



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN SERVICIO A USUARIO
SEU-CP-001-UDES

Versión: 14

Página 1 de 10

NOMBRE DEL PROCESO O SUBPROCESO: SERVICIO A USUARIO	Campus Bucaramanga - Líder Nacional del Proceso o subproceso: JEFE DE SERVICIO A USUARIO
	Campus Cúcuta y Valledupar - Líder del Proceso o subproceso: COORDINADOR DE SERVICIO A USUARIO

PROPÓSITO DEL PROCESO O SUBPROCESO: Garantizar la operatividad de los equipos de cómputo y periféricos de la Universidad de Santander, mediante la planificación, la ejecución y la prestación de los servicios de mantenimientos preventivos, los servicios correctivos, los servicio de apoyo y la gestión del software.

ALCANCE DEL PROCESO O SUBPROCESO: Inicia desde la solicitud del servicio hasta garantizar la solución a los requerimientos de las áreas académicas y administrativas de los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar.

PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
- Vicerrectoría Administrativa y Financiera - Dirección de TIC - Activo Fijos	- Políticas y Lineamientos Institucionales. - Documentación actualizada del subproceso. - Inventario de equipos de cómputo.	P	- Revisión y actualización de la documentación del subproceso - Establecer la programación de los Mantenimientos Preventivos. - Realizar la planeación de las diferentes actividades del subproceso.	- Documentación actualizada del subproceso. - Cronograma de Mantenimiento SEU-FT-006-UDES. - Planeación estratégica.	- Vicerrectoría Administrativa y Financiera. - Dirección TIC
Todos los procesos y/o subprocesos UDES	- Cronograma de mantenimiento preventivo. - Políticas y documentación de Servicio a Usuario. - Ticket mesa de ayuda.	H	- Ejecutar el cronograma Mantenimiento Preventivo de cómputo y periféricos. - Ejecutar los servicios correctivos solicitados - Ejecutar los servicios de apoyo	- Cronograma de mantenimiento preventivo SEU-FT-006-UDES. - Ticket resuelto en la Mesa de Ayuda. - Orden de servicio SEU-FT-002-UDES (formato electrónico en la mesa de	- Todos los procesos y/o subprocesos UDES. - Dirección TIC



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN SERVICIO A USUARIO
SEU-CP-001-UDES

Versión: 14

Página 2 de 10

	• Correo electrónico • Planeación estratégica.		solicitados • Registrar el inventario del software usado y autorizado en la institución. • Ejecución de la planeación del subproceso. • Realizar seguimiento a la contratación externa (Campus Bucaramanga).	ayuda). • Tabla de Control SEU-FT-005-UDES. • Hoja de Vida equipos de cómputo y periféricos SEU-FT-001-UDES (formato electrónico en la mesa de ayuda). • Concepto técnico SEU-FT-003-UDES. • Inventario de Software SEU-FT-004-UDES. • Aplicativo SGC-VAF.	
• Servicio a usuario. • Empresa Prestadora de Servicios y Equipo Técnico.	• Cronograma de mantenimiento preventivo. • Resultados de las evaluaciones. • Reporte de la prestación de servicios. • Planeación estratégica.	V	• Seguimiento al cumplimiento del cronograma de Mantenimiento Preventivo. • Análisis de los resultados de las evaluaciones de servicios. • Realizar la supervisión de servicios de contratos externos. (Campus Bucaramanga). • Verificación del cumplimiento de la planeación del subproceso.	• Reporte mensual • Estado de cumplimiento de la planeación estratégica en el aplicativo SGC-VAF.	• Servicio a Usuario.
• Servicio a Usuario	• Reporte mensual. • Retroalimentación con Equipo	A	• Analizar las causas para determinar acciones de mejora.	• Planes de Acción.	• Vicerrectoría Administrativa



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN SERVICIO A USUARIO
SEU-CP-001-UDES

Versión: 14

Página 3 de 10

	Técnico.			• Informe de Gestión.	y Financiera
	• Estado de cumplimiento de la planeación estratégica				• Dirección TIC
					• Servicio a Usuario

RECURSOS

Talento humano:

Jefe de Servicio a Usuario
Coordinadores de campus
Auxiliares.

Formación del equipo de trabajo: Técnicos, Tecnólogos y Profesionales. Para el campus de Bucaramanga se tiene cuenta con una empresa prestadora de servicio

Infraestructura física: área administrativa, área para laboratorio, mobiliario.

Infraestructura tecnológica: equipos de cómputo, equipos periféricos, telefonía, EPP.

Ambiente de trabajo: condiciones de humedad, temperatura, iluminación y ruido.

