

	Consideraciones del Servicio	Código	TCA-05 v.03
		Página	1 de 4

1. Objetivo y Alcance

Establecer el proceso, condiciones y restricciones para la atención al cliente.

Inicia con la verificación de alcances y prohibiciones del servicio, finalizando con la entrega de la solución a la solicitud realizada por el cliente.

2. Responsable

El responsable de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del protocolo de Actualización del Producto es el Líder del Proceso de Servicios de Asistencia en Tecnologías de Información del Centro de Investigación Aplicada y Desarrollo en Tecnologías de Información de la Universidad de Pamplona.

3. Definiciones

3.1 MSN

Nombre genérico dado para hacer referencia a la herramienta de mensajería instantánea utilizada para la comunicación con el cliente.

3.2 CAT

Sigla usada para representar la aplicación **CENTRO DE ASISTENCIA TECNICA**, la cual se utiliza para el registro, control y seguimiento de las solicitudes técnicas realizadas por el cliente.

3.3 Consecutivo de Actas

Herramienta utilizada para el control de consecutivos de formatos de actas, memorandos y comunicaciones externas.

3.3 SQL

Lenguaje de consulta estructurado usado para la construcción de instrucciones para el acceso a una base de datos.

Las demás definiciones que aplican para el presente Documento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9000 Vigente Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.**

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Xiomara Camargo Rivera		Firma Ing. Rolando Quintero Pérez		Firma Jhon Arvery Arenas	
Fecha	1 de junio de 2020	Fecha	1 de junio de 2020	Fecha	14 de julio de 2020

INFORMACIÓN DOCUMENTADA NO CONTROLADA

	Consideraciones del Servicio	Código	TCA-05 v.03
		Página	2 de 4

4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE
1	VERIFICAR ALCANCES Y PROHIBICIONES DEL SERVICIO		
1.1	<p>Como actividad inicial previo a la atención del cliente, el Analista de Soporte debe garantizar que ha verificado los alcances y prohibiciones del servicio, los cuales son en forma general los siguientes, salvo en los casos que se defina expresamente por la naturaleza de un contrato un actuar diferente específico:</p> <p>ALCANCES:</p> <ol style="list-style-type: none"> Asesorar, capacitar y orientar al cliente en los procesos que maneja la institución en los Sistemas de Información incluidos en el contrato. Recibir, atender y buscar solución a las solicitudes del cliente que correspondan a fallas de la aplicación. Atender y satisfacer las solicitudes del cliente sobre la concepción o uso de una funcionalidad o proceso correspondiente a los sistemas de información sobre los cuales se proporciona soporte. Proveer las actualizaciones del producto al cliente asesorándolo y orientándolo para que el proceso lo realice el cliente de la forma apropiada. Orientar al cliente sobre la forma eficiente de operar una funcionalidad o aplicación o de ejecutar un proceso. <p>PROHIBICIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> Indicar qué datos debe registrar o parametrizar el cliente en el Sistema. Definir o sugerir procedimientos administrativos que deba ejecutar el cliente Permitir la interacción del cliente con Analistas de UNIPAMPLONA ajenos al área Soporte Tecnológico, salvo en los casos que sean previamente autorizados. Comprometerse con la asesoría o entrega de productos o procesos que estén fuera del alcance del contrato, o de los cuales no se tenga certeza sobre su forma de operar en la aplicación. Realizar actividades técnicas propias del cliente como generación de consultas SQL, ajustes directos sobre la base de datos, apoyo en aspectos de infraestructura tecnológica, salvo en los casos que sean previamente autorizados. 	N/A	Analista de Soporte
2	VERIFICAR LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
2.2	<p>Previo a la prestación del servicio de Soporte, el Analista de Soporte debe verificar las siguientes condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Actualización de la aplicación CAT para la evidencia y seguimiento de los casos que reporta el cliente, así como el registro de las Actas en la aplicación CONSECUTIVO DE ACTAS. Conocimiento del funcionamiento de cada una de las aplicaciones en las cuales da soporte. Si no se dispone del conocimiento requerido comunicar las inquietudes al Analista de Soporte encargado de la coordinación del servicio a nivel funcional y/o técnico con el fin de aclarar las dudas y poder proporcionar el soporte al cliente de la manera adecuada. Mantenimiento de información general de los sitios y datos de contacto de los clientes a los cuales está brindando soporte: 	N/A	Analista de Soporte



