

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	GESTIONAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO DEL CENTRO DE COMPETENCIAS	PR-M7-P4-08
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2018
		Página: 1 de 4

1. OBJETIVO:

Proveer una respuesta oportuna y efectiva a las peticiones de usuario y la resolución de todo tipo de incidentes presentados con la prestación de los servicios del Centro de Competencias, registrar y completar las peticiones de usuario; y registrar, investigar, diagnosticar, escalar y resolver incidentes.

2. RESPONSABLE:

Son responsables: el Director(a) del Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas y el líder del proceso, de dar cumplimiento a la adecuada aplicación de este procedimiento.

3. ALCANCE:

Comprende las actividades desarrolladas desde el registro de la solicitud de servicio en el centro de competencias por el usuario y termina con la solución y el cierre de la solicitud.

4. DEFINICIONES:

- **REQUERIMIENTOS:** requerimiento es una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio.
- **SOLICITUD DE SERVICIO:** Es la solicitud formal por parte de las partes interesadas, para la obtención de un servicio que solucione sus necesidades.
- **ANS:** Acuerdos de niveles de servicio.
- **INCIDENTE:** Es toda interrupción o reducción de la calidad no planificada del servicio.

5. CONTENIDO:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Inicio		
1.	Registrar todas las solicitudes de servicio, diligenciando toda la información relevante de forma que pueda ser manejada de manera efectiva y se mantenga un registro histórico completo.	Funcionario Centro de Competencias	FO-M7-P4-01 V01
2.	Priorizar las solicitudes de servicio según la definición de impacto definidos en los acuerdos de niveles de servicio (ANS).	Funcionario Centro de Competencias	FO-M7-P4-01 V01
3.	Asignar la solicitud de servicio al funcionario o funcionarios de acuerdo al tema.	Profesional Especializado Grado 8	FO-M7-P4-01 V01

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	GESTIONAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO DEL CENTRO DE COMPETENCIAS	PR-M7-P4-08
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2018
		Página: 2 de 4

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
4.	Identificar y describir síntomas relevantes para establecer las causas más probables de los incidentes.	Funcionario Centro de Competencias	FO-M7-P4-01 V01
5.	Hacer referencia a los recursos de conocimiento disponibles (incluyendo errores y problemas conocidos) para identificar posibles resoluciones de incidentes (soluciones temporales y/o soluciones permanentes).	Funcionario Centro de Competencias	FO-M7-P4-01 V01
6.	Seleccionar y aplicar las resoluciones de incidentes más apropiadas (soluciones provisionales y/o soluciones permanentes).	Funcionario Centro de Competencias	FO-M7-P4-01 V01
7.	Registrar si se usaron soluciones temporales para resolver los incidentes.	Funcionario Centro de Competencias	FO-M7-P4-01 V01
8.	Ejecutar acciones de recuperación, si se requieren.	Funcionario Centro de Competencias	FO-M7-P4-01 V01
9.	Supervisar y hacer seguimiento del escalado de incidentes y de resoluciones y de los procedimientos de gestión de resoluciones para progresar hacia la resolución o cumplimiento de la solicitud.	Funcionario Centro de Competencias	FO-M7-P4-01 V01
10.	Documentar la resolución del incidente y evaluar si puede usarse como una fuente de conocimiento en el futuro.	Funcionario Centro de Competencias	FO-M7-P4-01 V01
11.	Verificar con los usuarios afectados que la solicitud de servicio ha sido completada o el incidente ha sido resuelto de manera satisfactoria.	Funcionario Centro de Competencias	FO-M7-P4-01 V01
12.	Cerrar solicitud de servicio e incidentes.	Funcionario Centro de Competencias	FO-M7-P4-01 V01
	Fin del procedimiento		

6. SOPORTE NORMATIVO Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Cobit 5.

7. REGISTROS:

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	GESTIONAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO DEL CENTRO DE COMPETENCIAS	PR-M7-P4-08
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2018
		Página: 3 de 4

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención TRD	Disposición final
FO-M7-P4-01 V01	Solicitud de servicio	Líder de proceso Centro de Competencias	Archivo Centro de Competencias				

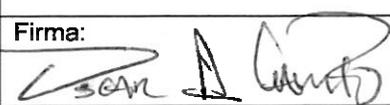
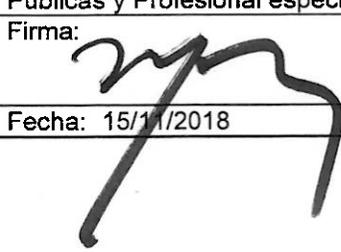
8. CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Razón de la Actualización	Fecha

9. LISTADOS DE ANEXOS:

- Anexo No. 1. Diagrama de Flujo.

10. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Oscar Andres Campo Mazorra Cargo: Contratista Firma:  Fecha: 29/10/2018	Nombre: María Victoria Machado Anaya y Ney Hernando Muñoz Sánchez Cargo: Directora Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas y Profesional especializado Grado 8 Firma:  Fecha: 15/11/2018	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta No. 001 Fecha: 23/11/2018

ANEXO No. 1

DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO PR-M7-P4-08 V01 GESTIONAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

