



Proceso de Apoyo
Gestión de Recursos Tecnológicos
Procedimiento de Atención al Usuario

Código: PA-GA-5.3-PR-4

Versión: 8

Fecha de Actualización: 27-07-2024

Página 1 de 4

1. PROCESO/ÁREA DE GESTIÓN RELACIONADA:	Proceso de Apoyo / 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.	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
Fase del Planear			
1	Lleva control de las estadísticas de las diferentes solicitudes atendidas, registrando el respectivo tiempo de respuesta. A fin de tomar acciones correctivas en caso de que se presenten retrasos en la atención de las solicitudes.	Coordinador Mesa de Servicios DivTIC	Registro de solicitudes Herramienta ITSM - SATIS
2	Establecer un nivel de escalamiento para la atención de solicitudes, definiendo claramente el proceso según el tipo de solicitud y el área encargada.	Coordinador Mesa de Servicios DivTIC	Registro de solicitudes Herramienta ITSM - SATIS
Fase del Hacer			
3	Realiza la solicitud de atención sobre los servicios tecnológicos requeridos. NOTA 1: La solicitud se puede hacer de manera presencial o a través de correo electrónico, oficio, o por el portal de usuarios SATIS.	Solicitante	Solicitud realizada en el Sistema SATIS / Correo electrónico / Oficio
4	Recibe, analiza y registra en el sistema SATIS, la solicitud levantada por el solicitante de manera presencial o a través de correo electrónico u oficio y la escala al área de tecnología encargada. NOTA 2: Si la solicitud levantada por el solicitante requiere aval del jefe de la División TIC, la ejecución del procedimiento continuará con el numeral 5, de lo contrario diríjase al numeral 6.	Agente / Coordinador Mesa de Servicios DivTIC	Solicitud realizada en el Sistema SATIS



Universidad
del Cauca*

Proceso de Apoyo
Gestión de Recursos Tecnológicos
Procedimiento de Atención al Usuario

Código: PA-GA-5.3-PR-4

Versión: 8

Fecha de Actualización: 27-07-2024

Página 2 de 4

	NOTA 3: Una vez hecho el registro en el sistema SATIS, se le informa al solicitante el número de la solicitud.		
5	Solicitar aval al jefe de la División TIC de la solicitud levantada por el solicitante de acuerdo con su especificidad. NOTA 4: Si la solicitud no puede ser avalada por no ser afín al área de conocimiento, se notifica al solicitante el motivo y se da por terminado el proceso.	Agente / Coordinador Mesa de Servicios DivTIC / Jefe División TIC	Solicitud realizada en el Sistema SATIS / Correo electrónico
6	Asigna la solicitud al funcionario encargado. NOTA 5: Se notifica al solicitante y al responsable del servicio a través de correo electrónico, el número de ticket asignado.	Agente Mesa de Servicios DivTIC	Ticket con número de asignación en el Sistema SATIS / Correo electrónico
7	Atiende la solicitud elevada por el solicitante, dando respuesta y soporte directo. NOTA 6: si no se puede dar solución directa a la solicitud, la ejecución del procedimiento continuará con el numeral 6.	Agente de soporte DivTIC / Funcionario de Soporte DivTIC	Estado de la Solicitud realizada en el Sistema SATIS
8	Actualiza el estado de la solicitud y registra los hallazgos identificados.	Agente / Coordinador Mesa de Servicios DivTIC	Estado de la Solicitud realizada en el Sistema SATIS
Fase del Verificar			
9	Monitorea el estado de las solicitudes registradas en el sistema SATIS, destacando el seguimiento a los tiempos de respuesta.	Agente / Coordinador Mesa de Servicios DivTIC	Estado de las Solicitudes realizada en el Sistema SATIS
10	Genera Reporte mensual de número de atenciones recibidas sobre las atendidas.	Coordinador Mesa de Servicios DivTIC	Informe-Reporte Mensual solicitado
Fase del Ajustar			
11	Establece mejoras que se puedan realizar para disminuir tiempos de respuesta a solicitudes socializadas en reuniones de seguimiento.	Coordinador Mesa de Servicios DivTIC	Estado de las Solicitudes realizada en el Sistema SATIS / Formato de Reunión



SC-CER 450832



Universidad
del Cauca*

Proceso de Apoyo
Gestión de Recursos Tecnológicos
Procedimiento de Atención al Usuario

Código: PA-GA-5.3-PR-4

Versión: 8

Fecha de Actualización: 27-07-2024

Página 3 de 4

12	Establece nuevos niveles de escalamiento según peticiones no registradas anteriormente.	Coordinador Mesa de Servicios DivTIC	Estado de las Solicitudes realizada en el Sistema SATIS / Formato de Reunión
13	Ajusta las actividades del presente procedimiento si es necesario.	Coordinador Mesa de Servicios DivTIC	Formato PE-GS-2.2.1- FOR-1

7. FORMATOS:	N.A.
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 SATIS: 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.



SC-CER 450832



Universidad
del Cauca*

Proceso de Apoyo
Gestión de Recursos Tecnológicos
Procedimiento de Atención al Usuario

Código: PA-GA-5.3-PR-4

Versión: 8

Fecha de Actualización: 27-07-2024

Página 4 de 4

08-05-2023	7	PA-GA-5.3-PR-4	Actualización y modificación a las actividades del procedimiento. Cambio del sistema HelpDesk a SATIS.
27-06-2024	8	PA-GA-5.3-PR-4	Actualización y modificación de las actividades, responsables y puntos de control asociados.

10. ANEXOS:

Anexo A. Modelado del procedimiento en BPMN

ELABORACIÓN		REVISIÓN	
Nombre: JORGE ESTEBAN MENESES DELGADO.		Nombre: JUAN PABLO PINO LÓPEZ	
Responsable Área de Gestión		Responsable Proceso	
Cargo: Profesional Universitario		Cargo: Jefe División TIC	
Fecha: 27-06-2024		Fecha: 09-07-2024	
REVISIÓN		APROBACIÓN	
Nombre:			
Responsable de Gestión de Calidad			
Cargo: Director Centro de Calidad		Rector: Deibar René Hurtado Herrera	
Fecha: 22-07-2024		Fecha: 22-07-2024	



SC-CER 450832