



UNIVERSIDAD DE CALDAS

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS

CIRCULAR 003 DE 2021

PARA: Secretarías de Programa y Secretarías de Departamento

ASUNTO: Procedimiento para atención de solicitudes en Campus

FECHA: enero 22 de 2021

Especial saludo para todas

Con el fin de mejorar la capacidad de respuesta a las diferentes solicitudes relacionadas con los procesos académicos en Campus, se ha definido el siguiente procedimiento por niveles de atención, de manera que cada requerimiento de estudiantes y docentes sea atendido en la instancia respectiva, propiciandole una mayor organización y estructura de trabajo.

El procedimiento busca evitar un colapso en los diferentes medios de atención a requerimientos, que inevitablemente impide la adecuada y oportuna atención a los mismos.

NIVEL DE ATENCIÓN	ROL	TIPO DE SOLICITUD	PROCEDIMIENTO
1	Secretarías de programa y departamento	Todos los requerimientos.	Análisis y respuesta a requerimientos de estudiantes y docentes.
	Oficina de Planeación y Sistemas	Creación de usuario para ingreso al sistema	Los estudiantes pueden escribir al correo: mesa.ayuda@ucaldas.edu.co solo para esta situación y será contestada el mismo día.
	Oficina de Registro Académico	Todos los requerimientos.	Análisis y respuesta a requerimientos de estudiantes y docentes.
2	Oficina de Admisiones y Registro Académico	Admisiones	Pregrado regular: Diana Gómez admisiones@ucaldas.edu.co Programas especiales: Guadalupe Valdés. liquidaciones.registro@ucaldas.edu.co
		Liquidaciones	Pregrado regular: Cindy Avila liquidaciones.registro@ucaldas.edu.co Programas especiales: Guadalupe Valdés liquidaciones.registro@ucaldas.edu.co
		Grados	Yuly Alexandra Meza López graduaciones@ucaldas.edu.co
		Datos básicos	Marcela García Secretaria.registro@ucaldas.edu.co
		Gestión Académica: Programación de clases, labor, carga académica, configuraciones del sistema,	Lina María Corrales gestionacademica@ucaldas.edu.co

		notas, reservas, retiros, creación de docentes nuevos.	
		<p>Novedades de tipo financiero (1registro de consignaciones en el sistema, 1constancia de consignaciones realizadas, 1verificación de facturas canceladas, 2legalización de transferencias electrónicas y 2soporte de cesantías para pago de matrícula)</p>	<p>1Juan Diego Giraldo Rodas y/o Beatriz Velásquez: juan.giraldo_rod@ucaldas.edu.co beatriz.velasquez@ucaldas.edu.co</p> <p>2Paola Ximena Gómez: paola.gomez@ucaldas.edu.co</p>
3	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Requerimientos relacionados con funcionamiento y parametrización del sistema Campus. Las solicitudes serán recibidas por parte de la Oficina de Registro Académico.	<p>Las solicitudes serán recibidas solamente por parte de Registro Académico a través de la mesa de ayuda: Ticket mesa de ayuda: http://ayuda.ucaldas.edu.co/web/</p> <p>La solicitud debe contener datos mínimos como ID, Nro documentos, detalle de la solicitud.</p> <p>Tiempo de respuesta: 3 días hábiles</p>
4	Proveedor de servicios de soporte	Fallas en el sistema, incidencias, consultas de información o necesidades de ajuste y parametrización.	La notificación y seguimiento de este tipo de solicitudes al proveedor de servicios será realizada por la Oficina de Planeación y Sistemas de acuerdo con un análisis previo de las características del requerimiento.

Los requerimientos allegados a la Oficina de Planeación y Sistemas se deberán realizar únicamente a través de mesa de ayuda, por la Oficina de Admisiones y Registro Académico y eventualmente por las unidades académicas, de manera que sea posible para el equipo de trabajo realizar la respectiva trazabilidad a las respuestas y obtener estadísticas de tiempos de atención y porcentaje de atención a requerimientos.

Los requerimientos que lleguen directamente a los ingenieros de la oficina a través de correo electrónico o whatsapp, no se les garantizará la repuesta.

Agradecemos su comprensión frente a estas acciones que buscan una adecuada organización de la estructura de trabajo en Campus de cara a una mejor atención a los usuarios.

Atentamente,


ANGELA MARIA GARCIA GOMEZ
 Jefe Oficina Asesora de Planeación y sistemas


HÉCTOR FABIO TORRES
 Líder de grupo de sistemas


PAULA MARCELA RESTREPO
 Jefe de la Oficina de Admisiones y Registro Académico