

Dirección de Servicios y Recursos de Información  
**Desarrollo de sistemas - Soporte Desarrollo**  
**Matriz de servicios**  
**Solicitudes**

Solicitante	Solicitudes		Usuarios	Aprobador	Tiempo de respuesta del aprobador	Tiempo de respuesta de quien gestiona la	Afectados	Usuario Lider	Requisitos	Notas
	Sistema	Solicitud								
Soporte Desarrollo		Carga de huellas	Estudiantes de postgrado	N/A	N/A	Todos los días en horas de la mañana	usuario solicitante	Director Maestrias Facultad ADM	Conexión de red a los 5 lectores	
Soporte Desarrollo	Simbiosis Olib	<b>Actualización de información</b>	Usuarios líderes	Usuarios líderes	Tiempo definido por usuario lider	16 horas laborales	usuarios que necesiten la información	Director Admisiones: Pre, Pos Director Mercadeo Institucional: Egresados Director Administrativo y Financiero: Financiero Director Gestion Humana: Personal y Profesores	Exactamente los registros a actualizar ó a ingresar	
Soporte Desarrollo	Simbiosis Olib	Generación de Información	Colaboradores	Coordinador Proyecto	5 días laborales	16 horas laborales	usuarios que necesiten la información	Director Admisiones: Pre, Pos Director Mercadeo Institucional: Egresados Director Administrativo y Financiero: Financiero Director Gestion Humana: Personal y Profesores	El usuario debe solicitar Aprobación del usuario líder de la información, especificar las columnas que desea desplegar y las condiciones o restricciones para generar dicha información	
Soporte Desarrollo	Simbiosis	Capacitacion	Colaboradores	N/A	N/A	16 horas laborales	usuario solicitante	Director Admisiones: Pre, Pos Director Mercadeo Institucional: Egresados Director Administrativo y Financiero: Financiero Director Gestion Humana: Personal y Profesores	El usuario debe informar en que se quiere capacitar, nombre del sistema, nombre del modulo o forma	
Soporte Desarrollo	Notas Parciales Portal de Profesores	Capacitacion	Profesores HC	N/A	N/A	16 horas laborales	usuario solicitante	Director Admisiones: Notas Parciales Director Gestion Humana: Profesores	El usuario debe informar en que se quiere capacitar	
Jefe Desarrollo		Evaluación y selección de software	Areas o dependencias de la universidad	N/A	N/A	16 horas laborales	Areas o dependencias de la universidad	Director Admisiones: Pre, Pos Director Mercadeo Institucional: Egresados Director Administrativo y Financiero: Financiero Director Gestion Humana: Personal y Profesores	El documento de Requerimientos iniciales REQ00	
Jefe Desarrollo		Desarrollo de Software	Areas o dependencias de la universidad	Comité de Rectoria	N/A	16 horas laborales	Areas o dependencias de la universidad	Director Admisiones: Pre, Pos Director Mercadeo Institucional: Egresados Director Administrativo y Financiero: Financiero Director Gestion Humana: Personal y Profesores	El documento de Requerimientos iniciales REQ00	