1. Objetivo y Alcance

Definir las etapas necesarias para la atención de las solicitudes técnicas realizadas por los clientes internos y externos del proceso.

Comprende desde la recepción hasta la verificación de la ejecución de las solicitudes técnicas.

2. Responsable

El responsable de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del procedimiento para la Atención de las Solicitudes Técnicas, es el Líder del Proceso de Concepción.

3. Definiciones

3.1 Centro de Asistencia Técnica (CAT)

Es un aplicativo que permite el registro, seguimiento y control de las solicitudes técnicas, las cuales pasan por diferentes estados desde que se registran hasta que se cierran, permitiendo hacer trazabilidad al proceso realizado con cada una.

3.2 Cliente Externo

Son aquellas entidades externas vinculadas a través de un convenio con la Universidad de Pamplona, que interactúan con la misma de acuerdo al tipo de convenio y los alcances del mismo.

3.3 Cliente Interno

Son los Funcionarios que pertenecen a las distintas áreas o grupos de trabajo vinculadas a través de una contratación laboral con la Universidad de Pamplona para la ejecución de proyectos. Su interacción se basa en las funciones, asignaciones y realización de tareas que cada uno debe cumplir.

Las demás definiciones que aplican para el presente documento se encuentran contempladas en la Norma **NTC ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.**

4. Contenido

4.1 Recepción de las Solicitudes Técnicas	**Responsable: Usuarios del Centro de Asistencia Técnica (CAT)**

La recepción de las solicitudes técnicas se realiza por medio del Centro de Asistencia Técnica (CAT), teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- Si la solicitud es emitida por un cliente externo, el **Analista de Soporte** recepciona la petición y realiza las actividades necesarias para ejecutarla hasta su finalización. En caso de que el **Analista de Soporte** requiera del apoyo de la Subcoordinación de Desarrollo y Consultoría Tecnológica para atender la solicitud, debe reasignarla a través del Centro de Asistencia Técnica (CAT), hacia el área correspondiente.

- Si la solicitud es emitida por un cliente interno los usuarios del Centro de Asistencia Técnica (CAT), a quienes corresponda, deben recepcionar y realizar el seguimiento adecuado hasta su finalización.

Para ambos casos se debe tener en cuenta el **ISE-34 "Registro y Seguimiento a las Solicitudes en el Centro de Asistencia Técnica (CAT)"**, en el numeral 4.2.

4.2 Asignación de las Solicitudes	**Responsable: Usuarios del Centro de Asistencia Técnica (CAT) - Rol Asignador**

Una vez se recibe la solicitud el Usuario del Centro de Asistencia Técnica (CAT) con rol Asignador, debe redireccionarla, a uno de los integrantes del área o grupo de trabajo al que pertenece, para iniciar el proceso de ejecución. Ver **ISE-34 "Registro y Seguimiento a las Solicitudes en el Centro de Asistencia Técnica (CAT)"**, numerales 4.3 y 4.3.1.

4.3 Ejecución de las Solicitudes	**Responsable: Usuarios del Centro de Asistencia Técnica (CAT) - Rol Ejecutor**

Cuando la solicitud ha sido asignada, el Usuario del Centro de Asistencia Técnica (CAT), con rol Ejecutor debe iniciar el proceso de desarrollo de la misma, con el fin de culminar exitosamente dicha petición. Para esto debe basarse en lo descrito en el **ISE-34 "Registro y Seguimiento a las Solicitudes en el Centro de Asistencia Técnica (CAT)",** numerales 4.4 y 4.4.1.

Si la ejecución de la solicitud implica análisis, diseño y desarrollo de requerimientos de software el Ejecutor debe apoyarse en los procedimientos **PSE-09 "Análisis y Diseño de Soluciones de Software Desarrollado"** y **PSE-11 "Implementación de Componentes del Sistema"**.

4.4 Verificación de la Ejecución de las Solicitudes	**Responsable: Usuarios del Centro de Asistencia Técnica (CAT) – Rol Solicitante**

Finalizada la ejecución de la solicitud, el usuario del Centro de Asistencia Técnica (CAT) con rol Solicitante, verifica que las peticiones realizadas hayan culminado totalmente y con éxito. En caso negativo, debe regresar la solicitud para que se efectúen las correcciones

necesarias, respecto a las observaciones realizadas. En caso positivo, debe cerrar la solicitud. Ver **ISE-34 "Registro y Seguimiento a las Solicitudes en el Centro de Asistencia Técnica (CAT)",** numeral 4.5.

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTC GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- ISE-34 "Registro y Seguimiento a las Solicitudes en el Centro de Asistencia Técnica (CAT)".

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Actualización del Documento	29/05/2009	19/06/2009
01	Ver acta No 15021000214	23/02/2010	03/03/2010
02	Actualización del Documento	05/03/2013	08/03/2013

7. Administración de Formatos

Cod.	Nombre	Responsable	Ubicación	Acceso	Tiempo de Retención	Disposición

8. Anexos

"No Aplica"