asignación se revisa condiciones del lugar si cuenta con electricidad y punto de red disponible | Técnico de sistemas | Registro matriz de Excel |
| 5 | Si no hay punto eléctrico en el lugar se hace la solicitud a recursos físicos | Técnico de sistemas | Formato de solicitud |
| 6 | Si hay montaje de red se hace alistamiento de equipo | Técnico de sistemas | Registro matriz de Excel |
| 7 | Diligenciar formato de traslado | Técnico de sistemas | Formato de traslado |
| 8 | Trasladar equipo a la oficina y entregar equipo a usuario | Técnico de sistemas | Formato de traslado |
| 9 | Si no hay montaje de red se proyecta cotización de compra de partes | Jefe de la dependencia | Registro en formato de necesidades |

SOPORTE TÉCNICO DE USUARIOS DE LA DIVISIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA



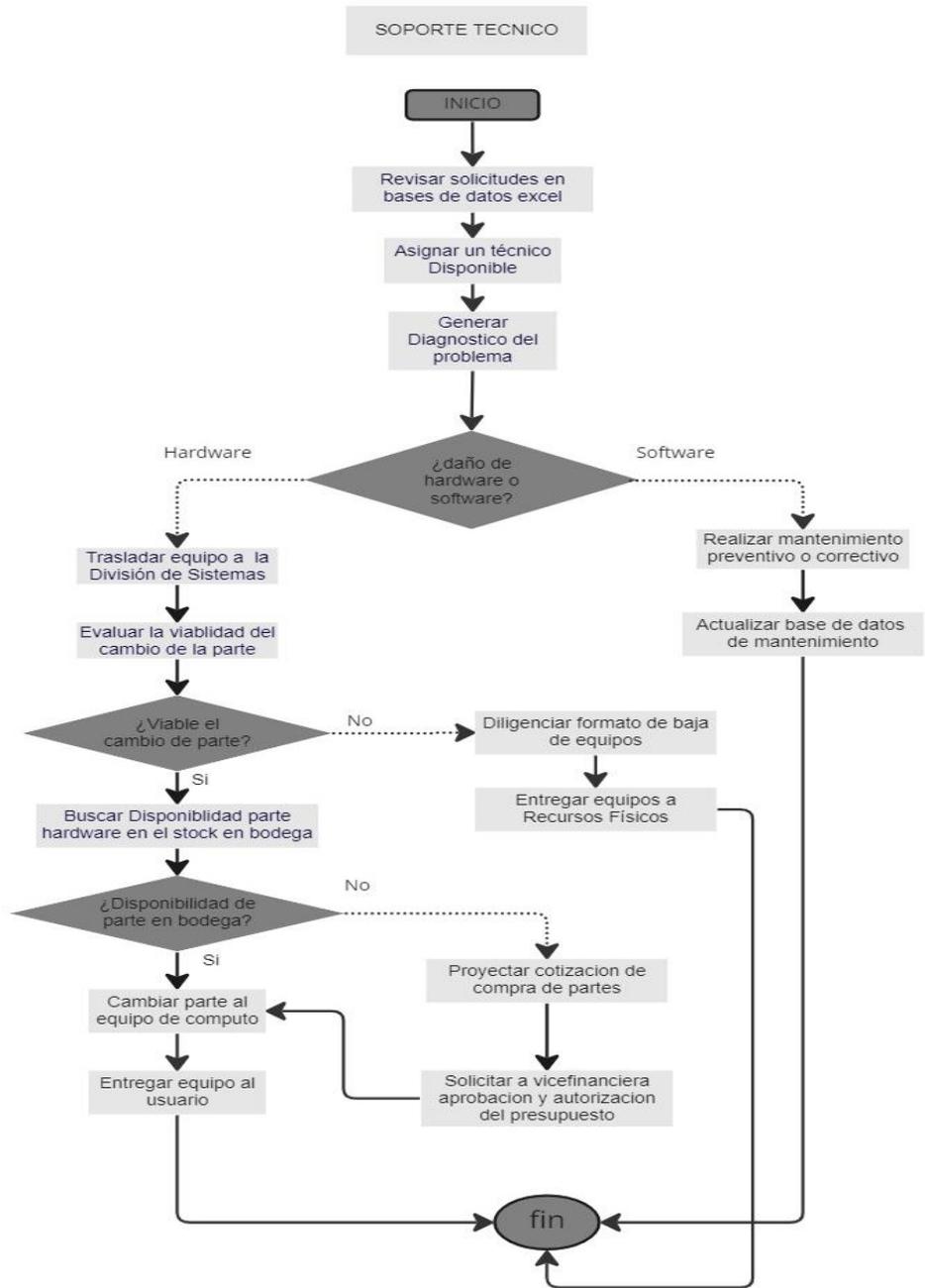
| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PRODUCTO |
|-----|---|------------------------|------------------------------------|
| 10 | Solicitar a vice financiera aprobación y autorización del presupuesto | Jefe de la dependencia | Registro en formato de necesidades |
| 11 | Si no hay disponibilidad de equipos se ingresa a formato de necesidades | Jefe de la dependencia | Registro en formato de necesidades |
| 12 | Crear diagnostico anual y enviar a vice financiera | Jefe de la dependencia | Registro en formato de necesidades |