Recursos económicos:
Presupuesto.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Matrices de identificación y valoración de riesgos y oportunidades

Indicadores registrados en el aplicativo de administración del SGC-VAF

NORMATIVIDAD

Normatividad legal y reglamentaria

Ley 23 de 1982

"Sobre derechos de autor". Los autores de obras literarias, científicas y artísticas gozarán de protección para sus obras en la forma prescrita por la presente ley y,

Requisitos de la Norma ISO 9001:2015, aplicables al subproceso

4 Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN SERVICIO A USUARIO SEU-CP-001-UDES

Versión: 14

Página 4 de 10

en cuanto fuere compatible con ella, por el derecho común. También protege esta ley a los intérpretes o ejecutantes, a los productores de fonogramas y a los organismos de radiodifusión, en sus derechos conexos a los del auto.

Decreto 1360 de 1989 Nivel Nacional

Se reglamenta la inscripción de soporte lógico (software) en el Registro Nacional del Derecho de Autor, como creación, elementos, definiciones, art. 1 a 3. Consideración de creación inédita, art. 4. Señala los requisitos y elementos para inscripción en el registro, art. 5 y 6. Protección, art. 7. Vigencia, art. 8.

Ley 599 de 2000 (Artículos 270, 271 y 272):

Expide el Código Penal Colombiano. Deroga el Decreto 100 de 1984, anterior Código Penal. Determina la entrada en vigencia del nuevo estatuto a partir del 24 de Julio de 2001. Señala sus normas rectoras, principios y características generales del Sistema Penal Colombiano. Libro I. Determina las conductas punibles particulares, indica los bienes jurídicos protegidos y la clasificación de los delitos según los mismos. Libro II. Vigencia y derogatorias, Art. 476.

Ley 1273 de 2009:

Por medio de la cual se modifica el Código Penal, 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, entre otras disposiciones.

Artículo 269D: Daño Informático. El que, sin estar facultado para ello, destruya, dañe, borre, deteriore, altere o suprima datos informáticos, o un sistema de tratamiento de información o sus partes o componentes lógicos, incurrirá en

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

5.1.2 Enfoque al cliente

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.3 Planificación de los cambios

7 Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

7.1.2 Personas

7.1.3 Infraestructura

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

7.1.6 Conocimientos de la organización

7.2 Competencia

7.3 Toma de conciencia

7.4 Comunicación

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

7.5.2 Creación y actualización

7.5.3 Control de la información documentada



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN SERVICIO A USUARIO SEU-CP-001-UDES

Versión: 14

Página 5 de 10

pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Ley 1581 DE 2012

Parágrafo. Los principios sobre protección de datos serán aplicables a todas las bases de datos, incluidas las exceptuadas en el presente artículo, con los límites dispuestos en la presente ley y sin reñir con los datos que tienen características de estar amparados por la reserva legal. En el evento que la normatividad especial que regule las bases de datos exceptuadas prevea principios que tengan en consideración la naturaleza especial de datos, los mismos aplicarán de manera concurrente a los previstos en la presente ley.

Ley 1582 de 2012

Artículo 2°. Ámbito de aplicación. Los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

Normatividad institucional aplicable al subproceso

Documentación SGSST.

Reglamento Interno de Trabajo UDES.

Política de tratamiento de datos personales REG-PI-001-UDES.

Políticas Institucionales de los Procesos y Subprocesos Del SGC-VAF VAF-PI-001-UDES.

Manual de Funciones y Responsabilidades TAH-MN-001-UDES.

Procedimiento Gestión del Cambio VAF-PR-006-UDES.

Procedimiento de la Gestión del Riesgo VAF-PR-007-UDES.

Procedimiento de Control de Salidas no Conforme VAF-PR-001-UDES.

8 Operación

8.1 Planificación y control operacional

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

8.4.2 Tipo y alcance del control

8.4.3 Información para los proveedores externos

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

8.5.2 Identificación y trazabilidad

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

8.5.4 Preservación

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

8.5.6 Control de los cambios

8.6 Liberación de los productos y servicios

8.7 Control de las salidas no conformes

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN SERVICIO A USUARIO
SEU-CP-001-UDES

Versión: 14

Página 6 de 10

Procedimiento Control de Documentos y Registros GED-PR-004-UDES.
Procedimiento de Acciones correctivas preventivas y de mejora VAF-PR-003-UDES.
Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias o felicitaciones VAF-PR-005-UDES.
Caracterización Servicio a Usuario SEU-CP-001-UDES.
Procedimiento mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y periféricos SEU-PR-001-UDES.
Procedimiento servicio correctivo de cómputo y periféricos SEU-PR-002-UDES.
Procedimiento gestión de software SEU-PR-005-UDES.
Procedimiento servicios de apoyo SEU-PR-006-UDES.
Instructivo de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y periféricos SEU-IN-001-UDES.
Instructivo de servicio correctivo de equipos de cómputo y periféricos SEU-IN-002-UDES.

