|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETIVO** | Gestionar y dar respuesta oportuna a las solicitudes o requerimientos de los usuarios |

|  |  |
| --- | --- |
| **ALCANCE** | Desde el registro de la solicitud o requerimiento en el Sistema de Información de mesa de ayuda por parte del usuario hasta la solución y calificación. |

|  |  |
| --- | --- |
| **DEFINICIONES** | **Sistema de Información de mesa de ayuda:** Sistema de Información para la administración de solicitudes y requerimientos de los usuarios relacionados con la infraestructura tecnológica |

| **PROCEDIMIENTO** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **P H VA** | **ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO (MEDIO DE VERIFICACIÓN)** |
| 1 | H | Registro de la solicitud o requerimiento  **DESCRIPCIÓN:**   * Se registra la solicitud en el sistema de información relacionando el área de servicio correspondiente. | Usuario UCM | Sistema de Información de mesa de ayudade mesa de ayuda |
| 2 | H/V | Asignación de la solicitud o requerimiento.  **DESCRIPCIÓN:**  En los casos que aplique se asigna la solicitud de manera equitativa teniendo en cuenta las responsabilidades asignadas | Ingeniero de soporte | Sistema de información de mesa de ayuda mesa de ayuda |
| 3 | H | Realización del diagnóstico y solución de la solicitud o requerimiento  **DESCRIPCIÓN:**   * Se hace un diagnóstico de la solicitud o requerimiento Si existe una solución se registra en el sistema de información las tareas ejecutadas. En caso de que se requiera un tiempo prudente para dar una solución, se registra en el sistema de información cada avance que se vaya logrando. * Si el colaborador asignado no puede dar solución, la reasignará al área encargada de hacerlo. | Funcionario Unidad Sistemas | Sistema de Información de mesa de ayuda |
| 4 | V/A | Medición de la satisfacción  **DESCRIPCIÓN:**   * Una vez cerrado el servicio dado que existió una solución, queda disponible la encuesta de satisfacción para ser diligenciada por parte del usuario solicitante, permitiéndole calificar tiempo de respuesta, calidad técnica y calidad humana. | Usuario | Sistema de información de mesa de ayuda mesa de ayuda (Encuesta de satisfacción) |
| 5 | H | Generación de reportes  **DESCRIPCIÓN:**   * La información queda disponible para la generación de reportes generales de gestión de solicitudes o requerimientos | Administrador del Sistema - Directivas | Sistema de Información mesa de ayuda (Reportes de Servicio) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Revisó** | **Aprobó** | **Fecha de vigencia** |
| Coordinación Unidad de Sistemas de Información | Aseguramiento de la Calidad | Rectoría | Febrero de 2025 |

**CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **VERSIÓN** | **ITEM** | **MODIFICACIÓN** |
| 10/03/2016 | **1** | **Actividad 1:** Registro del incidente o requerimiento | Se incluye en la actividad el nombre del sistema de información. |
| 10/03/2016 | **1** | **Actividad 2:** Análisis, asignación y clasificación del incidente. | Dado que no existe comité de cambios ni tampoco se sigue el paso de creación de RFC, por el momento se ha reformulado la descripción de la actividad dejando de lado los aspectos mencionados. Se agrega la fase de verificación en la columna PHVA. |
| 10/03/2016 | **1** | **Actividad 3:** Aceptación o rechazo del servicio | Se reformuló teniendo en cuenta los pasos a seguir en caso de que una solicitud sea aceptada o rechazada, incluyendo como medio de verificación el correo electrónico. Se cambia el responsable, quien ahora será el funcionario de la USI asignado de acuerdo al CAS. |
| 10/03/2016 | **1** | **Actividad 4:** Realización del diagnóstico del incidente reportado por el usuario | Se ha unificado la actividad 4 con la actividad 5. |
| 10/03/2016 | **1** | **Actividad 6:** Registro en el Sistema de Información de mesa de ayuda | Se elimina esta actividad dado que no se registra ningún avance ni tampoco se hace uso del módulo referente a Base de datos del conocimiento. |
| 10/03/2016 | **1** | **Actividad 7:** Medición de la satisfacción | Dado que se eliminó la actividad 6 y se unifico la actividad 5, esta actividad equivale a la ***número 5***. SIN CAMBIOS |
| 10/03/2016 | **1** | **Actividad 8:** Generación de reportes | Equivale a la actividad ***número 6***. SIN CAMBIOS. |
| 28/05/2024 | 2 | Objetivo | Se ajustó el objetivo |
| 28/05/2024 | 2 | Definiciones | Se modificaron las definiciones |
| 28/05/2024 | 2 | En las actividades | Se cambió incidente por solicitud |
| 28/05/2024 | 2 | En Registro (medio de verificación) | Se modificó mesa de ayuda HelpPeople por Sistema de información de Mesa de ayuda |
| 28/05/2024 | 2 | Item 1 | Se modifica CAS por área de servicio |
| 28/05/2024 | 2 | Item 2 | Se replantea la descripción y se modifica el responsable |
| 28/05/2024 | 2 | Item 3 | Se elimina este item |
| 28/05/2024 | 2 | Item 4 | Se replantea la actividad |
| 28/05/2024 | 2 | Item 5 | Se elimina de la actividad los reportes gerenciales |