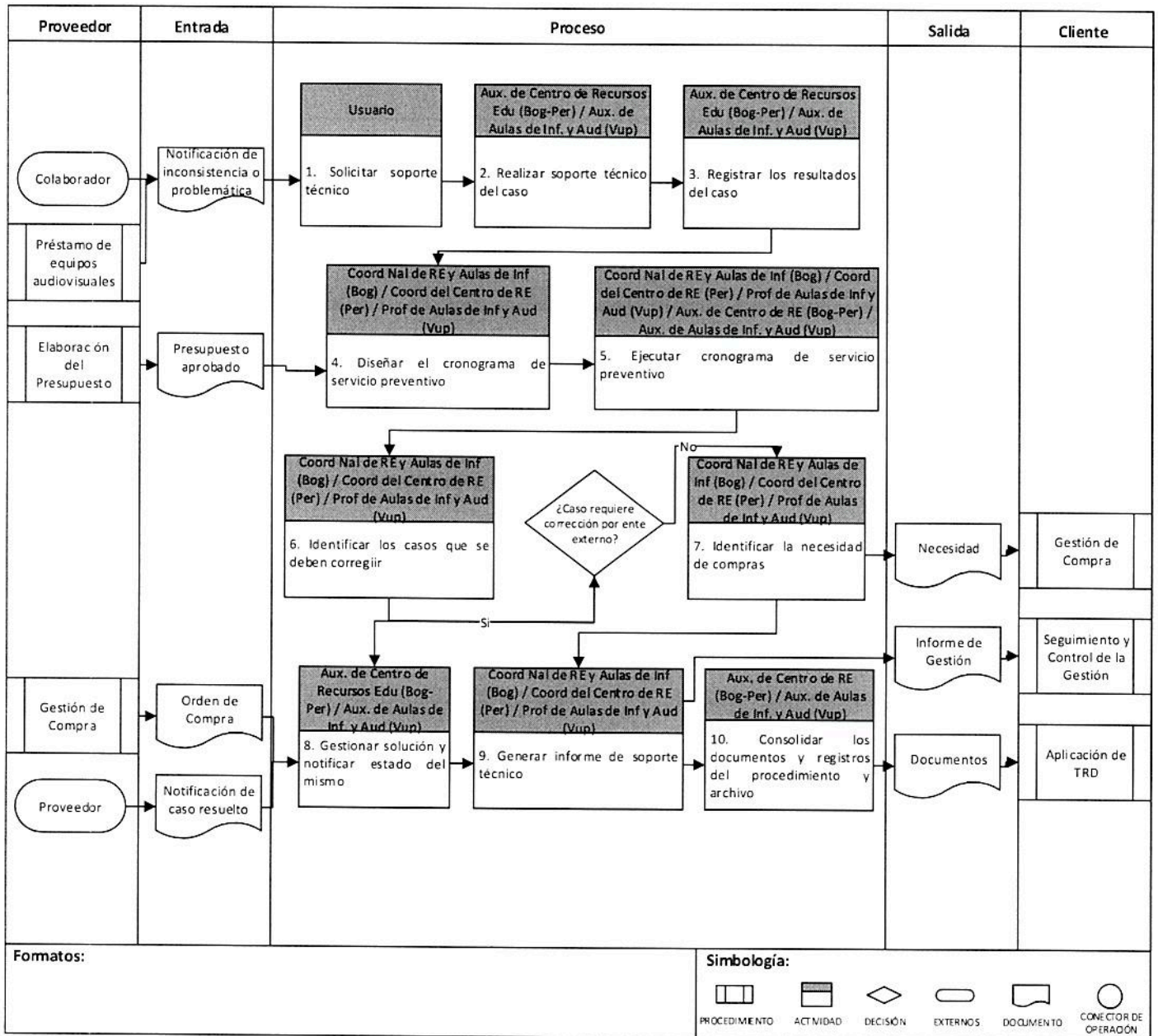


PROCESO:	GESTIÓN DE EXPERIENCIA EN AREANDINA	CÓDIGO	MGE-MU-P16		
SUBPROCESO:	MEDIO UNIVERSITARIO	VERSIÓN	1		
PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO EQUIPOS AUDIOVISUALES		PÁGINA	1 de 9		
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DD	MM	AAAA
			08	10	2019