9.1.2 Satisfacción del cliente
9.1.3 Análisis y evaluación

10 Mejora
10.1 Generalidades
10.2 No conformidad y acción correctiva
10.3 Mejora continua

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

REGISTROS

Plan de Desarrollo Institucional.
Proyecto Educativo Institucional.
Calendario Académico.
Manual de Calidad SGC-VAF VAF-MN-001-UDES.
Programa de auditoría VAF-PG-002-UDES.
Programa de Capacitaciones VAF-PG-001-UDES.
Guía de requisitos de documentos para aprobación presupuestal y pagos VAF-GU-001-UDES.
Aplicación de la Marca de Conformidad de la Certificación ICONTEC VAF-PC-001-UDES.
Guía uso adecuado del papel GED-GU-001-UDES.

Hoja de vida de equipo de cómputo SEU-FT-001-UDES.
Orden de servicio SEU-FT-002-UDES.
Concepto técnico SEU-FT-003-UDES.
Inventario de software SEU-FT-004-UDES.
Tabla de control de servicios SEU-FT-005-UDES.
Cronograma de Mantenimiento Preventivo SEU-FT-006-UDES.
Inventario Único Documental GED-FT-005-UDES.
Nota Interna GED-FT-015-UDES
Circular Interna GED-FT-016-UDES.
Listado Guía de Series, Subseries GED-FT-024-UDES
Listado de asistencia GED-FT-031-UDES



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN SERVICIO A USUARIO
SEU-CP-001-UDES

Versión: 14

Página 7 de 10

Guía para el manejo de viáticos DIF-GU-002-UDES.
Guía de activos fijos para el usuario ACF-GU-001-UDES.
Reglamento Sala de Audiovisuales LOG-RG-001-UDES.
Guía De Salidas y/o Permisos TAH-GU-002-UDES
Protocolo de Atención al Público TAH-PC-003-UDES.
Plan estratégico TIC DIT-PL-001-UDES
Instructivo de Logística LOG-IN-001-UDES
Servicios y Medios de Comunicación Institucionales COM-GU-001-UDES
Guía de Solicitud De Servicios COM-GU-003-UDES

Actas GED-FT-032-UDES.
Control de Llamadas VAF-FT-013-UDES.
Identificación de Posibles Salidas No Conformes VAF-FT-031-UDES.
Informe de Gestión VAF-FT-032-UDES.
Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones VAF-FT-003-UDES
Solicitud de Personal TAH-FT-001-UDES.
Solicitudes TAH-FT-017-UDES.
Evaluación de Actividades TAH-FT-022-UDES.
Solicitud de Salida y/o Permiso TAH-FT-007-UDES
Modificación Presupuestal PRE-FT-003-UDES
Requisición PRE-FT-004-UDES
Solicitud de Desarrollo De Software SII-FT-001-UDES
Autorización Uso de Imagen COM-FT-002-UDES
Aplicativo del SGC-VAF
Correo Electrónico.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN SERVICIO A USUARIO
SEU-CP-001-UDES

Versión: 14

Página 8 de 10

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN 12	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 08/07/2021	De Hacer • Eliminación de formato SEU-FT-007-UDES Seguimiento a Cronograma de Mantenimiento, por ajustes en el procedimiento.
RESPONSABLE Jorge Alberto García Rojas Jefe de Servicio a Usuario	Registros • Eliminación de formato SEU-FT-007-UDES Seguimiento a Cronograma de Mantenimiento, por ajustes en el procedimiento Se ajustan entradas del Control de Cambios según procedimiento Control de Documentos y Registros v.14 numeral 4.2.5
VERSIÓN 13	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 29/09/2022	Documentos de Referencia: • Se elimina documento VAF-PR-004-UDES Procedimiento de Auditorias por estar obsoleto. • Se ajusta el código del documento VAF-PR-002-UDES Programa de auditoría a VAF-PG-002-UDES.
RESPONSABLE Jorge Alberto García Rojas Jefe de Servicio a Usuario	Registros • Se elimina documento VAF-FT-026-UDES Plan de Trabajo por estar obsoleto. • Se inserta nueva forma de registro de planeación del SGC-VAF. • Se elimina registro de Estadística y Análisis de datos por estar condesados en el Reporte de gestión. • Se elimina registro de Tabulación de resultados de servicios y evaluación por estar condesados en el Reporte de gestión Se ajusta trazabilidad de los documentos institucionales aplicables y documentos de referencia. Se ajusta logo institucional, tamaño del logo Icontec, tipología y color en código de certificación. Se modifica entradas y estructura de presentación del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN SERVICIO A USUARIO
SEU-CP-001-UDES

