


<div>Laboratorios Bonin</div> 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN	Código:
	SERVICIO AL CLIENTE DE INFORMÁTICA	PEO-IT-001-04
		Versión: 04
		Vigencia 05/10/2022
		Vencimiento:05/10/2024
INFORMÁTICA	Página 1 de 3	

## 1. PROPÓSITO

Garantizar el seguimiento y resolución de las solicitudes de soporte solicitadas.

## 2. ALCANCE

Todos los usuarios del Grupo Bonin que tienen equipo informático.

## 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
No aplica	

## 4. DEFINICIONES

**Algoritmo:** Es un conjunto prescrito de instrucciones o reglas definidas, ordenadas y finitas que permite realizar una actividad mediante pasos sucesivos que no generen dudas. 2 Dando un estado inicial y una entrada, siguiendo los pasos sucesivos se llega a un estado final y se obtiene una solución.

**Diagrama de Flujo o Diagrama de Actividades:** es la representación gráfica del algoritmo o proceso. Se utiliza en disciplinas como programación, economía, procesos industriales y psicología cognitiva.

**Lenguaje de Programación:** Es un lenguaje formal diseñado para realizar procesos que pueden ser llevados a cabo por máquinas como las computadoras

## 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### RESPONSABILIDAD

**El Gerente de Informática:** Es responsable de decidir la prioridad que se le dará al servicio solicitado por los usuarios conforme al grado crítico y vigencia de la solicitud.

**Secretaria de Informática:** Es responsable de centralizar todas las solicitudes de servicios solicitados por los usuarios.

**Técnico de Informática** Es la persona responsable de resolver todos los problemas y solicitudes de servicio que correspondan.


**Administrador del SPC:** Es la persona responsable de resolver todos los problemas y solicitudes de servicio del programa S.P.C. Visual Hur y SAP.

**Analista-Programador:** Es la persona responsable de resolver todos los problemas y solicitudes básicas del programa S.P.C. SAP y todo lo relacionado con programas desarrollados por la Gerencia de Informática.

### AUTORIDAD

**El Gerente de Informática:** Tiene la autoridad de decidir que prioridad se le dará al servicio solicitado por los usuarios conforme al grado crítico y vigencia de la solicitud.

Elaborado por: Secretaria Informática	Firma	Fecha: 05/10/2022
Revisado por: Administrador SPC	Firma	Fecha: 05/10/2022
Aprobado por: Gerente de Informática	Firma	Fecha: 05/10/2022

	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>SERVICIO AL CLIENTE DE INFORMÁTICA</b>  <b>INFORMÁTICA</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-IT-001-04</b>
		<b>Versión: 04</b>
		Vigencia 05/10/2022 Vencimiento:05/10/2024
		Página 2 de 3


**Técnico de Informática:** Tiene la autoridad en caso de que no estuviera el Gerente de Informática de resolver todos los problemas y solicitudes de servicio que correspondan.

**Administrador del SPC:** Tiene la autoridad en caso de que no estuviera el Gerente de Informática de resolver todos los problemas y solicitudes de servicio del programa S.P.C. Visual Hur y SAP.

**Analista-Programador:** Tiene la autoridad en caso de que no estuviera el Gerente de Informática de resolver todos los problemas y solicitudes básicas del programa S.P.C. SAP y todo lo relacionado con programas desarrollados por la Gerencia de Informática.

## 6. CONTENIDO

- 6.1 Comunicación:** La forma en que los usuarios harán sus solicitudes de servicios informáticos son:
- 6.2 Correo Electrónico:** Medio por el cual los usuarios pueden hacer sus solicitudes de servicios informáticos dirigidos a la **Secretaria de informática**, quien trasladará la solicitud a la persona que corresponde del personal de Informática.
- 6.3 Llamada Telefónica:** Medio por el cual, el usuario puede hacer sus solicitudes de servicios informáticos, dirigido a la **Secretaria de Informática**, quien trasladara la solicitud a la persona que corresponde del personal de Informática.
- Nota 1: Extensiones:** Las extensiones para que los usuarios centralicen sus solicitudes son: **121, 122 y 321.**
- 6.4 Presencial:** Medio por el cual, los usuarios pueden hacer sus solicitudes de servicios informáticos de forma directa ya sea en el lugar de trabajo del usuario a algún miembro del personal de informática dicha solicitud será dirigida a la **Secretaria de informática**, quien trasladará la solicitud a la persona que corresponde del personal de Informática.
- 6.5 Verbal:** Medio por el cual los usuarios pueden hacer sus solicitudes de servicios informáticos, donde un usuario llega directamente a las oficinas de informática a realizar su solicitud de servicio la cual, será dirigida a la **Secretaria de informática.**
- 6.6 Informe Mensual:** Al final de cada mes cada miembro del personal de informática reportará las solicitudes a la **Secretaria de Informática** y el historial de resolución de los mismos para generar un informe general del mes.
- 6.7 Análisis de datos:** El **Gerente de informática** analizará el reporte mensual de **solicitudes**; con el cual, medirá el nivel de servicio y determinará tendencias y necesidades de los usuarios informáticos.

<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>SERVICIO AL CLIENTE DE INFORMÁTICA</b>  <b>INFORMÁTICA</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-IT-001-04</b>
		<b>Versión: 04</b>
		Vigencia 05/10/2022 Vencimiento:05/10/2024
		Página 3 de 3

## 7. REVISIÓN DE ESTE DOCUMENTO

El presente documento deberá revisarse el 05/10/2024 o antes de su vencimiento si fuere necesario.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

[http://www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/downloads/gallery/methodology/tools/diagrama\\_de\\_flujo.pdf](http://www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/downloads/gallery/methodology/tools/diagrama_de_flujo.pdf)

<https://es.wikipedia.org>

## 9. ARCHIVO

El presente documento original es archivado en Gestión de Calidad bajo condiciones de seguridad adecuadas, además, se emiten 1 copias controlada para el área de Informática siendo la persona responsable Gerente de Informática.

## 10. ANEXOS

CODIGO	NOMBRE

## 11. CONTROL DE REGISTROS

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO DE INDIZACION Y ARCHIVO	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN

## 12. CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versión	Descripción del cambio
1	Se modifica el numeral 3 aclarando la comunicación de Zona 1 y Villa nueva
2	Cambio de formato de procedimiento. Se detalla responsabilidad y autoridad. Se cambia de Manual a Procedimiento.
3	Se eliminan las palabras zona 1 y villa nueva. En responsabilidad y autoridad: se elimina el Técnico de Informática Villa nueva Es la persona responsable de resolver todos los problemas y solicitudes de servicio que correspondan a su área en Villa Nueva. Se elimina el Formato FO-IT-005 Control de Solicitudes de Soporte.