	<b>PROCEDIMIENTO SOPORTE A ESTUDIANTES</b>	<b>Código: PA-GTC-PRO-008</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Actualización: 20-08-2021</b>

## 1. OBJETIVO

Definir el procedimiento a seguir para la correcta gestión de los incidentes tecnológicos que se le puedan presentar a los estudiantes de la Institución Nacional de Formación Técnica Profesional INFOTEP.

## 2. ALCANCE

Brindar soporte técnico a todos los inconvenientes tecnológicos que presenten los estudiantes del INFOTEP, por ejemplo, creación de correos institucionales, restauración de claves de acceso a plataformas, soporte y mantenimiento de equipos entregados en calidad de préstamos, entre otros.

## 3. RESPONSABLE

Soporte Técnico, Apoyo Profesional, Líder del área de Bienestar Universitario.

## 4. DEFINICIONES:

**Información:** Datos relacionados que tienen significado para la entidad. La información es un activo que, como otros activos importantes de la institución, es esencial para las actividades de la entidad y, en consecuencia, necesita una protección adecuada.

**Aplicaciones:** Nombre que reciben los programas especializados en tareas concretas y de una cierta complejidad

**Datos:** Son todos aquellos elementos básicos de la información (en cualquier formato) que se generan, recogen, gestionan, transmiten y destruyen.

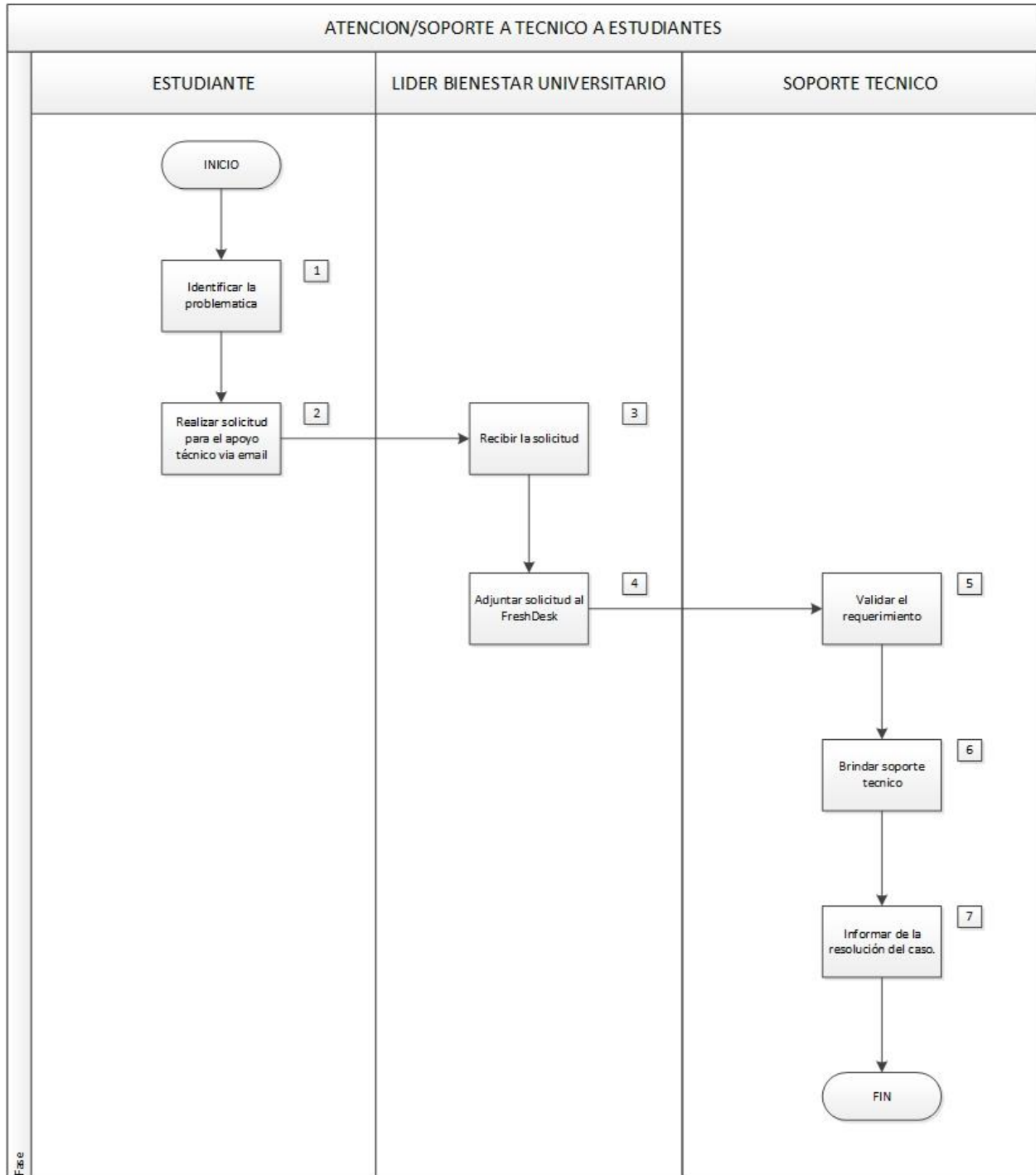
**Disponibilidad:** Propiedad de que la información sea accesible y utilizable por solicitud de una entidad autorizada, cuando ésta así lo requiera.


