	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN		CÓDIGO	PR-GT-02	
			VERSIÓN	02	
	ATENCIÓN DE SERVICIOS			FECHA	03/042017
				PÁGINA	1 de 4
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ		
Jefe División de Redes y Telecomunicaciones		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad		

1. OBJETIVO

Atender las solicitudes toda la Institución para la conexión a la plataforma de telecomunicaciones institucional.

2. ALCANCE

Este Procedimiento documenta todas las actividades desde la recepción de la solicitud hasta la terminación de la prestación del servicio y su evaluación.

3. RESPONSABLE

Jefe de Redes y Telecomunicaciones. Es el responsable de cumplir y hacer cumplir este procedimiento.

4. DEFINICIONES

4.1 CSI. Centro de Servicios Información

4.2 Escalamiento del servicio. Reasignación del servicio a personal con mayor conocimiento o experiencia.

4.3 SISCSI. Sistema de Información del Centro de Servicios de Información.

5. CONTENIDO

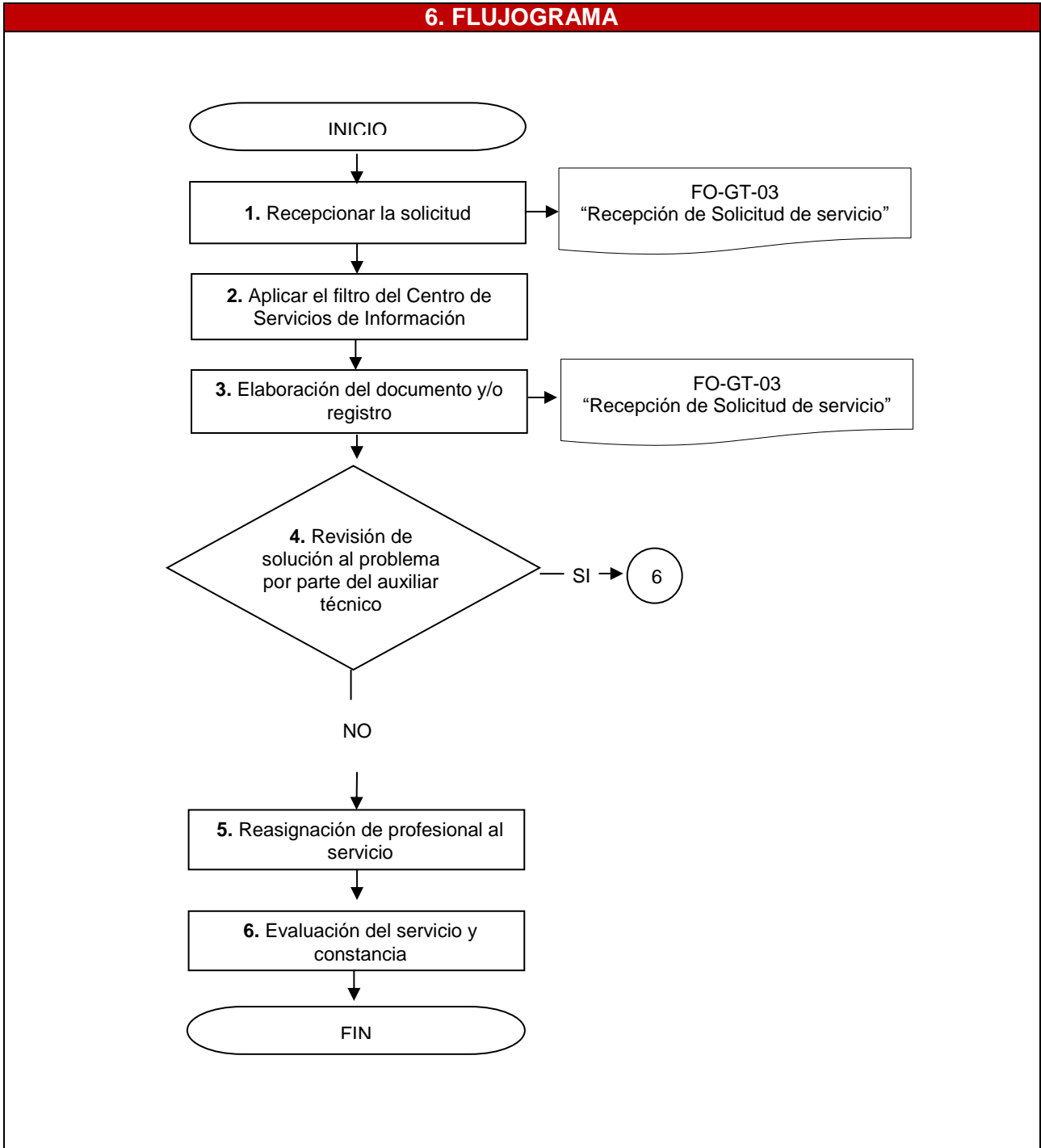
ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1.	RECEPCIONAR LA SOLICITUD Se recepciona la solicitud de atención de incidente vía telefónica o por medio del sistema de información SISCSI.	Secretaria del CSI.	FO-GT-03 Recepción de Solicitud de servicio
2.	APLICAR FILTRO DE CSI Se aplica filtro para determinar si corresponde el servicio al CSI. Dado el caso que el servicio no corresponde al quehacer del Proceso se informa y orienta.	Secretaria del CSI.	FO-GT-03 Recepción de Solicitud de servicio
3.	EL AUXILIAR TÉCNICO ATIENDE LA SOLICITUD Se asigna el servicio solicitado a un auxiliar técnico para su atención. (El tiempo de ejecución del servicio depende de la complejidad y tipo de servicio)	Aux Técnico	FO-GT-01 Constancia de atención de servicios
4.	REVISIÓN DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA POR PARTE DEL AUXILIAR TÉCNICO Si se da solución al problema por el cual se hizo la solicitud se pasa al ítem 6. En el caso que el auxiliar técnico asignado para el servicio esté inhabilitado para resolver la necesidad del servicio	Aux Técnico-Profesional Universitario	FO-GT-01 Constancia de atención de servicios