1. DIAGRAMA DE FLUJO



PROCESO:	GESTIÓN DE EXPERIENCIA EN AREANDINA	CÓDIGO	MGE-MU-P16		
SUBPROCESO:	MEDIO UNIVERSITARIO	VERSIÓN	1		
PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO EQUIPOS AUDIOVISUALES		PÁGINA	2 de 9		
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DD	MM	AAAA
			08	10	2019

2. OBJETIVO

Atender los requerimientos de soporte técnico de primer nivel para los equipos audiovisuales, de manera que se garantice el desarrollo de las actividades académicas, científicas, administrativas y culturales con eficiencia y calidad.

3. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Desde:	Hasta:
Inicia con la notificación de la inconsistencia, deficiencia o verificación del equipo audiovisual.	Finaliza con la elaboración del informe de soporte técnico.
Ámbito de aplicación	
Aplica para todas las sedes y seccionales de la Fundación Universitaria del Área Andina. Aplica para Docentes, Estudiantes y Administrativos.	

4. RESPONSABLE

Coordinador Nacional de Recursos Educativos y Aulas de Informática.

5. PROVEEDORES, ENTRADAS, CLIENTES Y SALIDAS

Proveedores:	Entradas:
Colaborador	Notificación de inconsistencia o problemática
Procedimiento préstamo de equipos audiovisuales	
Procedimiento Elaboración del Presupuesto	Presupuesto aprobado
Proveedor	Notificación de caso resuelto
Procedimiento Gestión de Compra	Orden de compra

Clientes:	Salidas:
Gestión de Compra	Necesidad
Procedimiento Seguimiento y Control de la Gestión	Informe de gestión
Procedimiento Aplicación de TRD	Documentos

6. MARCO LEGAL

- 6.1. Resolución No. 55 del 27 de agosto de 2018, por la cual se expide el Manual de Uso y Servicio del Centro de Recursos Educativos de la Fundación Universitaria del Área Andina.

PROCESO:	GESTIÓN DE EXPERIENCIA EN AREANDINA	CÓDIGO	MGE-MU-P16		
SUBPROCESO:	MEDIO UNIVERSITARIO	VERSIÓN	1		
PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO EQUIPOS AUDIOVISUALES		PÁGINA	3 de 9		
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DD	MM	AAAA
			08	10	2019

7. POLÍTICAS GENERALES Y NORMAS ESPECÍFICAS:

7.1. Consideraciones Generales

- 7.1.1. El usuario es responsable de velar por el buen estado de los recursos audiovisuales durante el tiempo que esté bajo su responsabilidad.
- 7.1.2. El usuario es responsable de seguir las recomendaciones establecidas en los instructivos de uso que se encuentran en cada uno de los espacios que cuentan con recursos audiovisuales o verificar los instructivos y video-tutoriales del buen uso y manejo de los recursos audiovisuales que se encuentran alojados en la página web de la Institución.
- 7.1.3. El usuario es responsable de notificar el requerimiento de soporte técnico al equipo del Centro de Recursos Educativos, teniendo en cuenta el tipo de solicitud requerida:
- Para espacios académicos, a través de caso en la mesa de ayuda de tecnología.
 - Para casos que requieran ser solucionados de manera inmediata, a través del sistema de Aplicativo CRE.
- 7.1.4. El Profesional de Aulas de Informática y Audiovisuales es responsable de atender las solicitudes de soporte técnico de primer nivel solicitadas por los usuarios.
- Cambio de cables audiovisuales
 - Cambio de convertidores audiovisuales
 - Diseño de cableado audiovisual no estructurado
 - Validaciones de red audiovisual
 - Diagnóstico audiovisual básico
 - Alistamiento de equipo audiovisual
- 7.1.5. El Coordinador Nacional de Recursos Educativos y Aulas de Informática es responsable de realizar un cronograma de mantenimiento de los equipos audiovisuales de la Institución.
- 7.1.6. El Coordinador Nacional de Recursos Educativos y Aulas de Informática es responsable de realizar seguimiento a la ejecución de los mantenimientos realizados a los equipos audiovisuales.
- 7.1.7. El Coordinador Nacional de Recursos Educativos y Aulas de Informática es responsable de velar por la ejecución oportuna del soporte técnico de primer y segundo nivel.

