



SC-CER440961



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SUBPROCESO DE SERVICIO A USUARIO

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

Versión: 05

SEU-003-BUC

Bucaramanga, junio 14 de 2023

PARA: Personal administrativo y académico UDES

Asunto: Actualización documentos subproceso Servicio a Usuario

Respetada Comunidad Académico – Administrativa:

Se informa a la comunidad Académico – Administrativa la actualización de procedimientos y formatos del subproceso Servicio a Usuario.

A continuación, se describen los cambios más relevantes:

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

Modificaciones en PLANEAR

- Se modifica en la actividad de “Elaboración del cronograma de mantenimientos preventivos de equipos de cómputo y periféricos”:
- Se modifica en la actividad de “Aprobación cronograma de mantenimientos preventivos de equipos de Cómputo y periféricos”

Modificaciones en HACER

- Se ajusta el párrafo de la actividad “Notificación de Novedades” para la inclusión de todas novedades.

Modificaciones en VERIFICAR

- Se modifica en la actividad de “Seguimiento”:
- Se elimina la actividad y el registro de la revisión semanal de las evaluaciones.

SEU-MT-003-UDES Matriz de identificación y valoración de riesgos del SGC-VAF

Procedimiento de Servicios Correctivos, se determina modificar:

- En condiciones generales, Duplicidad y reprocesos en tareas el plan de acción

Procedimiento de Gestión de software, se determina modificar:

- En condiciones generales, Duplicidad y reprocesos en tareas.

Procedimiento de Servicios de Apoyo, se determina modificar:



SEU-003-BUC

2

- En condiciones generales, Bajo impacto de los lineamientos institucionales y pérdida de autoridad.

Procedimiento de Concepto Técnico, se determina modificar:

- Se ajusta la Oportunidad del procedimiento de Concepto Técnico.

Procedimiento de Gestión del Software, se determina modificar:

- Se ajusta la Oportunidad del procedimiento de Gestión del Software."

SEU-PR-002-UDES Procedimiento de servicio correctivo de equipos de cómputo y periféricos

Modificaciones en Condiciones Generales:

- Se ajusta la periodicidad del seguimiento a la contratación externa.

Modificaciones en el Hacer:

- Se hace claridad sobre la acción a seguir para el cambio de parte defectuosa sin garantía.
- Se ajusta la descripción de la ejecución del servicio en los casos de daños irreparables.

Modificaciones en Verificar:

- Se modifica la descripción de la actividad de Seguimiento.
- Se inserta nueva descripción de la actividad de la verificación del servicio correctivo.

Modificaciones en Actuar

- Se ajusta párrafo para una mejor comprensión de la actividad.

SEU-FT-004-UDES Formato inventario de software

De software Comercial se modifica:

- Se elimina columna LICENCIAS UTILIZADAS.

De software Desarrollo propio se modifica:

- Se modifica el título de la columna de PROVEEDOR por DESARROLLADO POR.

De software FREE-GRATIS se modifica:

- Se elimina columna de CANTIDAD DE LICENCIAS.

SEU-FT-005-UDES Formato control de servicios

- Se lleva el formato a una hoja de Excel por mayor facilidad de manejo



SC-CER440961



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SUBPROCESO DE SERVICIO A USUARIO

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

Versión: 05

SEU-003-BUC

3

Para conocer al detalle los documentos se pueden consultar a través de los siguientes enlaces:

- ✓ Consultar el procedimiento de Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y periféricos:
https://www.kawak.com.co/udes/gst_documental/doc_visualizar.php?v=3162&m=62
- ✓ Consultar la Matriz de identificación y valoración de riesgos del SGC-VAF SEU-MT-003-UDES:
https://www.kawak.com.co/udes/gst_documental/doc_visualizar.php?v=3223&m=69
- ✓ Procedimiento de servicio correctivo de equipos de cómputo y periféricos SEU-PR-002-UDES
https://www.kawak.com.co/udes/gst_documental/doc_visualizar.php?v=3278&m=50
- ✓ Formato inventario de software SEU-FT-004-UDES
https://www.kawak.com.co/udes/gst_documental/for_visualizar.php?v=3267&m=0.9208829325750434
- ✓ Formato control de servicios SEU-FT-005-UDES
https://www.kawak.com.co/udes/gst_documental/for_visualizar.php?v=3268&m=0.10268191823233397

Cordialmente,

Ing. Jorge Alberto García Rojas
Jefe de Servicio a Usuario

Anexo: NA
Copia: NA
Transcriptor: NA