• **Traslados de Equipos**

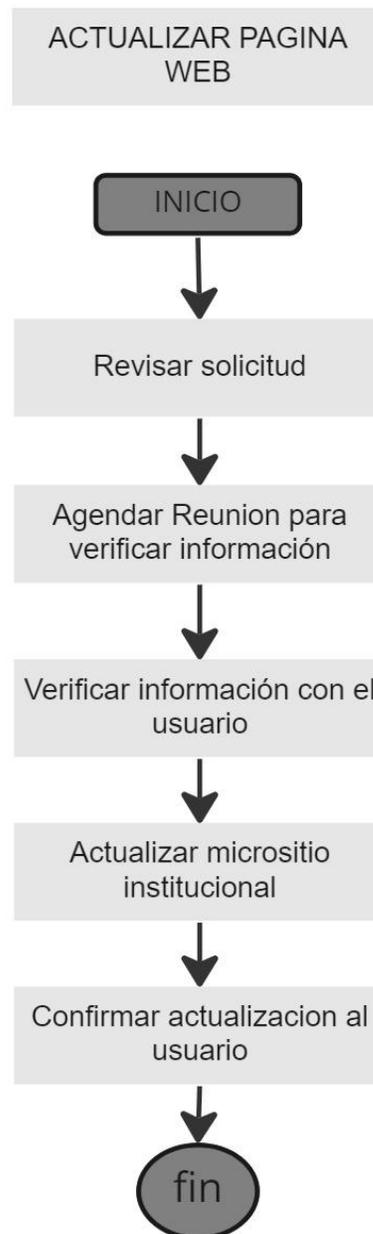
| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PRODUCTO |
|-----|---|------------------------|------------------------------------|
| 1 | Revisar solicitud mesa de ayuda virtual | Jefe de la dependencia | Registro matriz de Excel |
| 2 | Verificar si es un traslado interno o externo | Jefe de la dependencia | Registro matriz de Excel |
| 3 | Si es un traslado interno se revisa las condiciones del lugar que haya disponibilidad de fluido eléctrico y red | Técnico de sistemas | Registro matriz de Excel |
| 4 | Si no hay fluido eléctrico hacer la solicitud a recursos físicos | Técnico de sistemas | Registro matriz de Excel |
| 5 | Hacer verificación de disponibilidad de montaje de red | Técnico de sistemas | Registro matriz de Excel |
| 6 | Si hay red se crea el punto y se habilita para el funcionamiento | Técnico de sistemas | Registro matriz de Excel |
| 7 | Diligenciar formato de traslado, y trasladar equipo para entregar al usuario | Técnico de sistemas | Formato de traslado |
| 8 | Si no hay disponibilidad de montaje de red se proyecta cotización de compra de partes | Jefe de la dependencia | Registro en formato de necesidades |
| 9 | Solicitar a vice financiera aprobación y autorización del presupuesto | Jefe de la dependencia | Registro en formato de necesidades |
| 10 | Si el traslado es externo se diligencia formato de traslado | Jefe de la dependencia | Formato de traslado |
| 11 | Entregar equipo a usuario | | Formato de traslado |

