



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES EN LA MESA DE AYUDA


IN-GA-001

Fecha: 07/08/2020

Versión: 01

PROCESO

Gestión Administrativa

ETAPA DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	USUARIOS
1. Generación de una solicitud	<p>1. En el momento que un usuario identifique una solicitud para la mesa de ayuda debe de ingresar con su correo electrónico y contraseña. El tipo de usuario puede ser: Generales, Admin General, Admin categorías, técnicos o súper usuario</p>  <p>TIPO DE USUARIOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Generales. 2. Admin. General. 3. Admin. Categorías. 4. Técnicos. 5. Súper Usuario. 	Asistente de Infraestructura	Generales Admin General Admin categorías, Técnicos Súper usuario
	<p>2. Al ingresar a la mesa de ayuda esta le muestra al usuario una pantalla para que pueda visualizar el estado de sus reportes o generar un reporte</p>	Asistente de Infraestructura	Generales Admin General Admin categorías, Técnicos Súper usuario

CONTROL	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre	Asistente de Infraestructura	Miguel David Blanco Quintero	Jaime Andrés Arango Bueno
Cargo	Asistente Infraestructura	Analistas de Procesos	Director Administrativo y Financiero
Fecha	03/08/2020	05/08/2020	07/08/2020



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES EN LA MESA DE AYUDA

IN-GA-001

Fecha: 07/08/2020

Versión: 01

PROCESO

Gestión Administrativa

MESA DE AYUDA UNIVERSIDAD CES



Estado Reportes

Generar Reporte



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

GRACIAS POR INGRESAR A LA MESA DE AYUDA UNIVERSIDAD CES

Andrés Vélez

31-01-20 3:30Pm

1. Generación de una solicitud

3. El usuario ingresa al icono de generar un reporte y realiza la descripción detallada de su solicitud.

Asistente de Infraestructura

Generales
Admin General
Admin categorías,
Técnicos
Súper usuario



MESA DE AYUDA UNIVERSIDAD CES



Generar Un reporte



Empty text input field for report description

Reportar

Andrés Vélez

31-01-20 3:30Pm

2. Visualización del estado del reporte

4. Visualización del estado del reporte. Si el usuario requiere visualizar el estado de su solicitud debe ingresar al icono del estado de reporte

Asistente de Infraestructura

Generales
Admin General



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES EN LA MESA DE AYUDA

IN-GA-001

Fecha: 07/08/2020

Versión: 01

PROCESO

Gestión Administrativa



Admin categorías,
Técnicos
Súper usuario

2. Visualización del estado del reporte

Al ingresar la mesa de ayuda le muestra el resumen del estado de cada uno de sus reportes por medio de un semaforo así: Finalizado con color verde, en proceso con color amarillo y por asignar con color rojo

Asistente de Infraestructura

Generales
Admin General
Admin categorías,
Técnicos
Súper usuario





UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES EN LA MESA DE AYUDA

IN-GA-001

Fecha: 07/08/2020

Versión: 01

PROCESO

Gestión Administrativa

3. Asignación de categoría al administrador de categoría

El administrador general identifica el reporte realizado por el usuario en estado de reportes. Asigna la categoría del reporte en el menú de selección de categoría, si tiene algún comentario puede realizar una observación en el espacio para observaciones del administrador general, también ingresa la ubicación del lugar donde se debe solucionar la solicitud o realizar la actividad y finalmente debe dar clic al icono de reportar. Luego el administrador general puede visualizar el estado del reporte

Asistente de Infraestructura

Admin General

4. Asignación de categoría al técnico

El administrador de categoría revisa el estado de reportes e identifica un reporte por asignar, ingresa a generar reportes. Asigna la categoría para solucionar la solicitud

Asistente de Infraestructura

Admin de Categoría



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES EN LA MESA DE AYUDA

IN-GA-001

Fecha: 07/08/2020

Versión: 01

PROCESO

Gestión Administrativa

5. Asignación del técnico para solucionar la solicitud

El administrador de categoría asigna el técnico quien será el responsable dar solución a la solicitud y hacer una descripción de tallada de la actividad. Finalmente da clic en icono de asignar. El administrador de categoría puede monitorear el estado de los reportes por el icono de estado de reportes.

Asistente de Infraestructura

Admin de Categoría



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VEGILADA MINEDUCACIÓN

INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES EN LA MESA DE AYUDA

IN-GA-001

Fecha: 07/08/2020

Versión: 01

PROCESO

Gestión Administrativa

6. Finalización de actividad asignada para solucionar reporte

El técnico revisa el estado de los reportes asignados por su administrador de categoría, realiza la actividad en el lugar indicado de la universidad. Para dar finalización de la actividad, ingresa observaciones y da clic en el icono de finalizar. Sino ha sido finalizado puede actualizar reportes, son visualizados por todos los diferentes usuarios, conociendo el estado actual de su solicitud y

Asistente de Infraestructura

Técnico

7. Revisión de la finalización de actividad

El técnico revisa reportes asignados, en proceso o finalizados, su historial de reportes ejecutados.

No. Solicitud	Fecha Ingreso	Fecha Finalización	Categoría	Subcategoría	Estado
xxxxxx001	15-01-2020	31-01-2020	Infraestructura	Pisos	Finalizada
xxxxxx101	31-01-2020	31-01-2020	Infraestructura	Techos y Canoas	Finalizada

Asistente de Infraestructura

Técnico



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES EN LA MESA DE AYUDA

IN-GA-001

Fecha: 07/08/2020

Versión: 01

PROCESO

Gestión Administrativa

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CAMBIO REALIZADO	RESPONSABLE DEL CAMBIO
(Incluya la última fecha de actualización del procedimiento.)	(Detalle el cambio propuesto o razón de creación del documento, frente a la pertinencia que se tiene para el cumplimiento del objetivo del proceso)	(incluya en nombre del responsable que creó o modificó el documento por última vez, cargo y Área de trabajo)