



Proceso de Apoyo
Gestión de Recursos Tecnológicos
Procedimiento de Atención a los Servicios TIC

Código: PA-GA-5.3-PR-4

Versión: 9

Fecha de Actualización: 12-11-2024

Página 1 de 5

1. PROCESO/ÁREA DE GESTIÓN RELACIONADA:	Proceso de Apoyo / Gestión Administrativa / Gestión de Recursos Tecnológicos
2. RESPONSABLE(S):	Profesional Universitario División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
3. OBJETIVO:	Gestionar eficientemente y de manera oportuna todas las solicitudes, incidencias y requerimientos relacionados con los servicios tecnológicos ofrecidos por la División TIC, mediante el uso de herramientas de gestión de TI, con el propósito de garantizar una atención de calidad a la comunidad universitaria.
4. ALCANCE:	Inicia con asegurar que los recursos humanos, técnicos y operativos estén adecuadamente preparados para su ejecución y finaliza con el Monitoreo del desempeño del proceso de atención mediante el seguimiento del estado de las solicitudes.
5. MARCO NORMATIVO:	NTC ISO 9001: 2015 – 9.1.2 Satisfacción del usuario.

6. CONTENIDO:

No.	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
Fase del Planear			
1	Establece estrategias y procedimientos que garanticen la continuidad y calidad de los servicios TI, asegurando que estén adecuadamente preparados para ofrecer una atención eficiente y oportuna.	Profesional Especializado DivTIC	Informe planes de contingencia y estrategias de continuidad del servicio
2	Garantiza que el personal encargado de la atención de los servicios TI reciba la capacitación adecuada para utilizar de manera eficiente el sistema SATIS en la gestión de incidentes y solicitudes.	Profesional Especializado DivTIC	Plan interno de capacitación del personal
Fase del Hacer			
3	Realiza la solicitud de atención a la División TIC, sobre los servicios tecnológicos requeridos. Dentro del Sistema SATIS, el usuario, según su tipo de vinculación con la Universidad, podrá acceder a un catálogo que enumera los servicios ofrecidos por la División TIC, tales como: • Acceso a la red • Alojamiento institucional • Herramientas colaborativas • Sistemas de información (Académicos-Administrativos)	Dependencia Solicitante	Solicitud realizada en el Sistema SATIS Correo Electrónico Oficio de solicitud



Proceso de Apoyo
Gestión de Recursos Tecnológicos
Procedimiento de Atención a los Servicios TIC

Código: PA-GA-5.3-PR-4

Versión: 9

Fecha de Actualización: 12-11-2024

Página 2 de 5

	• Sistemas de Información y plataformas académicas • Bases de Datos • Desarrollo • Portal Web • Seguridad de la Información • Carnetización NOTA 1: La solicitud se puede hacer de manera presencial o a través de correo electrónico, oficio, o por el portal de usuario SATIS.		
4	Recibe, analiza y registra en el sistema SATIS, la solicitud realizada por el solicitante, ya sea de manera presencial, por correo electrónico o mediante oficio y la escala al área de tecnología correspondiente. 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. NOTA 3: Una vez hecho el registro en el sistema SATIS, se notifica mediante correo electrónico al solicitante el número de la solicitud asignada.	Monitor / Profesional Universitario DivTIC	Solicitud registrada en el Sistema SATIS
5	Solicita aval al jefe de la División TIC para la solicitud realizada por el solicitante de acuerdo con su especificidad. NOTA 4: Si la solicitud no puede ser avalada por no estar alineada con el área de conocimiento, se notifica al solicitante indicando el motivo, y se da por concluido el proceso.	Monitor / Profesional Universitario DivTIC / Profesional Especializado DivTIC	Solicitud avalada 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.	Monitor / Profesional Universitario DivTIC	Ticket con número de asignación en el Sistema SATIS Correo electrónico
7	Atiende la solicitud presentada por el solicitante, dando respuesta y soporte directo. NOTA 6: Si la solicitud no puede resolverse directamente, se escalará al siguiente nivel del servicio de TI. El procedimiento continuará con el	Técnico Administrativo / Profesional Universitario / Profesional	Estado de la Solicitud realizada en el Sistema SATIS



