

	Documento de Apoyo SOLICITUDES DE SERVICIO		
	PROCESO: Gestión de la Información SUBPROCESO: Gestión de la Información Corporativa		EDICIÓN: 1
	FECHA EMISIÓN: 31/10/2023	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: DD/MM/AAAA	CÓDIGO: A-3.3.1-08

Proceso de solicitud de servicio a la oficina de sistemas

La oficina de sistemas pone a disposición de los colaboradores varios canales de comunicación para las solicitudes o requerimientos que se presenten en las áreas donde ejerza su labor, en las estaciones de trabajo o dispositivos tecnológicos que sean de su uso.

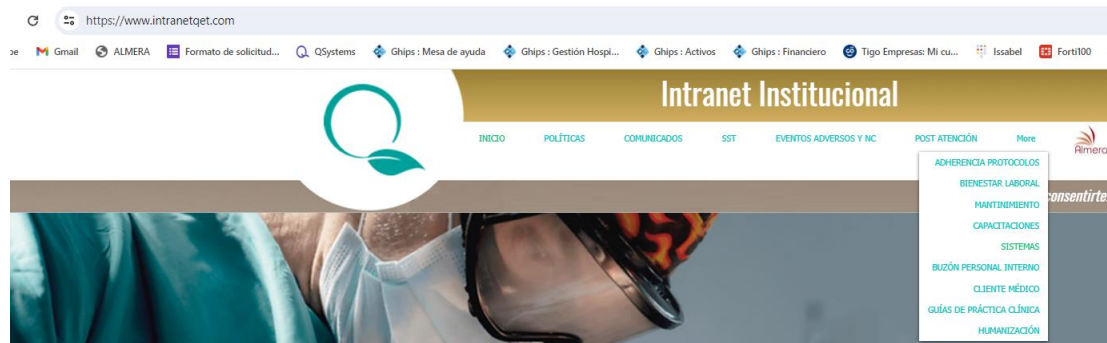
Los canales de comunicaciones son:

- ✓ Llamada a la extensión 1008.
- ✓ Llamada telefónica, mensaje de texto o mensaje por WhatsApp al celular del Coordinador de Sistemas o del técnico de sistemas.
- ✓ Acudir directamente en la oficina de sistemas.
- ✓ Personalmente en cualquier instalación de la empresa.

Proceso de atención a solicitudes

Las solicitudes de colaboradores o áreas se atienden de la siguiente forma:

- ✓ Como primera medida, se solicita diligenciar el formulario de solicitud de servicio de sistemas que se encuentra en la ruta de la intranet en el menú **More – SISTEMAS**.



- ✓ Se analiza la necesidad y se procede a atenderla, dicha asistencia puede ser telefónica o presencial en sitio, ya sea por el coordinador de sistemas o por el técnico de sistemas.

Nota: Todos los servicios solicitados son resueltos en el menos tiempo posible, este tiempo puede ser de minutos, por tanto, el seguimiento de los soportes es prácticamente inmediatos. Sin embargo, se puede presentar inconvenientes que se determinen como necesariamente el apoyo de un externo (mantenimiento de impresoras o cambio de piezas por daño) estos procesos pueden demorar entre 2 o 3 días hábiles, ya que depende de disponibilidad del técnico especializado o de las piezas a reemplazar.

	Documento de Apoyo SOLICITUDES DE SERVICIO		
	PROCESO: Gestión de la Información SUBPROCESO: Gestión de la Información Corporativa		EDICIÓN: 1
	FECHA EMISIÓN: 31/10/2023	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: DD/MM/AAAA	CÓDIGO: A-3.3.1-08

- ✓ Para finalizar el proceso, se solicita al colaborador quien solicito la asistencia firmar la orden de servicio que se generó en QSystems como constancia del servicio recibido.

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por / Actualizado por	Aprobado por
Nombres y Apellidos: Jorge Villadiego Cargo: Coordinador de Sistemas	Nombres y Apellidos: Dr. Jorge Rodríguez Cargo: Gerente

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	31/10/2023	Elaboración del documento