



1. PROCESO/SUBPROCESO RELACIONADO:	Gestión Administrativa / Gestión de Recursos Tecnológicos
2. RESPONSABLE(S):	Jefe – División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
3. OBJETIVO:	Recibir, registrar, asignar, filtrar y realizar seguimiento a todas las solicitudes e incidencias que reporta la comunidad universitaria para garantizar una oportuna atención al usuario
4. ALCANCE:	Inicia con el registro de la solicitud y termina con el monitoreo del estado de las solicitudes.
5. MARCO NORMATIVO:	N.A.

6. CONTENIDO:

No.	Actividad / Descripción	Cargo Responsable	Punto de Control
1	Registra, en el sistema HelpDesk, la solicitud que el usuario levanta de manera presencial o a través de correo electrónico, oficio o llamada telefónica. NOTA 1: Una vez hecho el registro en el sistema Helpdesk, se le informa al usuario el número de la solicitud.	Funcionarios del Área de Helpdesk	Coordinador del área de Helpdesk verifica que la solicitud haya sido registrada en el sistema Helpdesk
2	Da respuesta y soporte directo a la solicitud NOTA 2: Si se logra dar respuesta y soporte directo a la solicitud, la ejecución del procedimiento continuará con el numeral 5. NOTA 3: si no se puede dar solución directa a la solicitud, la ejecución del procedimiento continuará con el numeral 3.	Funcionarios del Área de Helpdesk	Coordinador del área de Helpdesk verifica el estado de la solicitud en el Sistema Helpdesk
3	Asigna la solicitud al funcionario encargado.	Funcionarios del Área de Helpdesk	Coordinador del área de Helpdesk verifica que la solicitud haya sido asignada



4	<p>Atiende la solicitud elevada por el usuario</p> <p>NOTA 5: si se logra atender la solicitud de manera exitosa, la ejecución del procedimiento continúa con el numeral 5.</p> <p>NOTA 6: una vez atendida la solicitud, los monitores y pasantes deberán diligenciar el formato PA-GA-5.3-FOR-2</p> <p>NOTA 7: Si la solicitud no puede ser atendida por el funcionario designado, la solicitud deberá ser reasignada. Por tanto la ejecución del procedimiento regresará al numeral 3.</p>	<p>Funcionario encargado de atender la solicitud</p>	<p>Coordinador del área de Helpdesk verifica el estado de la solicitud</p>
5	<p>Actualiza el estado de la atención a atendida y registra los hallazgos identificados.</p>	<p>Funcionarios del Área de Helpdesk</p>	<p>Coordinador del área de Helpdesk verifica la solicitud en el Sistema Helpdesk</p>
6	<p>Monitorea el estado de las solicitudes registradas en el sistema Helpdesk.</p>	<p>Funcionarios del Área de Helpdesk</p>	<p>Coordinador del Área de Helpdesk verifica las solicitudes en el Sistema Helpdesk</p>

7. FORMATOS:	PA-GA-5.3-FOR-2: Servicio de atenciones Helpdesk
8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:	<p>DivTIC: División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p> <p>Funcionario: Este término se utiliza para referirse a: profesionales especializados, profesionales universitarios, técnicos operativos, técnicos administrativos, contratistas, monitores, pasantes y, en general, a cualquier tipo de personal que desempeñe labores para la DivTIC.</p> <p>Sistema Helpdesk: sistema de información desarrollado para la gestión de solicitudes</p>



9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES
25-02-2008	0	SIS-PR-007	Construcción del procedimiento
24-02-2010	1	MA-GR-5.3-PR-4	Ajustes al procedimiento y cambio de codificación
24-11-2010	2	MA-GR-5.3-PR-4	Ajuste de actividades al procedimiento
03-11-2011	3	MA-GR-5.3-PR-4	Mejora en las actividades del procedimiento
04-09-2015	4	PA-GA-5.3-PR-4	Mejora en las actividades del procedimiento
29-01-2016	5	PA-GA-5.3-PR-4	Cambio de objetivo en el procedimiento
30-11-2016	6	PA-GA-5.3-PR-4	Se actualizan las actividades para reflejar, con la mayor precisión posible, la realidad de cómo se ejecuta el procedimiento de atención al cliente.

10. ANEXOS:

Anexo A. Convenciones de procedimientos

Anexo B. Diagrama de flujo del procedimiento



Universidad
del Cauca

Gestión Administrativa
Gestión de Recursos Tecnológicos
Atención al usuario

Código: PA-GA-5.3-PR-4

Versión: 6

Fecha Actualización: 30-11-2016

Página 4 de 6

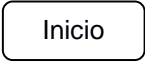
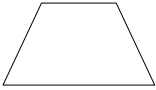


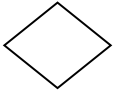

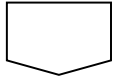
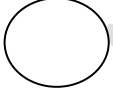


ELABORACIÓN	REVISIÓN
Nombre:	Nombre:
Responsable Subproceso	Responsable Proceso
Cargo: Jefe División de TIC	Cargo: Vicerrector(a) Administrativa
Fecha:	Fecha:
REVISION	APROBACION
Nombre:	
Responsable de Gestión de la Calidad	
Cargo: Director	Rector
Fecha:	Fecha: 30-11-2016

Nota: La firma en el espacio revisión - responsable de subproceso, aplica cuando el subproceso exista.

COPIA NO CONTROLADA



Anexo A. Convenciones de procedimientos

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Identifica el inicio del proceso.
	Representa la preparación de un artefacto
	Representa la preparación de un documento en original.
	Representa la preparación de un documento que se elabora en original y varias copias.
	Representa la toma de decisiones.
	Representa una operación.
	Conector de páginas.
	Conector interno. Permite conectar actividades o formatos con otras actividades dentro del Flujograma.
	Indica el sentido de la información. Las flechas se utilizan para conectar los diferentes símbolos y con ello se representa el recorrido de la información entre las diferentes actividades o dependencias.
	Representa el final del procedimiento/proceso.



Anexo B. Diagrama de flujo del procedimiento

