

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	Página 1 de 5
		Código: TI-P14
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 10-10-2019

1. DEFINICIÓN

Asegurar atención al cliente, gestión documental, orientaciones diversas solicitudes Realizando actividades administrativas de, actualización, archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las informaciones en el sistema documentos de valor y vigilando la seguridad de datos de las operaciones que le corresponde de la oficina de gestión tecnológica y verificar su cumplimiento

2. ALCANCE

Inicia con la identificación y reconocimiento de las necesidades de los usuarios y termina con brindar excelente servicio a la comunidad interna o externa Universidad del Tolima haciendo uso eficiente de los canales escritos, presencial y telefónico y virtual y exaltando los atributos del buen servicio.

3. ESTRUCTURA

Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.


Ley 527 de 1999. Artículo 7. Sobre mensajes de datos y firmas digitales

Consultar normograma

3.1. GENERALIDADES

- **Que es Archivo:** Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicios u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propias necesidades, ya transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico.
- **Gestión Documental:** es el conjunto de procesos que se enfocan en la revisión, almacenamiento y recuperación de los documentos y de la información de importancia que se manejan al interior de una empresa. Esto se lleva a cabo por medio de la

ELABORÓ Profesional Universitario	REVISÓ Profesional Universitario	APROBÓ Jefe Oficina de Gestión Tecnológica
La impresión y copia magnética de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA “ Asegúrese de consultar la versión vigente en http://www.ut.edu.co/sistema-de-gestion-de-calidad ”		

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	Página 2 de 5
		Código:TI-P14
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 10-10-2019

aplicación de normas técnicas que se caracterizan por su practicidad al momento de llevar a cabo la administración de los archivos físicos y electrónicos.

- **Digitalización de los documentos:** Actualizar los formatos de los documentos ayuda en varios aspectos: liberación de espacio, trato adecuado de la información y una gestión eficiente, aumento de la productividad de la empresa y lo más importante, la conservación de los documentos a través del tiempo.
- **Clasificación de los documentos:** Como ya se ha mencionado, el orden y la jerarquía de los documentos es el centro de la gestión. De este modo, se logra mejorar los tiempos de destino documental, lo que lleva a que se ahorre tiempo en temas de búsqueda, administración y manejo. Además, otra de las funciones que permite este punto, es el entendimiento y reconocimiento de la estructura organizacional y de los procesos que se ejecutan en la empresa.
- **Credibilidad:** Hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y modestos, no sobre prometer o mentir con tal de realizar la venta. Comunicación. Se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya hemos cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación cliente-empresa.
- **Comprensión. Del cliente:** no se trata de sonreírles en todo momento a los clientes sino de mantener una buena comunicación que permita saber que desea, cuando lo desea y como lo desea en un caso sería por orientarnos en su lugar.
- **Accesibilidad:** Para Dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente en sitio, hay que establecer un conducto regular dentro del organización para este tipo de observaciones, no se trata de crear burocracia son de establecer acciones reales que permitan sácales provecho a las fallas que nuestros clientes han detectado.
- **Cortesía:** Tensión, simpatía, respeto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y brindarlos una gran atención.
- **Profesionalismo:** Pertenencias de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización, recuerda que no solo las personas que se encuentran en el frente hacen el servicio si no todos. Capacidad de respuesta. Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	Página 3 de 5
		Código:TI-P14
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 10-10-2019

- **Que es Calidad:** es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa
- **Tipo calidad:** Calidad que se espera, Calidad que satisface, Calidad que deleita
- **Inmediatez:** Las automatizaciones de los procesos ayudan al usuario a enviar y a compartir información o archivos rápidamente. Además, con el uso de metadatos y software de administración se puede contribuir a un mejor acceso en línea que intensifica la consolidación del trabajo colaborativo.
- **Aumento de la productividad:** Una buena conservación de los documentos ayuda a centralizar, estandarizar y a compartir la información de manera rápida y detallada. Esto contribuye a que las consultas que se generen alcancen niveles óptimos de ahorro.
- **Instructivo:** instrucciones son documentos que describen de manera clara y precisa la manera correcta de realizar determinadas tareas
- **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo un proceso

3.2. DESCRIPCIÓN

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1		Inicio del procedimiento
2	Asistente Administrativo	Realiza la planeación realizando actividades de gestión documental y atención al cliente aplicando la documentación
3	Asistente Administrativo	Si-Atención al Cliente pasa al paso Si-Gestión Documental Si-Otras Funciones
4	Asistente Administrativo	Recibe e interactúa con el Usuario de manera amable y eficaz, orientándolo con las áreas encargadas en la búsqueda solución de las necesidades

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	Página 4 de 5
		Código:TI-P14
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 10-10-2019

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
5	Asistente Administrativo	Gestionar todas las llamadas, correos electrónicos y correspondencia de manera oportuna y actualiza las listas de contactos, entre otros.
6	Asistente Administrativo	Redactar Documentación tales como Oficios, recibos, reportes, memos, hojas de cálculos y otros documentos administrativos y Formatos Gestión Calidad, organizando y ajustando los elementos internos del documento Según la última actualización Normas APA
7	Asistente Administrativo	Escanear documentos físicos para respaldarlos de forma digital Y Brindar asistencia registrando información y realizando el mantenimiento de la base de datos Driver y el Archiva Documentación Física 1 -según clasificación, ordenación, integración, disposición, consulta, resguardo precaucionar, valoración, depuración, 2 - Crear Carpeta Oficial Archivo 3 - Realiza restauración Documental 4 -Cumple ciclo documental envía a archivo central en el tiempo establecido cumpliendo con la política y el sistema de gestión documental
8	Asistente Administrativo y Áreas Encargadas	Revisa, Actualizar y mantener al día los registro o estadísticas de encuestas de satisfacción al usuario Formatos, Manuales, procedimientos, instructivos y guías existentes con apoyo de las áreas encargadas, para documentación de los cambios que permitan mejorar la calidad, gestión y el servicio a los usuarios, así como la captación de nuevos conocimientos y aplicación,
9	Asistente Administrativo	Si- Interactuar con clientes terceros, gestionar sus archivos y resolver sus reclamos o encargarse de sus requerimientos de manera eficaz Si- Coordinar y agendar reuniones de, entrevistas, citas, eventos académicos y otras actividades afines
11	Asistente Administrativo	Coordinar y agendar reuniones de, entrevistas, citas, eventos Académicos-Administrativos y otras actividades afines
12		Fin

4. BASE LEGAL

5. REGISTROS

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	Página 5 de 5
		Código: TI-P14
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 10-10-2019

N ^o	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TRD	
	Código Formato	Nombre	Lugar Archivo	Medio de archivo	Responsable de Archivarlo	Tiempo de Retención	Disposición Final

6. ANEXOS

Anexo 1.

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN