



Universidad de Santander
Parsons Ave. #10 de 120594 Biv. Educación UDES
VIGILADA MINISTERIO DE EDUCACIÓN

SUBPROCESO DE SERVICIO A USUARIO

**CIRCULAR INTERNA
 GED-FT-016-UDES**

Versión: 04

SC-CER440961

SEU-002-BUC

Bucaramanga, mayo 2 de 2023

PARA: Personal administrativo y académico UDES

ASUNTO: Actualización de documentos del subproceso de Servicio a Usuario

Respetada Comunidad UDES:

El subproceso de Servicio a Usuario informa a la comunidad Académico – Administrativa la actualización de documentos y formatos propios del subproceso,

Agradecemos tener en cuenta el manejo de formatos en la versión vigente, para esto es recomendable que sean descargados cada vez que se solicite su uso, a continuación, se encuentra los documentos y formatos que fueron actualizados para tener en cuenta:

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN
SEU-PR-001-UDES	Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y periféricos	13
SEU-FT-002-UDES	Orden de servicio	8

Cambios:

SEU-PR-001-UDES Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y periféricos:

Modificaciones en Condiciones Generales:

- Se ajusta párrafo para una mejor comprensión.

Modificaciones en PLANEAR

- Se modifica en la actividad de “Elaboración del cronograma de mantenimientos preventivos de equipos de cómputo y periféricos”:
 - Se elimina responsable de la actividad.
 - Se incluye registro de correo electrónico.
 - Se inserta nuevo responsable de la actividad.
- Se modifica en la actividad de “Aprobación cronograma de mantenimientos preventivos de equipos de Cómputo y periféricos”:
 - Se incluye registro de correo electrónico.
 - Se elimina responsable de la actividad.
 - Se inserta nuevo responsable de la actividad.



**Universidad
de Santander**
Paraná, Arit 119 de 120394 Min. Educación **UDES**
VIGILADA MINEDUCACIÓN

SUBPROCESO DE SERVICIO A USUARIO

**CIRCULAR INTERNA
GED-FT-016-UDES**

Versión: 04

SC-CER440961

Modificaciones en HACER

- Se ajusta el párrafo de la actividad “Notificación de Novedades” para la inclusión de todas novedades.
- Se modifica en la actividad de “Cierre del Servicio”:
 - Se adicional nota al correo de la encuesta de satisfacción.
 - Se incluye nuevo registro de correo electrónico.
- Se modifica en la actividad de “Cierre del Servicio”:
 - Se adicional nota al correo de la encuesta de satisfacción.
 - Se incluye nuevo registro de correo electrónico.

Modificaciones en VERIFICAR

- Se modifica en la actividad de “Seguimiento”:
 - Se ajusta la periodicidad del seguimiento.
 - Se elimina registro de la actividad.
 - Se inserta nuevo registro de la actividad.
- Se elimina la actividad y el registro de la revisión semanal de las evaluaciones.

SEU-FT-002-UDES Orden de servicio

Se modifica toda la estructura del formato por cambios en la mesa de ayuda.

Se modifica:

- Solicitantes por Nombres.
- Asignado a técnicos por Técnico Responsable.
- Lugar por Localización.
- Descripción por Descripción del Servicio.
- Se inserta la casilla Estado.
- Se inserta la casilla Seguimientos.
- Se inserta la casilla Tareas del caso
 - Tipo.
 - Fecha.
 - Duración.
 - Escritor.
 - Planificación.
- Se inserta la casilla Documentos.
- Se inserta la casilla Solución.
- Se inserta la casilla Fechas.
- Se inserta la casilla Elementos.
 - Tipo.
 - Nombre.



Universidad de Santander
 UDES
 Paralelepípedo No. 110 de 1203594 Ed. Educación
 VIGILADA MINEDUCACIÓN

SUBPROCESO DE SERVICIO A USUARIO

**CIRCULAR INTERNA
 GED-FT-016-UDES**

Versión: 04

SC-CER440961



Universidad de Santander
 UDES
 Paralelepípedo No. 110 de 1203594 Ed. Educación
 VIGILADA MINEDUCACIÓN

**Sistema de Gestión de la Calidad VAF
 Vicerrectoría administrativa y financiera**

**ORDEN DE SERVICIO
 SEU-FT-002-UDES**

Versión: 08

SC-CER440961

Caso

Fecha de apertura: _____ Por: _____

Estado: _____

Lugar: _____

Solicitante: _____

Asignado a técnicos: _____

Título: _____

Descripción: _____

Seguimientos: _____

Tareas del caso:

Tipo	Fecha	Duración	Escritor	Planificación

Documentos: _____

Solución: _____

Fechas: _____

Elementos

Tipo	Nombre	Entidad	Número de serie	Número de inventario

Cambios: _____

Cordialmente,

Ing. Jorge Alberto García Rojas
 Jefe de Servicio a Usuario