

1. Información General del Documento	
Objetivo:	Identificar el procedimiento para atender las solicitudes técnicas a usuarios de seguridad electrónica de la Universidad Nacional de Colombia Sede Bogotá con el fin de brindar soporte relacionado con los sistemas de vigilancia electrónica.
Alcance:	Aplica para todos los usuarios de sistemas de seguridad electrónica de la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá. Inicia desde el recibo de la petición y termina con el archivo del formato de servicio.
Definiciones:	Entiéndase por seguridad electrónica sistemas de cámaras y de alarmas
Documentos de Referencia:	N/A
Condiciones Generales:	Es responsabilidad de los usuarios alertar sobre eventuales fallas o anomalías que sucedan a los equipos; en el caso de que estas no sean descubiertas a tiempo por los técnicos del Centro de Monitoreo.

2. Información Específica del Procedimiento					
ID	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Puesto de Trabajo	Registros	Sistemas de Información
1	Atender peticiones	Los interesados hacen peticiones escritas dirigidas al jefe de la División, mediante oficio, o verbales para la solución de problemas técnicos de los sistemas de vigilancia electrónica. Las peticiones que se reciben vía telefónica, por concepto de alarmas, quedan registradas en el reporte diario de alarmas, por el operador de turno.	División de Vigilancia y Seguridad Jefe de la División (petición escrita) Operador (petición verbal)	Oficio de petición / Planillas virtuales	Reporte diario de alarmas
2	Revisar peticiones	El Coordinador del Centro de Monitoreo revisa las peticiones escritas y las registradas en el reporte diario y asigna las actividades de mantenimiento a los técnicos por medio del formato establecido para servicio o mantenimiento correctivo.	División de Vigilancia y Seguridad Coordinador Centro de Monitoreo. Técnico (encargado de mantenimiento)	Formato de servicio o mantenimiento correctivo	N/A
3	Realizar mantenimiento	El técnico delegado realiza el mantenimiento requerido y le solicita al usuario su firma en el formato establecido.	División de Vigilancia y Seguridad	Formato de servicio o mantenimiento correctivo	N/A

			Técnico (encargado de mantenimiento)		
4	Archivar formato	El auxiliar de archivo recibe de parte del técnico el formato de la diligencia realizada, lo clasifica de acuerdo a la novedad atendida y lo archiva en el folder correspondiente.	División de Vigilancia y Seguridad Auxiliar administrativo de archivo	Archivo D.V.S.	N/A

Elaboró:	Natalia Ovalle	Revisó:	Carlos Rodríguez	Aprobó:	Iván Pedraza
Cargo:	Contratista	Cargo:	Auxiliar administrativo	Cargo:	Jefe de la División de Vigilancia
Fecha:	04 de septiembre de 2017	Fecha:	04 de septiembre de 2017	Fecha:	04 de septiembre de 2017