Consideraciones del Servicio

Código

TCA-05 v.03

Página

3 de 4

	<ul style="list-style-type: none">✓ Sitio de ingreso a la aplicación✓ Usuario y contraseña de acceso a los sitios en los cuales trabaja la institución (sitio de pruebas y sitio de producción)✓ Información de cada uno de los contactos de todos los clientes soportados en el área (correo electrónico, teléfono, nombre completo y cargo)✓ Direcciones de FTP <p>d. Conocimiento de la situación actual del cliente con relación a cada producto como son:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Versión actual de las aplicaciones✓ Solicitudes pendientes registradas a través del área de Soporte✓ Inducción de manejo de clientes, la cual debe dar las pautas de atención al cliente, ya sea por medio de instructivos o por medio de capacitaciones brindadas por Analistas de mayor experiencia del área Soporte Tecnológico.		
3	EVALUAR LA ACEPTACIÓN DE LA SOLICITUD RECIBIDA		
3.1	<p>Luego de que el cliente reporta la solicitud por MSN o por medio del CAT, el Analista de Soporte debe verificar con el cliente si ha realizado o validado la parametrización previa requerida de acuerdo al caso que reporta.</p> <p>Si el cliente confirma que el problema continúa, aún después de haber validado la parametrización previa requerida, se acepta la solicitud realizada, pidiendo que la ingrese a través del CAT, en caso de que aún no haya sido registrada.</p>	1 Hora	Analista de Soporte
4	VERIFICAR CONDICIONES DE PARAMETRIZACIÓN		
4.1	<p>El Analista de Soporte procede a validar en el aplicativo la situación reportada por el cliente.</p> <p>Si se identifica que el problema es por falla de parametrización se le informa al cliente con el fin de que éste realice la verificación y ajuste correspondiente.</p> <p>Si se identifica que el problema obedece a fallas de la aplicación, pero hay dudas sobre la veracidad de esta conclusión, se consulta el caso con el Analista de Soporte encargado de la coordinación del servicio a nivel funcional y/o técnico, para establecer el diagnóstico definitivo.</p> <p>Al determinar el diagnóstico concluyente, si obedece a fallas de la aplicación se continúa con la actividad 5.1 En caso contrario, se remite a la actividad 7.1</p>	2 Horas	Analista de Soporte
5	REMITIR LA SOLICITUD A LAS ÁREAS TÉCNICAS		
5.1	<p>Cuando la solicitud obedece a una falla de la aplicación, el Analista de Soporte remite el CAT al grupo de Producto de Desarrollo Tecnológico que deba atender la solución del problema presentado.</p> <p>Si la solución debe ser aplicada directamente por el área de Base de Datos se envía el CAT a esta área para la atención correspondiente.</p> <p>Si existen dudas sobre el destinatario de la solicitud (Desarrollo Tecnológico o Base de Datos) se debe consultar con el Coordinador Técnico encargado del área Base de Datos, quien indicará a quién debe dirigirse tal solicitud.</p>	30 Minutos	Analista de Soporte
6	REALIZAR SEGUIMIENTO AL ESTADO DE LA SOLICITUD		

	Consideraciones del Servicio	Código	TCA-05 v.03
		Página	4 de 4

6.1	<p>Mientras la solicitud no haya sido resuelta por el área técnica correspondiente (Desarrollo Tecnológico o Base de Datos) el Analista de Soporte debe realizar seguimiento continuo al estado de la misma.</p> <p>Si el Analista de Soporte observa que la solución está tardando más tiempo del tolerado por el solicitante, o su demora puede generar la insatisfacción del cliente, debe solicitar al área técnica correspondiente la celeridad en la solución. Si lo considera necesario, debe apoyarse en el Analista de Soporte encargado de la coordinación del servicio a nivel funcional y/o técnico, para lograr la atención inmediata o pronta de la solicitud.</p> <p>En caso de que la solución no se dé con la prontitud requerida se debe reportar la situación al Líder del Proceso, para que se definan las acciones correspondientes con el fin de satisfacer el requerimiento del cliente.</p>	40 Minutos	Analista de Soporte
7	ENTREGA DE LA SOLUCIÓN A LA SOLICITUD		
7.1	<p>El Analista de Soporte, una vez recibe la solución de la solicitud, revisa si la solución satisface plenamente lo solicitado por el cliente.</p> <p>Si la solución es satisfactoria debe cambiar el estado del CAT a PRUEBAS para la revisión por parte del cliente y el cierre de la solicitud. Esta acción debe ser acompañada por la información suministrada al cliente vía MSN para que verifique en el CAT la solución aplicada.</p> <p>Si la solución es insuficiente o insatisfactoria debe retornar el estado del CAT a EJECUCIÓN, colocando la observación respectiva e informando al área técnica correspondiente. En este caso se retorna a la actividad 6.1</p>	1 Hora	Analista de Soporte

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000 Sistema Integrado de Gestión. Fundamentos y Vocabulario.
- Ley 962 de 2005 "Antitrámites"
- Ley 594 de 2000 Archivo General de la Nación.

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Actualización del Documento según acta N° 08021000569	Mayo 8 de 2012	22 de mayo de 2012
01	Actualización del Documento según acta N° 08021000586	Agosto 31 de 2012	24 de septiembre de 2012
02	Actualización mediante acta 006 del 01 de junio de 2020	01 de junio de 2020	14 de julio de 2020

7. Anexos

No Aplica