Proceso de Apoyo
Gestión de Recursos Tecnológicos
Procedimiento de Atención a los Servicios TIC

Código: PA-GA-5.3-PR-4

Versión: 9

Fecha de Actualización: 12-11-2024

Página 3 de 5

	numeral 6, en el cual se realizará una reasignación a otro nivel tecnológico. Si el problema persiste sin solución, la solicitud se escalará a proveedores o fabricantes, dejando el registro correspondiente en la bitácora privada del sistema SATIS junto con la justificación. La solicitud se marcará como "pendiente" hasta su resolución definitiva, momento en el cual se etiquetará como "solucionada".	Especializado DivTIC	
8	Actualiza el estado de la solicitud, registrando los hallazgos identificados.	Técnico Administrativo / Profesional Universitario / Profesional Especializado DivTIC	Estado de la Solicitud realizada en el Sistema SATIS
Fase del Verificar			
9	Monitorea el desempeño del proceso de atención a los servicios TIC mediante el seguimiento del estado de las solicitudes, garantizando el cumplimiento de los objetivos de calidad, la satisfacción del usuario y los tiempos de respuesta establecidos, con el fin de implementar acciones correctivas cuando sea necesario.	Profesional Universitario DivTIC	Reporte de tiempos de respuesta e incidentes escalados
Fase del Ajustar			
10	Establece acciones de mejora que se puedan realizar basadas en los resultados obtenidos durante la fase de verificación para optimizar el procedimiento.	Profesional Universitario DivTIC	PE-GS-2.2.1-FOR-22 Acta General para Actividades Universitarias diligenciada PE-GS-2.2.1-FOR-1 Solicitud de Creación, Modificación o Baja de Documentos diligenciado

7. FORMATOS:

PE-GS-2.2.1-FOR-22 Acta General para Actividades Universitarias
PE-GS-2.2.1-FOR-1 Solicitud de Creación, Modificación o Baja de Documentos



Proceso de Apoyo
Gestión de Recursos Tecnológicos
Procedimiento de Atención a los Servicios TIC

Código: PA-GA-5.3-PR-4

Versión: 9

Fecha de Actualización: 12-11-2024

Página 4 de 5

**8. ABREVIATURAS Y
DEFINICIONES:**

DivTIC: División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Monitor: Estudiante regular de pregrado o posgrado de la Universidad del Cauca que colabora en actividades de apoyo a las funciones o procesos de la División TIC.

Sistema SATIS: sistema de información desarrollado para la gestión de solicitudes.

TI: Término referido a tecnología de la información.

TIC: Término referido a tecnología de la información y las comunicaciones.

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.
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.



Proceso de Apoyo
Gestión de Recursos Tecnológicos
Procedimiento de Atención a los Servicios TIC

Código: PA-GA-5.3-PR-4

Versión: 9

Fecha de Actualización: 12-11-2024

Página 5 de 5

12-11-2024	9	PA-GA-5.3-PR-4	Se modificó el objetivo del procedimiento, incluyendo el marco normativo y las actividades correspondientes a las fases del ciclo PHVA. Asimismo, se ajustaron los cargos y roles según el Manual de Cargos de la Universidad del Cauca, y se definieron los puntos de control correspondientes. Además, se cambió el nombre del procedimiento a 'Procedimiento de Atención a los Servicios TIC', para reflejar de manera precisa las actividades realizadas en la División TIC.
------------	---	----------------	--

10. ANEXOS:

Anexo A. Modelado del procedimiento en BPMN

ELABORACIÓN	REVISIÓN
Nombre: JORGE ESTEBAN MENESES D.	Nombre: JUAN PABLO PINO LÓPEZ
Responsable Área de Gestión	Responsable Proceso
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Profesional Especializado
Fecha: 16-12-2024	Fecha: 16-12-2024
REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre:	
Responsable de Gestión de Calidad	
Cargo: Director Centro de Calidad y Acreditación	Rector
Fecha: 20-12-2024	Fecha: 20-12-2024