7. Diagrama de flujo:

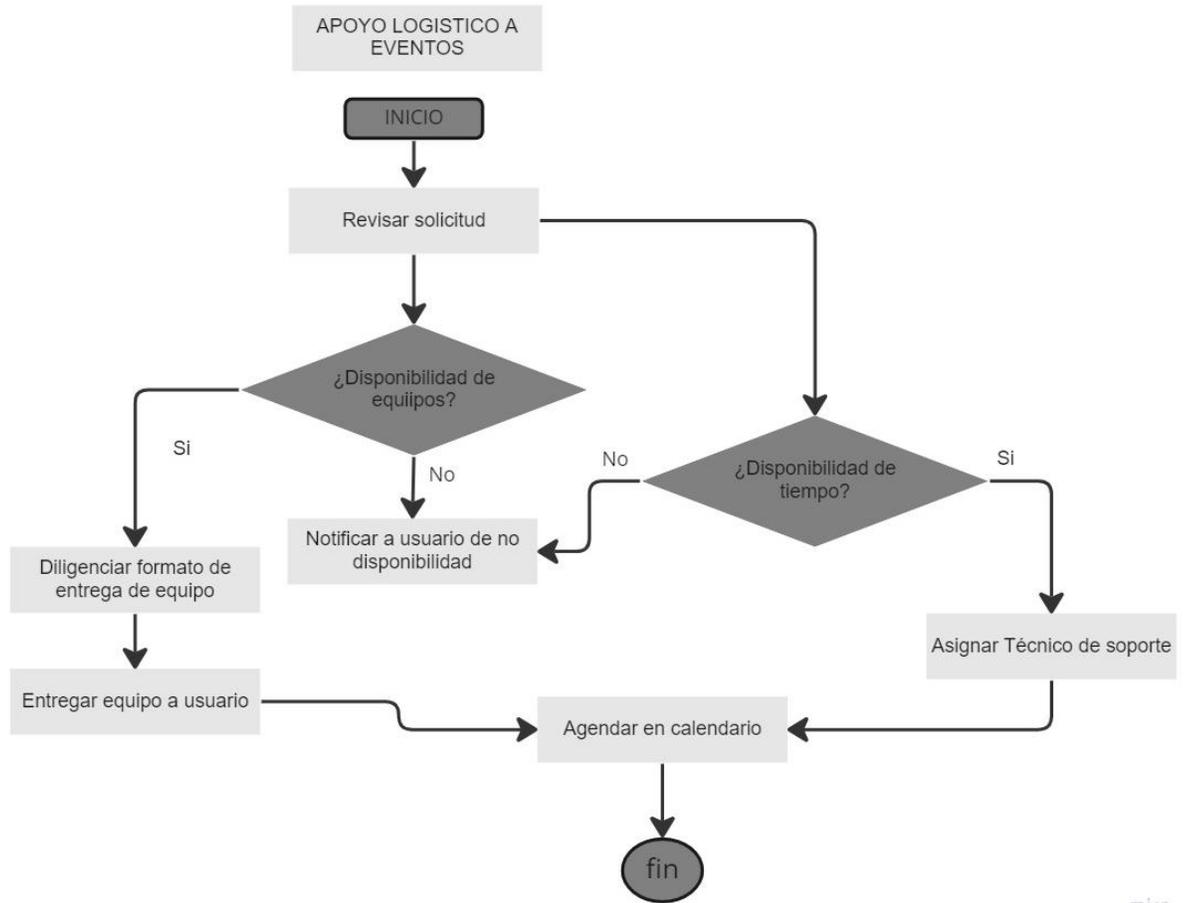
- *Soporte Técnico*