PROCESO:	GESTIÓN DE EXPERIENCIA EN AREANDINA	CÓDIGO	MGE-MU-P16		
SUBPROCESO:	MEDIO UNIVERSITARIO	VERSIÓN	1		
PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO EQUIPOS AUDIOVISUALES		PÁGINA	4 de 9		
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DD	MM	AAAA
			08	10	2019

7.1.8. El Coordinador Nacional de Recursos Educativos y Aulas de Informática es responsable de garantizar, que en caso de ser necesario se brinde un soporte técnico de segundo nivel:

- Diseño de cableado audiovisual estructurado
- Cambio de repuestos de los recursos audiovisuales
- Instalación de recursos audiovisuales
- Diagnósticos técnicos avanzados

7.1.9. Los usuarios que pueden solicitar soporte técnico son:

- Estudiantes de pregrado o postgrado activos.
- Egresados.
- Docentes activos.
- Personal administrativo activo.

7.1.10. El Director Nacional de Medio Universitario por medio de su personal es el responsable de reunir los registros y documentos requeridos para su archivo y disposición final, teniendo en cuenta las Tablas de Retención Documental de Areandina.

7.1.11. El Coordinador Nacional de Recursos Educativos y Aulas de Informática es responsable de generar los reportes de soporte técnico de primer y segundo nivel realizados a los equipos audiovisuales.

8. PROCEDIMIENTO

No.	Descripción de la actividad	Responsable (Cargo / Sede)	Documentos y/o registros asociados	Tipo de actividad
1.	<p>Proveedor: Colaborador</p> <p>Entrada: Notificación de inconsistencia o problemática</p> <p>Proveedor: Procedimiento préstamo de equipos audiovisuales</p> <p>Entrada: Notificación de inconsistencia o problemática</p> <p>Solicitar soporte técnico. Realizar la solicitud del soporte técnico al Centro de Recursos Educativos a través del aplicativo CRE o de manera personalizada.</p>	Usuario	CRE	Hacer

45

PROCESO:	GESTIÓN DE EXPERIENCIA EN AREANDINA	CÓDIGO	MGE-MU-P16		
SUBPROCESO:	MEDIO UNIVERSITARIO	VERSIÓN	1		
PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO EQUIPOS AUDIOVISUALES		PÁGINA	5 de 9		
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DD	MM	AAAA
			08	10	2019

No.	Descripción de la actividad	Responsable (Cargo / Sede)	Documentos y/o registros asociados	Tipo de actividad
2.	<p>Realizar soporte técnico del caso. Recibir la solicitud de soporte técnico del equipo audiovisual y dirigirse al sitio donde fue reportado el caso para evaluar e identificar la causa del problema.</p> <p>Realizar las pruebas del equipo audiovisual y asegurar que el inconveniente sea resuelto. Posteriormente cierran la solicitud del soporte técnico en la plataforma CRE.</p> <p>En caso de que se requiera soporte técnico de segundo nivel, informa al Profesional de Aulas de Informática y Audiovisuales o al Coordinador del Centro de Recursos Educativos para escalar el soporte técnico a un segundo nivel. Una vez queda cerrado el caso de segundo nivel procede a cerrar la solicitud de soporte técnico inicial.</p>	<p>Auxiliar de Centro de Recursos Educativos (Bogotá y Pereira)</p> <p>Auxiliar de Aulas de Informática y Audiovisuales (Valledupar)</p>	Correo electrónico	Hacer
3.	<p>Registrar los resultados del caso. Registrar en el aplicativo CRE el resultado de la revisión y soporte técnico del equipo audiovisual reportado.</p> <p>Continuar en actividad 6.</p>	<p>Auxiliar de Centro de Recursos Educativos (Bogotá y Pereira)</p> <p>Auxiliar de Aulas de Informática y Audiovisuales (Valledupar)</p>	CRE	Hacer
4.	<p>Proveedor: Procedimiento Elaboración del Presupuesto. Entrada: Presupuesto aprobado.</p> <p>Diseñar el cronograma de servicio preventivo. Planificar las actividades de mantenimiento preventivo y registrar en el cronograma.</p>	<p>Coordinador Nacional de Recursos Educativos y Aulas de Informática (Bogotá)</p> <p>Coordinador del Centro de Recursos Educativos (Pereira)</p>	Cronograma de Servicio Preventivo	Planear