Versión: 14

Página 9 de 10

VERSIÓN 14	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 23/08/2023	
RESPONSABLE Jorge Alberto García Rojas Jefe de Servicio a Usuario Gelmy Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	- Se elimina del propósito los conceptos técnicos por estar incluidos en el procedimiento de Servicios de Apoyo. - En el PLANEAR se cambia la ACTIVIDAD de <i>"Establecer la propuesta o actualización a las políticas, normas, procedimientos, instructivos o manuales del subproceso de Servicio a Usuario"</i> por <i>"Revisión y actualización de la documentación del subproceso"</i>. - En el PLANEAR se cambia la SALIDA de <i>"Propuesta y/o actualización de políticas, normas, procedimientos instructivos o manuales del subproceso de Servicio a Usuario"</i> por <i>"Documentación actualizada del subproceso"</i>. - Se elimina del HACER la actividad <i>"Ejecutar las solicitudes de Conceptos Tecnológico"</i> por estar incluidos en el procedimiento de <i>Servicios de Apoyo</i>. - Se elimina del HACER la actividad <i>"Ejecución del plan de trabajo"</i> por modificación de la actividad. - Se inserta en el HACER la actividad <i>"Ejecución de la planeación del subproceso"</i> por modificación de la actividad. - Se elimina del HACER el documento de salida <i>"Acta de seguimiento"</i> por modificación en los procedimientos. - En el VERIFICAR se modifica la ENTRADA <i>"Tabulación de resultados de la evaluación"</i> por <i>"Resultados de las evaluaciones"</i>. - En el VERIFICAR se elimina la SALIDA <i>"Retroalimentación con Empresa Prestadora de Servicios y Equipo Técnico"</i>. - Se inserta en la salida <i>"Reporte mensual"</i>, en el documento se incluyen las estadísticas, análisis, retroalimentación y alimentación de indicadores de todos los servicios prestados por el subproceso de Servicio a Usuario. - En el VERIFICAR se elimina la ACTIVIDAD <i>"Verificación del cumplimiento del plan de trabajo"</i> y se inserta la nueva actividad <i>"Verificación del cumplimiento de la planeación del subproceso"</i>. - En el VERIFICAR se inserta la SALIDA <i>"Estado de cumplimiento de la planeación estratégica"</i>. - En el ACTUAR se eliminan las ENTRADAS <i>"Estadísticas, análisis de datos y toma de acciones"</i> y <i>"Reporte de resultados de análisis, verificación y seguimiento"</i> y se inserta <i>"Reporte mensual"</i>. - En el ACTUAR se eliminan las ENTRADAS <i>"Estadísticas, análisis de datos y toma de acciones"</i> y <i>"Reporte de resultados de análisis, verificación y seguimiento"</i> y se inserta <i>"Reporte mensual"</i>. - En el ACTUAR se ajusta la ENTRADA <i>"Retroalimentación con Empresa Prestadora de Servicios y Equipo Técnico"</i> a <i>"Retroalimentación con Equipo Técnico"</i>. - En el ACTUAR se elimina la ENTRADA <i>"Planeación estratégica"</i> y se inserta la nueva entrada <i>"Estado de cumplimiento de la planeación estratégica"</i>. - Se ajusta el párrafo de recurso de <i>"Talento Humano"</i> por ser variable en cada campus. - Se incluye en la <i>"Formación del equipo de trabajo"</i> la salvedad para el campus Bucaramanga <i>"Para el campus de Bucaramanga se tiene cuenta con una empresa prestadora de servicio"</i>. - Se elimina de Normatividad institucional aplicable al subproceso <i>"SEU-PR-004-UDES Procedimiento concepto técnico en temas de informática"</i> por estar incluido como una actividad del procedimiento de Servicio de Apoyo. - Se inserta en REGISTROS <i>"GED-FT-005-UDES Inventario Único Documental"</i>.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN SERVICIO A USUARIO
SEU-CP-001-UDES

Versión: 14

Página 10 de 10

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
14	
FECHA DE APROBACIÓN 23/08/2023	
RESPONSABLE	
Jorge Alberto García Rojas Jefe de Servicio a Usuario	• Se inserta en REGISTROS "<i>GED-FT-024-UDES Listado Guía de Series, Subseries</i>". • Se inserta nuevo DOCUMENTO DE REFERENCIA "<i>DIT-PL-001-UDES Plan estratégico TIC</i>". • Se elimina de REGISTROS el "Informe de Gestión" por estar repetido.
Gelmy Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	Se actualiza imagen de sello IQNET, conforme al cambio que muestra el manual del uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para sistemas de gestión. Se ajustan entradas y presentación del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.