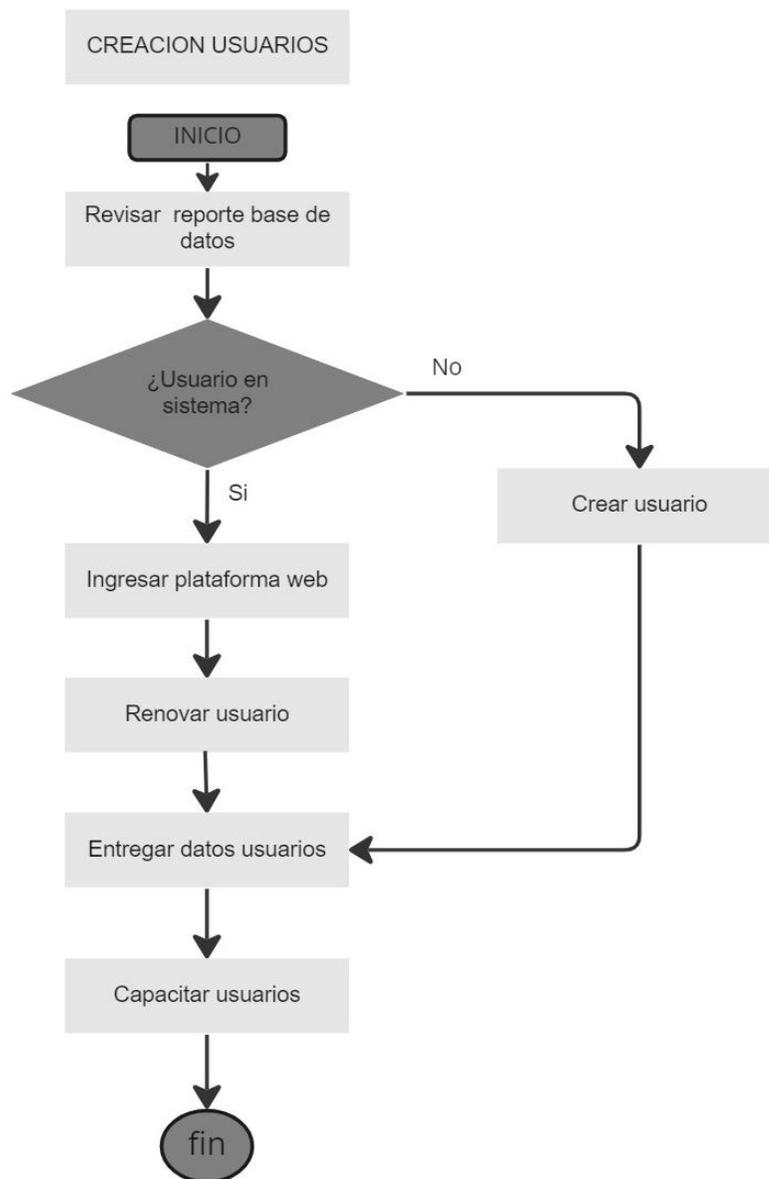
- *Actualización página web institucional*



