	Acuerdo de Servicio de:	Verificación del correcto funcionamiento de los equipos de cómputo al servicio de los Docentes y Estudiantes	**ST-GI-02-AS-01**
	Proceso que lo presta:	Gestión Informática	**Versión 2** **18 de Agosto de 2020**

ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

USUARIOS	NECESIDADES / REQUERIMIENTO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	ESPECIFICACIÓN CONVENIDA	
			UNIDAD DE MEDIDA	RANGO
Estudiantes, docentes.	Asignación de equipos de cómputo funcionando correctamente	Oportunidad	Días	15 días calendario para la verificación del correcto funcionamiento de los equipos de cómputo al servicio de los Docentes y Estudiantes.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	
Objetivo del servicio	Verificación del correcto funcionamiento de los equipos de cómputo al servicio de los Docentes y Estudiantes.
Alcance del servicio	Asignación de equipo de cómputo configurado con: Sistema operativo. Programas establecidos por la Universidad Programa antivirus autorizado por la Universidad,
Manera de acceder	Personal y/o por correo electrónico, en el caso que el computador asignado se encuentre desconfigurado y/o presente fallas.
Responsabilidades del Usuario del servicio	No descargar programas y/o aplicaciones que no estén autorizados por la Universidad. Informar oportunamente la adquisición de nuevos programas o actualizaciones de estos productos para el uso adecuado en los equipos de cómputo de la Universidad.

PUNTOS DE CONTROL DEL SERVICIO Y CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

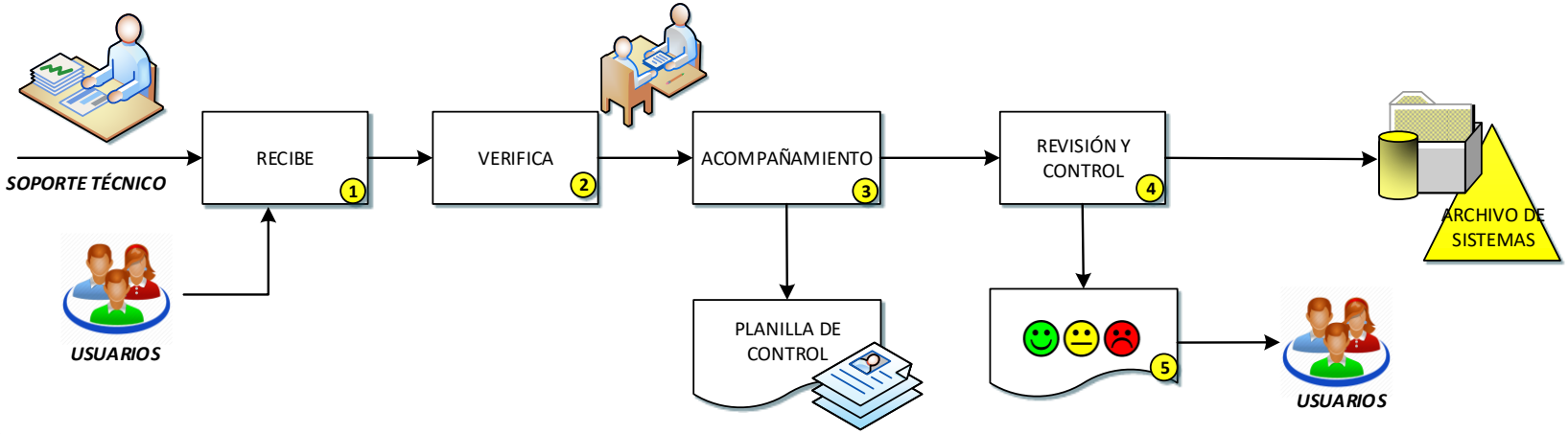
CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	CONTROL					SERVICIO NO CONFORME		
	COMO?	DONDE?	CUANDO ?	QUIEN?	DONDE SE REGISTRA?	CUALES?	CORRECCIÓN?	RESPONSABLE DE LA CORRECCIÓN?
	Verificación de equipo de cómputo configurado con el sistema operativo.							