**Soporte Técnico:** Dar solución a los problemas técnicos presentado en una empresa o entidad apoyando a los usuarios a través de diferentes canales de atención.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Soporte Actividad
1	Identificar el inconveniente tecnológico.	Estudiante	
2	Realizar la solicitud de apoyo técnico vía email ( <a href="mailto:bienestar@infotepsai.edu.co">bienestar@infotepsai.edu.co</a> , <a href="mailto:apoyosistemas@infotepsai.edu.co">apoyosistemas@infotepsai.edu.co</a> , <a href="mailto:salassistemas@infotepsai.edu.co">salassistemas@infotepsai.edu.co</a> , <a href="mailto:sistemas@infotepsai.edu.co">sistemas@infotepsai.edu.co</a> )	Estudiante	Mensaje de correo electrónico con la descripción del inconveniente o solicitud.
3	Recibir la solicitud.	Líder Bienestar, Soporte Técnico, Apoyo Profesional, Líder de TI.	Mensaje de correo electrónico con la descripción del inconveniente o solicitud.
4	Crea el caso en el FreshDesk.	Líder de Bienestar Universitario	Numero de caso.
5	Valida el requerimiento y analiza los detalles del caso.	Soporte Técnico, Apoyo Profesional.	
6	Brindar el soporte pertinente para la solución.	Soporte Técnico, Apoyo Profesional.	Informe de resolución del caso, notas en el FreshDesk.
7	Información vía correo electrónico sobre la resolución del caso. ( <a href="mailto:bienestar@infotepsai.edu.co">bienestar@infotepsai.edu.co</a> )	Soporte Técnico, Apoyo Profesional.	Mensaje de correo electrónico.
8	Cierre del caso en el FreshDesk.	Soporte Técnico, Apoyo Profesional.	

**6. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO.**



	<b>PROCEDIMIENTO SOPORTE A ESTUDIANTES</b>	<b>Código: PA-GTC-PRO-008</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Actualización: 20-08-2021</b>

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	ACTUALIZACIÓN	CAMBIOS
20-08-2021	01	Versión inicial- Se crea el documento base de apoyo para las entregas de evidencias con miras a la mejora de las condiciones institucional y condiciones de programas.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<b>Jordy Evaristo Escalona Bryan</b> Profesional Universitario	<b>Lady Julieth Malagón Jessie</b> Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión	<b>Charles Gallardo Humphries</b> Vicerrector Académico

