

SOPORTE TÉCNICO

La Universidad de Pamplona proporciona a sus usuarios el servicio de soporte como apoyo al uso eficiente de las aplicaciones de software instaladas, así como en la administración del correo institucional y la disponibilidad de la infraestructura tecnológica (servidores, conectividad,...). La prestación de estos servicios está a cargo del Centro de Investigación Aplicada y Desarrollo en Tecnologías de Información (CIADTI).

Además, el área de Recursos Físicos tiene a cargo el mantenimiento de los equipos de cómputo que usan los trabajadores de la Institución.

El CIADTI entrega estos servicios a la comunidad universitaria, a través de diferentes roles:

→ **SOPORTE TECNOLÓGICO:** Está conformado por 15 profesionales en áreas de Ingeniería y Administrativas, que cumplen las siguientes tareas:

- Capacitación y soporte en el uso eficiente de los aplicativos ACADEMUSOFT, GESTASOFT y otras herramientas desarrolladas por el CIADTI
- Administración de usuarios de VORTAL de docentes, estudiantes y administrativos.

El Soporte Tecnológico sirve como punto de contacto a los usuarios de los productos de software, dando solución a los incidentes presentados y ofreciendo el asesoramiento y capacitación necesaria para sacar el máximo provecho de los mismos. Igualmente por medio de este rol se centraliza toda la comunicación con el cliente, considerando como cliente además de las entidades externas, a las dependencias que forman parte de la organización de la Universidad de Pamplona.

→ **INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA:** La Infraestructura Tecnológica está integrada por 8 profesionales de Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería en Telecomunicaciones, con certificaciones Linux y Cisco, y con formación de especialización y maestría en temas afines, que cumplen las siguientes tareas:

- Administración de servidores
- Administración del correo institucional
- Servicios de conectividad.

CERTIFICACIÓN DE PROCESOS

Desde diciembre de 2005, el CIADTI, para garantizar un servicio de calidad, certificó sus servicios de atención al cliente bajo la Norma ICONTEC ISO 9001. El Proceso certificado recibió el nombre de **Capacitación y Apoyo Postventa**.

→ **PROPÓSITOS DEL PROCESO:**

- Capacitar y asesorar técnica y funcionalmente
- Dar solución a las incidencias presentadas
- Acompañar en la configuración y ejecución de procesos técnicos y funcionales

- Apoyar técnica y funcionalmente a la UniPamplona en la ejecución de sus procesos académicos y administrativos

→ **SERVICIOS:**

Soporte asincrónico:

- Atención de incidentes técnicos y funcionales del software
- Respuesta oportuna y eficaz para la solución de las incidencias presentadas
- Identificación de aspectos del software que deben ser mejorados por el proceso de desarrollo
- Apoyo al cliente en la configuración y ejecución de sus procesos a través del software.
- Asesoría sobre las potencialidades del software para la implementación de los procesos.

Acompañamiento a la actualización del software:

- Entrega del empaquetado del producto liberado
- Planificación para la ejecución de la actualización
- Revisión de requisitos técnicos para la ejecución de la actualización
- Orientación al cliente por los pasos del proceso de actualización
- Verificación de la ejecución correcta del proceso según la documentación
- Validación del proceso con el cliente.

Acompañamiento en sitio:

- Realización de soporte técnico y funcional en las instalaciones físicas del cliente, con apoyo del equipo de soporte en la UniPamplona
- Capacitación funcional del software
- Atención de incidentes técnicos y funcionales del software
- Apoyo al cliente en la configuración y ejecución de sus procesos a través del software
- Asesoría sobre las potencialidades del software para la implementación de los procesos
- Direccionamiento en casos necesarios de las solicitudes para que sean atendidas a través del control integrado del cambio.

Capacitación técnica y funcional:

- Capacitación acerca de las características funcionales del aplicativo en lo concerniente a la configuración, lógica y uso de los procesos de software.
- Capacitación magistral en la estructura y dependencia de procesos y la integración e interdependencia entre módulos y productos.
- Capacitación sobre los procesos de ejecución masiva como el caso de inscripciones, admisiones, demanda, matrícula académica, cierre académico, reporte al SNIES, liquidación de nómina, carga de inventarios, cierres contables y otros.
- Capacitación técnica sobre los aspectos de arquitectura del software publicación y base de datos

- Capacitación sobre el manejo necesario de las herramientas que sustentan la arquitectura del software para que el cliente realice una administración adecuada del software y cuente con el conocimiento necesario para la realización de actualización, migración y upgrade de los productos.

Implantación de software:

Proceso tendiente a garantizar la implementación y uso de los productos de software en la entidad cliente prestando el apoyo necesario para la ejecución de los procesos académicos y administrativos.

La implantación se ejecuta en varias fases: Diagnóstico, Preparación, Ejecución y Seguimiento.