**TEMA**: Gestión del Soporte Técnico de la Universidad Nacional de Loja.

**OBJETIVO**: Optimizar la gestión del Área de Soporte Técnico de la Universidad Nacional de Loja.

**PREGUNTAS**:

1. **¿Cómo se realiza el proceso de gestión de los estudiantes que realizan las pasantías?**

El Director de Telecomunicaciones e Información(UTI) realiza una petición al Gestor de la carrera, luego el Gestor es quien envía el listado de los estudiantes.

1. **¿Cómo se realiza la asignación de actividades a los pasantes?**

La asignación de las actividades es de acuerdo a la sección donde estén realizando sus pasantías, el técnico de cada sección asigna las tareas de forma diaria en base a los tickets de la mesa de servicios y a las actividades planificadas por la Unidad de Telecomunicaciones e Información(UTI)

1. **¿Por qué el proceso de registro de estudiantes aún se lo realiza manualmente?**

Actualmente no contamos con un equipo de registro de asistencia, razón por la cual el estudiante lo sigue realizando de forma manual. Se está gestionando para que el registro de asistencia se realice a través de un reloj biométrico o sistema.

1. **¿Qué problemas existen al llevar a cabo la gestión de los pasantes (registro, almacenamiento de datos)?**

* Registro de asistencia
* La planificación de actividades cuando faltan los pasantes.

1. **¿Qué requisitos debe cumplir el pasante para culminar las pasantías y poder obtener su certificado?**

Cumplir con las horas asignadas desde la carrera y realizar las tareas de manera responsable y puntual en la UTI.

1. **¿Cuál es el proceso que se lleva a cabo cuando se presenta una solicitud de mantenimiento?**

El usuario a través del correo institucional reporta a la mesa de servicios [soporte.uti@unl.edu.ec](mailto:soporte.uti@unl.edu.ec) el requerimiento.

El responsable de la mesa de servicios asigna el ticket a un técnico; el técnico realiza la visita y de acuerdo al problema es resuelto IN SITU o traslada el equipo por el usuario a la oficina de Mantenimiento.

1. **¿Cuáles son los problemas que tienen en el proceso de atención de solicitudes de mantenimiento?**

El personal técnico para mantenimiento es reducido tomando en cuenta que se atiende a toda la institución y se hace necesario priorizar la atención; y la falta de de repuestos en stock.

1. **¿ A qué tipo de equipos se le da mantenimiento en esta área?**

Equipo de escritorio, portátiles, proyectores, impresoras, escáner y equipos redes(switch, AP)

1. **¿Quién resuelve los problemas más complejos que existen al momento de brindar el servicio técnico?**

Los técnicos que están asignados a la oficina de Mantenimiento

1. **¿Cuál es el proceso que se realiza cuando un equipo necesita ser llevado a el área de mantenimiento?**

El custodio del equipo debe reportar a la mesa de servicio mediante el correo [soporte.uti@unl.edu.ec](mailto:soporte.uti@unl.edu.ec) y trasladar el equipo a la oficina de mantenimiento .

1. **¿Cual es el proceso que se realiza cuando un equipo cuenta con garantía?**

Cuando el equipo está en garantía se le comunica al Administrador de Contrato, quien es responsable de realizar las gestiones pertinentes con el proveedor para el cumplimiento de la garantía y luego el equipo es devuelto al custodio.

1. **¿Cuál es el tiempo límite para la reparación de un equipo que ha sido trasladado a mantenimiento?**

Depende el daño que tenga, tiempo promedio mínimo es 1 día.

1. **¿Cuál es el proceso que se realiza cuando un equipo requiere de alguna pieza en particular para su correcto funcionamiento?**

El técnico de la UTI debe emitir un informe al custodio del equipo, en caso de ser pertinente el proceso de compra lo realiza la Coordinación Administrativa Financiera o Bodega de la facultad a la que pertenece.

La UTI no cuenta con un stock de repuestos.

1. **¿Cómo se notifica al usuario que su equipo ya está listo para ser retirado?**

El técnico asignado contesta el ticket en la mesa de servicio y esta notificación llega al correo institucional del usuario.

1. **¿Puede describir el proceso que se realiza respecto a la gestión de inventarios?**

* Verificar que el equipo tenga su respectivo código de inventario de la Universidad Nacional de Loja.
* Registrar en las matrices definidas los datos requeridos de cada equipo informático.
* Configurar el nombre de cada estación de trabajo de acuerdo a la planimetría.
* Instalación de la herramienta OCS Inventory NG en cada equipo.

1. **¿Cual es el proceso que se realiza cuando se necesita una pieza en particular y esta no se encuentre disponible en stock?**

El técnico de la UTI debe emitir un informe al custodio del equipo, en caso de ser pertinente el proceso de compra lo realiza la Coordinación Administrativa Financiera o Bodega de la facultad a la que pertenece.

La UTI no cuenta con un stock de repuestos.

1. **¿Tienen dificultades en el registro de inventarios?**

Si, cuando Bodega realiza traspasos de los equipos y no comunica a la UTI

1. **¿Cuál es el proceso que se realiza cuando un equipo tiene demasiadas fallas y se necesita declararse como obsoleto?**

La UTI es responsable de emitir un informe técnico del estado del equipo y el custodio realiza el descargo del equipo en Bodega.

1. **¿En donde se guardan toda la información que se maneja en el área de mantenimiento?**

La información se guarda en la nube institucional.

1. **¿Cree que una aplicación móvil o web podría ayudar a organizar y agilizar todas las actividades que se realizan en el área de mantenimiento?**

Actualmente se cuenta con una aplicación web para receptar los requerimientos de los usuarios y se ha implementado la mensajería instantánea en la página y servicios institucionales para que nos reporten las solicitudes.

1. **¿Tiene alguna sugerencia, recomendación o idea que le gustaría que contenga la página web o aplicación móvil?**

El Sistema de la Mesa de Servicios GLPI que sea accesible desde app móvil

*¡Gracias por su colaboración!*