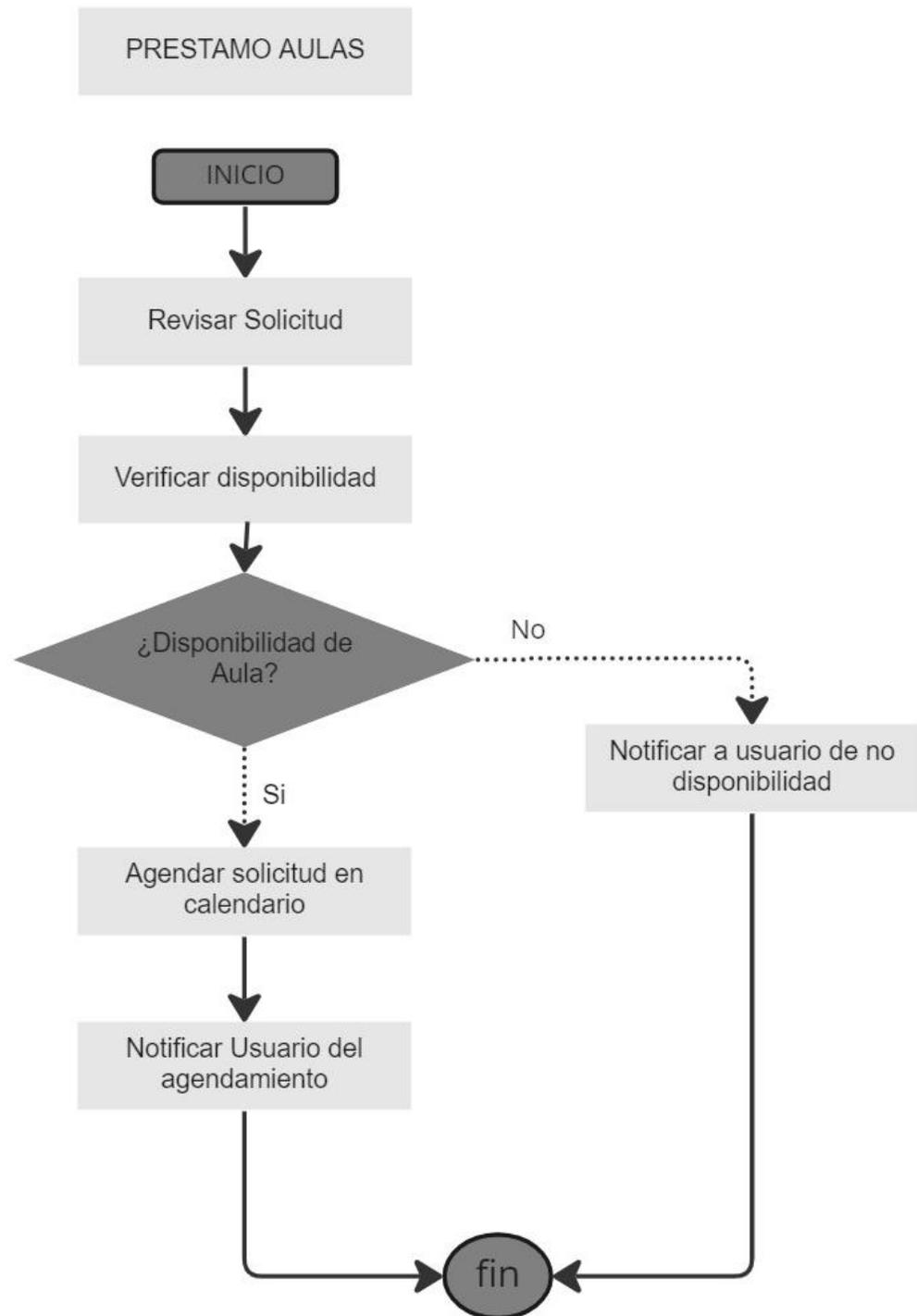
- *Apoyo Logístico a Eventos*



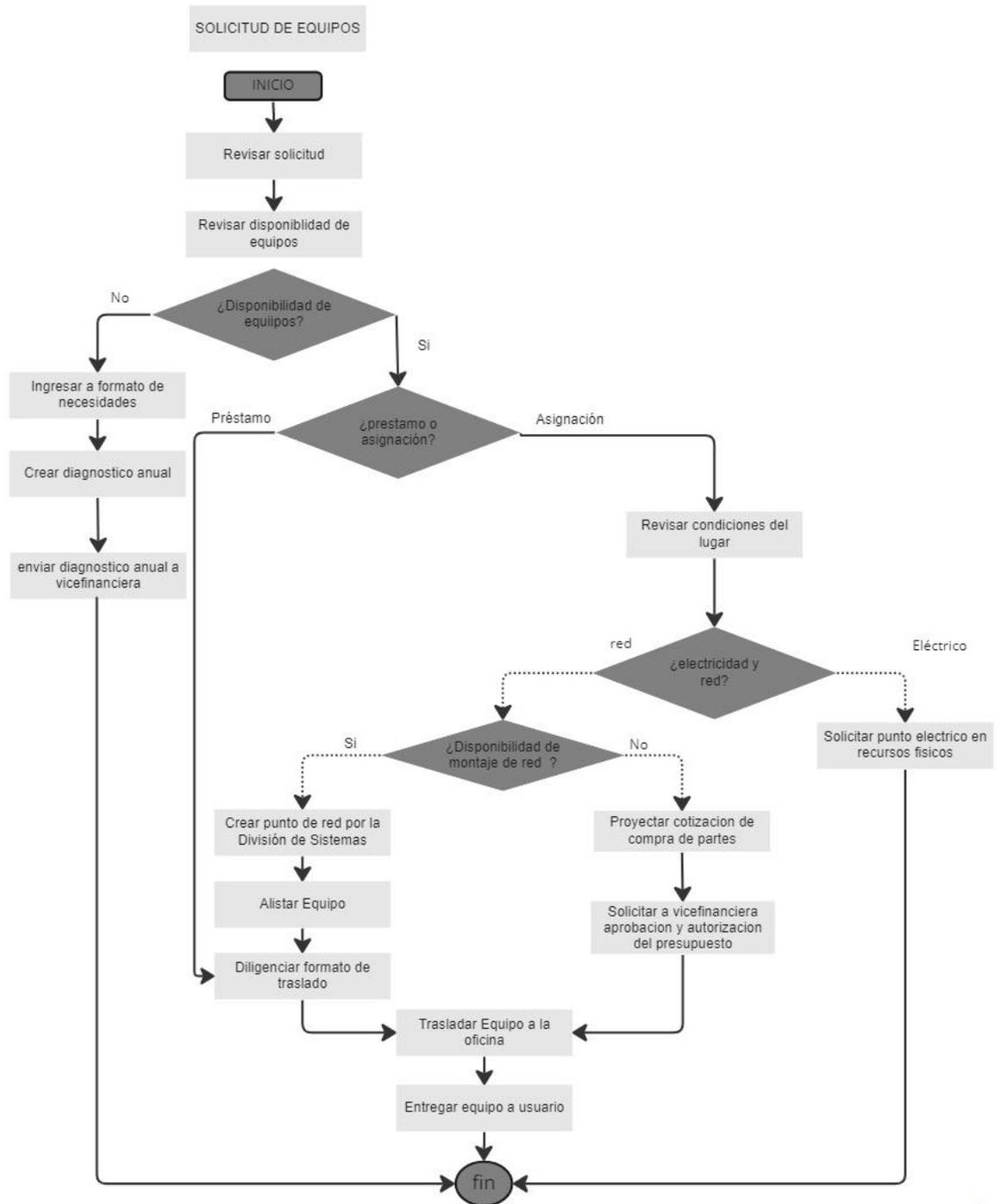
- Creación de usuarios



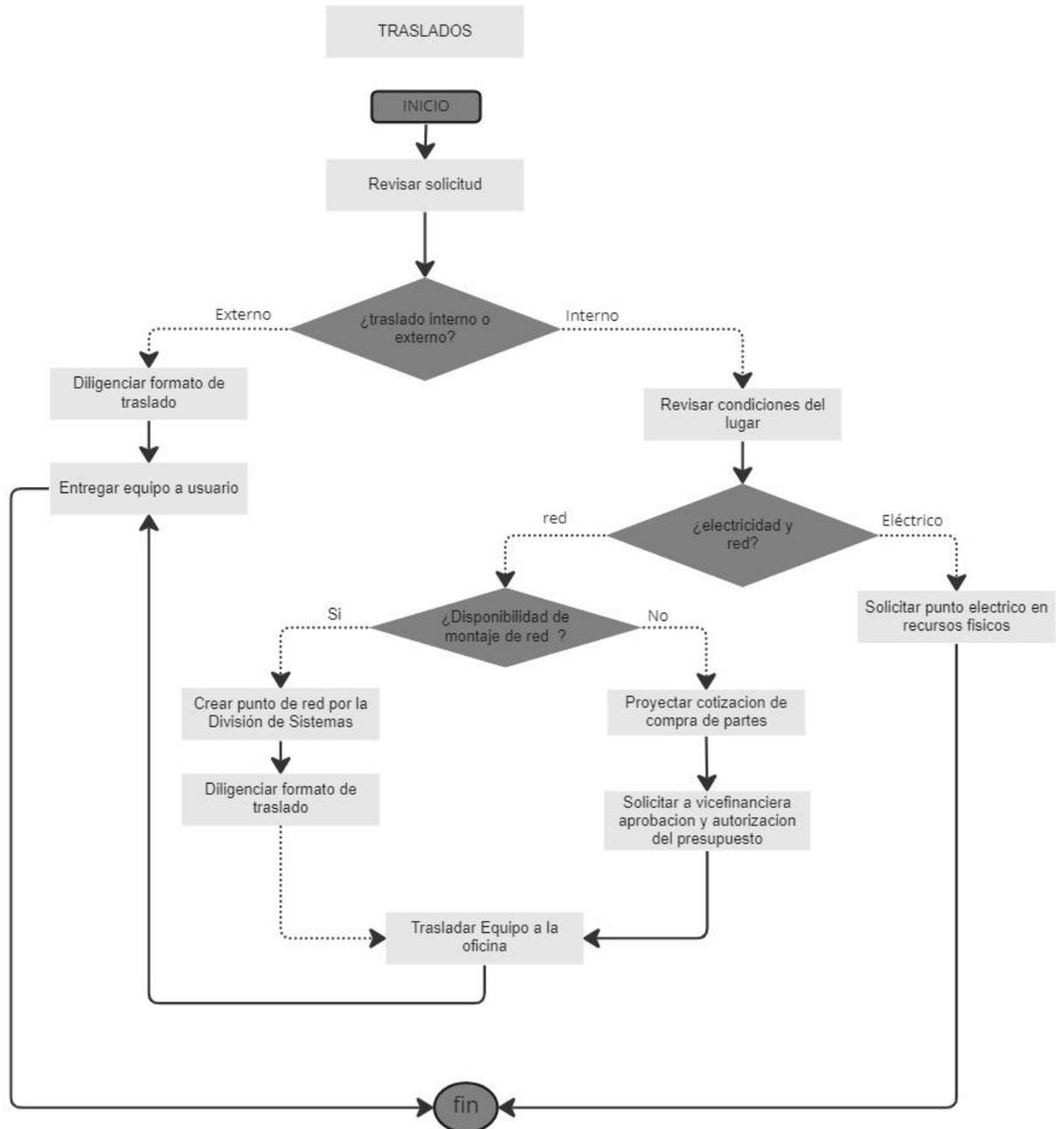
- *Préstamo Aulas*



- *Solicitud de Equipos*



- *Traslados de Equipos*



8. Listado de anexos:

- Formato traspaso definitivo de bienes
- Formato control préstamo de equipos de informática
- Formato hoja de vida de equipos de computo
- Formato control de entrega de salas de informática
- Formato entrega de carnetización
- Formato de cronograma de mantenimientos preventivos
- Formato Seguimiento de Actividades

9. Historial de Control de Cambios:

| Versión | Fecha | Cambios | |
|--|---|--|--|
| 01 | 13/03/2024 | Creación del Documento: | |
| Elaboró/Modificó | Revisó | Aprobó | |
| Firma: Nombre y apellido Profesional Universitario | Firma: Nombre y apellido Líder de Proceso Cargo: | Firma: Nombre y apellido Profesional Especializado del SIG | |