	Acuerdo de Servicio de:	Verificación del correcto funcionamiento de los equipos de cómputo al servicio de los Docentes y Estudiantes	**ST-GI-02-AS-01**
	Proceso que lo presta:	Gestión Informática	**Versión 2** **18 de Agosto de 2020**

Oportunidad	Verificación de equipo de cómputo configurado con los programas autorizados por la Universidad Verificación de equipo de cómputo configurado con el programa antivirus autorizado por la Universidad, -Verificación de la base de datos del programa y la vigencia de la licencia.	Equipos de cómputo al servicio de los Docentes y Estudiantes	Cada 15 días calendario	Auxiliar de audiovisuales o delegado de sistemas	Herramienta en Excel y/o software propios de cada seccional	Desconfiguración del equipo de cómputo al servicio de los Docentes y Estudiantes,	Configurar el equipo de cómputo con las fallas encontradas al servicio de Docentes y Estudiantes	Jefe de sistemas.

	Acuerdo de Servicio de:	Verificación del correcto funcionamiento de los equipos de cómputo al servicio de los Docentes y Estudiantes	**ST-GI-02-AS-01**
	Proceso que lo presta:	Gestión Informática	**Versión 2**
			18 de Agosto de 2020

VERIFICACIÓN DEL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO AL SERVICIO DE LOS DOCENTES Y ESTUDIANTES



1. DEL USUARIO (ESTUDIANTES O DOCENTES)
2. EQUIPO DE COMPUTO ESTE CONFIGURADO CON LOS PROGRAMAS AUTORIZADOS DE LA UNIVERSIDAD.
3. DURANTE EL TIEMPO QUE DURA LA UTILIZACIÓN DE LA SALA DE COMPUTO, CUALQUIER REQUERIMIENTO QUE SE NECESITE.
4. ESTADO DEL EQUIPO DE COMPUTO.
5. DILIGENCIA FORMULARIO DIGITAL "CALIFICACIÓN DEL SERVICIO", EL CUAL ENCUENTRA EN LA PAGINA DE LA UNIVERSIDAD.

	Acuerdo de Servicio de:	Verificación del correcto funcionamiento de los equipos de cómputo al servicio de los Docentes y Estudiantes	**ST-GI-02-AS-01**
	Proceso que lo presta:	Gestión Informática	**Versión 2** **18 de Agosto de 2020**

HORARIOS DE SERVICIO	
	Bogotá Sede Candelaria y Bosque 7:00 a.m. a 9:30 p.m. de Lunes a viernes. Sábado 7:00 a.m. a 1:00 p.m. Barranquilla Sede Norte: De 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Sede Centro: De 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 4:00 p.m. a 8:00 p.m. Cartagena Lunes a viernes de 7:00 am a 10:00 pm y sábados de 7:00 am a 5:00 pm. Pereira Sede Belmonte y Sede Centro: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. 12:00m. Y de 2:00 pm a 6:00 pm. Socorro Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y 3: 00 a 7: 00 p.m. Cúcuta Lunes a viernes de 6:00 am a 10:00 pm y sábados de 7:00 am a 1:00 pm.

	Acuerdo de Servicio de:	Verificación del correcto funcionamiento de los equipos de cómputo al servicio de los Docentes y Estudiantes	**ST-GI-02-AS-01**
	Proceso que lo presta:	Gestión Informática	**Versión 2** **18 de Agosto de 2020**

2. NIVELES DE ESCALAMIENTO PARA USUARIOS			
Primer nivel: Coordinador (ra) de Sistemas	**Segundo nivel:** Jefe de Sistemas o quien haga sus veces en la Seccional	**Tercer nivel:** Asistente de la Presidencia Nacional para las TIC	**Cuarto nivel:** Delegado Personal del Presidente en la Seccional
3. REVISIÓN DEL ACUERDO O RENEGOCIACIÓN			
Este acuerdo de servicio se revisara y se modificará de acuerdo a la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios y a los registros.			