Copia No Controlada

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN		CÓDIGO	PR-GT-02
			VERSIÓN	02
			FECHA	03/042017
			PÁGINA	2 de 4
ATENCIÓN DE SERVICIOS				
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Jefe División de Redes y Telecomunicaciones		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
	se reasigna el servicio al profesional universitario.		
5.	REASIGNACIÓN DE PROFESIONAL AL SERVICIO Escalamiento del servicio al profesional universitario. Prestación del servicio (se evalúa la causa de la falla, se aplican nuevas soluciones y se determina si se llevó a cabo la solución planteada, posterior a ello se documenta en el formato de constancia de atención de servicios)	Profesional Universitario	FO-GT-01 Constancia de atención de servicios
6.	EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y CONSTANCIA Una vez terminada la prestación del servicio a satisfacción del usuario se procede a evaluar el servicio por parte del solicitante.	Dependencia, Unidad u oficina Solicitante	FO-GT-01 Constancia de atención de servicios

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	CÓDIGO	PR-GT-02		
		VERSIÓN	02		
	ATENCIÓN DE SERVICIOS		FECHA	03/042017	
			PÁGINA	3 de 4	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Jefe División de Redes y Telecomunicaciones		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	



	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN		CÓDIGO	PR-GT-02	
			VERSIÓN	02	
	ATENCIÓN DE SERVICIOS			FECHA	03/042017
				PÁGINA	4 de 4
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Jefe División de Redes y Telecomunicaciones		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CODIGO	NOMBRE
INTERNA	FO-GT-03	Recepción de Solicitud de servicio
	FO-GT-01	Constancia de atención de servicios

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	RESPONSABLE APROBACIÓN
01	Se modificó por cambio de encabezado y ajuste de contenido teniendo en cuenta los requisitos de la NTC GP 1000:2009 y MECI 1000:2014	12/12/2016	Líder de Calidad
02	Se modificó por cambio de encabezado teniendo en cuenta el acuerdo 014 del 24 de Febrero del 2017 que ajusta lo referido a la imagen corporativa de la Universidad como requisito a lo exigido en la resolución 12220 del 20 de Junio del 2016 emitida por el Ministerio de Educación Nacional.	03/04/2017	Líder de Calidad