PROCESO:	GESTIÓN DE EXPERIENCIA EN AREANDINA	CÓDIGO	MGE-MU-P16		
SUBPROCESO:	MEDIO UNIVERSITARIO	VERSIÓN	1		
PROCEDIMIENTO		PÁGINA	6 de 9		
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DD	MM	AAAA
			08	10	2019
SOPORTE TÉCNICO EQUIPOS AUDIOVISUALES					

No.	Descripción de la actividad	Responsable (Cargo / Sede)	Documentos y/o registros asociados	Tipo de actividad
	Compartir información a Director Nacional de Medio Universitario y demás personal del Centro de Recursos Educativos.	Profesional de Aulas de Informática y Audiovisuales (Valledupar)		
5.	<p>Ejecutar cronograma de servicio preventivo. Realizar las actividades o servicios programados de acuerdo con el horario establecido en el cronograma.</p> <p>Registrar los resultados de cada actividad del cronograma de servicio preventivo en el aplicativo CRE.</p>	<p>Coordinador Nacional de Recursos Educativos y Aulas de Informática (Bogotá)</p> <p>Coordinador del Centro de Recursos Educativos (Pereira)</p> <p>Profesional de Aulas de Informática y Audiovisuales (Valledupar)</p> <p>Auxiliar de Centro de Recursos Educativos (Bogotá y Pereira)</p> <p>Auxiliar de Aulas de Informática y Audiovisuales (Valledupar)</p>	CRE	Hacer
6.	<p>Identificar los casos que se deben corregir. Revisar el aplicativo CRE e identificar los casos por solucionar o los casos que han sido reportados para intervención de áreas especializadas.</p> <p>¿Caso requiere corrección por ente externo? Si, pasa a actividad 7 No, pasa a actividad a 8</p>	<p>Coordinador Nacional de Recursos Educativos y Aulas de Informática (Bogotá)</p> <p>Coordinador del Centro de Recursos Educativos (Pereira)</p> <p>Profesional de Aulas de Informática y Audiovisuales (Valledupar)</p>	Aplicativo CRE	Verificar

PROCESO:	GESTIÓN DE EXPERIENCIA EN AREANDINA	CÓDIGO	MGE-MU-P16		
SUBPROCESO:	MEDIO UNIVERSITARIO	VERSIÓN	1		
PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO EQUIPOS AUDIOVISUALES		PÁGINA	7 de 9		
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DD	MM	AAAA
			08	10	2019

