

1. PROCESO/SUBPROCESO RELACIONADO:	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.	Actividad / Descripción	Cargo Responsable	Punto de Control
FASE DEL PLANEAR			
1	Gestiona los recursos financieros, humanos, tecnológicos y de infraestructura para la prestación del servicio a la comunidad universitaria	Jefe División TIC Coordinador SATIS	Oficio de Solicitud
FASE DEL HACER			
2	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, llamada telefónica o por el portal SATIS	Usuario	Registro en la plataforma SATIS
3	Recibe y analiza la solicitud levantada por el usuario y la escala al área de tecnología encargada. NOTA 2: Si la solicitud levantada por el usuario requiere aval del jefe, la ejecución del procedimiento continuará con el numeral 4.	Funcionarios del Área de SATIS	Solicitud verificada por coordinador SATIS

4	Da aval a la solicitud levantada por el usuario de acuerdo a su especificidad.	Jefe División TIC	Registro en la plataforma SATIS avalada
5	Registra en el sistema SATIS, la solicitud que el usuario levanta de manera presencial o a través de correo electrónico, oficio o llamada telefónica. NOTA 3: Si la solicitud se hace por el portal de usuario SATIS, la ejecución del procedimiento continuara con el numeral 6. NOTA 4: Una vez hecho el registro en el sistema SATIS, se le informa al usuario el número de la solicitud.	Funcionarios del Área de SATIS	Coordinador del área de SATIS verifica que la solicitud haya sido registrada en el sistema SATIS
6	Da respuesta y soporte directo a la solicitud NOTA 5: Si se logra dar respuesta y soporte directo a la solicitud, la ejecución del procedimiento continuará con el numeral 10. NOTA 6: si no se puede dar solución directa a la solicitud, la ejecución del procedimiento continuará con el numeral 8.	Funcionarios del Área de SATIS	Coordinador del área de SATIS verifica el estado de la solicitud en el Sistema SATIS
7	Asigna la solicitud al funcionario encargado.	Funcionarios del Área de SATIS	Ticket con número de asignación
8	Atiende la solicitud elevada por el usuario NOTA 7: si se logra atender la solicitud de manera exitosa, la ejecución del procedimiento continúa con el numeral 9. NOTA 8: Si la solicitud no puede ser atendida por no ser afín al área de conocimiento, la solicitud deberá ser reasignada. Por tanto, la ejecución del procedimiento regresará al numeral 7.	Funcionario de soporte	Estado de Tickets asignados



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

9	Actualiza el estado de la atención a atendida y registra los hallazgos identificados.	Coordinador SATIS	Coordinador del área de SATIS verifica la solicitud en el Sistema SATIS
10	Monitorea el estado de las solicitudes registradas en el sistema SATIS, destacando el seguimiento a los tiempos de respuesta.	Funcionarios del Área de SATIS	Coordinador del Área de SATIS verifica las solicitudes en el Sistema SATIS
FASE DEL VERIFICAR			
11	Verifica el estado de las solicitudes atendidas, en proceso y las no atendidas.	Coordinador SATIS	
12	Genera Reporte mensual de número de atenciones recibidas/ las atendidas.		Reporte Mensual
FASE DEL AJUSTAR			
13	Ajusta las actividades del presente procedimiento si es necesario.	Coordinador SATIS	Acta de Reunión

7. FORMATOS:	PA-GA-5.3-FOR-2: Servicio de atenciones SATIS
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:



Universidad
del Cauca
Vigilada Mineducación

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

Código: PA-GA-5.3-PR-4

Versión: 7

Fecha Actualización: 08-05-2023

Página 4 de 5

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.
08-05-2023	7	PA-GA-5.3-PR-4	Actualización y modificación a las actividades del procedimiento. Cambio del sistema HelpDesk a SATIS

10. ANEXOS:	Anexo A. Modelado del procedimiento en BPMN
--------------------	--

ELABORACIÓN	REVISIÓN
Nombre:	Nombre:
Responsable Subproceso	Responsable Proceso
Cargo: Jefe División de TIC	Cargo: Vicerrector(a) Administrativa
Fecha:	Fecha:
REVISION	APROBACION



Universidad
del Cauca
Vigilada Mineducación

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

Código: PA-GA-5.3-PR-4

Versión: 7

Fecha Actualización: 08-05-2023

Página 5 de 5

Nombre:	
Responsable de Gestión de la Calidad	
Cargo: Director	Rector
Fecha:	Fecha:

COPIA NO CONTROLADA