No.	Descripción de la actividad	Responsable (Cargo / Sede)	Documentos y/o registros asociados	Tipo de actividad
7.	<p>Identificar la necesidad de compras. Realizar la gestión de un proveedor especializado para la atención de los casos que lo amerite, realizando la solicitud de acuerdo con el procedimiento Gestión de Compras.</p> <p>Salida: Necesidad Cliente: Procedimiento Gestión de Compra</p>	<p>Coordinador Nacional de Recursos Educativos y Aulas de Informática (Bogotá)</p> <p>Coordinador del Centro de Recursos Educativos (Pereira)</p> <p>Profesional de Aulas de Informática y Audiovisuales (Valledupar)</p>		Hacer
8.	<p>Proveedor: Procedimiento Gestión de compra Entrada: Orden de Compra</p> <p>Proveedor: Proveedor Entrada: Notificación de caso resuelto</p> <p>Gestionar solución y notificar estado del mismo. Ejecutar la actividad establecida con el fin de solucionar el caso o verificar la correcta realización del soporte técnico realizado por el Proveedor.</p> <p>Registrar la descripción de la solución del caso en el Aplicativo CRE.</p>	<p>Auxiliar de Centro de Recursos Educativos (Bogotá y Pereira)</p> <p>Auxiliar de Aulas de Informática y Audiovisuales (Valledupar)</p>	CRE	Hacer
9.	<p>Generar informe de soporte técnico. Descargar reportes estadísticos a través del Aplicativo CRE.</p> <p>Elaborar el informe de soporte técnico y enviar a Director Nacional de Medio Universitario</p> <p>Salida: Informe de gestión</p>	<p>Coordinador Nacional de Recursos Educativos y Aulas de Informática (Bogotá)</p> <p>Coordinador del Centro de Recursos Educativos (Pereira)</p> <p>Profesional de Aulas de Informática y</p>	CRE	Hacer

PROCESO:	GESTIÓN DE EXPERIENCIA EN AREANDINA	CÓDIGO	MGE-MU-P16		
SUBPROCESO:	MEDIO UNIVERSITARIO	VERSIÓN	1		
PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO EQUIPOS AUDIOVISUALES		PÁGINA	8 de 9		
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DD	MM	AAAA
			08	10	2019

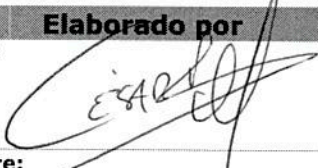
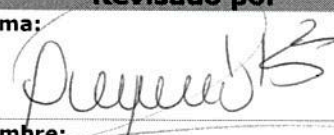

No.	Descripción de la actividad	Responsable (Cargo / Sede)	Documentos y/o registros asociados	Tipo de actividad
	Cliente: Procedimiento Seguimiento y Control de la Gestión.	Audiovisuales (Valledupar)		
10.	Consolidar los documentos y registros del procedimiento y archivo. Recopilar los documentos y registros generados en el presente procedimiento y gestionar su archivo conforme a lo descrito en el procedimiento Aplicación de tablas de retención documental. Salida: Documentos Cliente: Procedimiento Aplicación de Tablas de Retención Documental	Auxiliar de Centro de Recursos Educativos (Bogotá y Pereira) Auxiliar de Aulas de Informática y Audiovisuales (Valledupar)	Documentos	Hacer

PROCESO:	GESTIÓN DE EXPERIENCIA EN AREANDINA	CÓDIGO	MGE-MU-P16		
SUBPROCESO:	MEDIO UNIVERSITARIO	VERSIÓN	1		
PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO EQUIPOS AUDIOVISUALES		PÁGINA	9 de 9		
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DD	MM	AAAA
			08	10	2019

9. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

No.	Proveedor	Entrada	Cantidad	Unidad de medida	Salida	Cliente
1.	Usuario	Reporte inmediato de inconsistencia de equipo audiovisual	10	Minutos	solucionar la inconsistencia del equipo audiovisual reportada	Usuario
2.	Usuario	Reporte programado de soporte técnico de equipo audiovisual	10	Minutos antes del inicio del evento/actividad	Garantizar el funcionamiento de los equipos audiovisuales	usuario (estudiante docente, administrativo)
3.	Coordinador del Centro de Recursos Educativos	Solicitud de servicio técnico a proveedor	2	Días hábiles	Solución y reporte de la afectación del servicio	Coordinador del Centro de Recursos Educativos

10. CONTROL DE APROBACIONES

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre:	CESAR ANDRÉS RODRÍGUEZ ÁNGEL	Nombre:	ÁNGELA PATRICIA SUÁREZ URDINOLA	Nombre:	GUILLERMO AREVALO PARADA
Cargo:	COORDINADOR NACIONAL DE RECURSOS EDUCATIVOS Y AULAS DE INFORMÁTICA	Cargo:	SUBDIRECTOR NACIONAL DE PROCESOS	Cargo:	DIRECTOR NACIONAL DE MEDIO UNIVERSITARIO

452

