
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 05	PR-CAU-01
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO	EMISIÓN: 03-11-15	

# ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO PR-CAU-01

## Contenido

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Diagrama de Flujo
5. Descripción de actividades
6. Anexos, documentos y referenciales
7. Registros
8. Control de cambios

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Rocío Palacios Solano
Dueño del proceso	Supervisor	Coordinador del CAU

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 05	PR-CAU-01
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO	EMISIÓN: 03-11-15	

## 1. Objetivo.

Establecer los lineamientos para el contacto con los usuarios y la recopilación de la información requerida para determinar si el servicio solicitado es responsabilidad de la Coordinación General de Servicios Informáticos (CGSI). Realizando las pruebas necesarias que permitan alimentar de mejor forma al proceso de registro.


## 2. Alcance.

Este procedimiento es aplicable a las actividades que realizan los agentes telefónicos, para la atención de solicitudes de servicio de los usuarios, de los servicios que presta la CGSI.

## 3. Responsabilidad y autoridad.

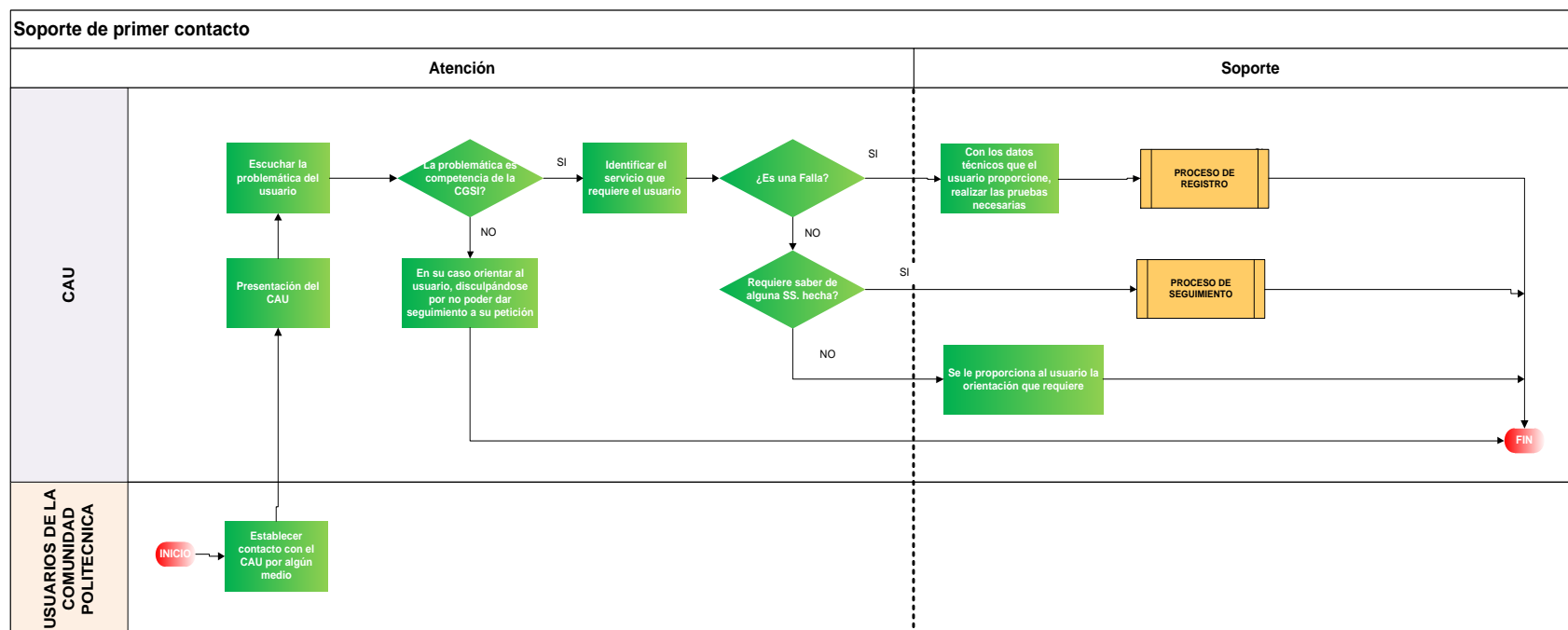
Responsable	Responsabilidad	Autoridad
<b>Agente Telefónico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender las solicitudes de servicio recibidas de los usuarios por diversos medios.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir si el servicio solicitado esta dentro de la competencia de la CGSI.</li> </ul>	Para terminar con el proceso cuando el servicio no corresponda a los ofertados por la CGSI.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar en base a la problemática descrita por el usuario el servicio que requiere.</li> </ul>	Para crear una solicitud de servicio bajo el concepto de CAU_INFORMATIVO_04A cuando el servicio no esté incluido dentro del catálogo del Sistema de Administración de Incidencias (SAI).
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar las pruebas que permitan una adecuada definición de la problemática y el servicio requerido.</li> </ul>	

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Itzi Saraí Mateo Lechuga	Rocio Palacios Solano
Dueño del proceso	Supervisor	Coordinador del CAU


	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 05	PR-CAU-01
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO	EMISIÓN: 03-11-15	

#### 4. Diagrama de Flujo.

##### ATENCIÓN



Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Itzi Saraí Mateo Lechuga	Rocio Palacios Solano
Dueño del proceso	Supervisor	Coordinador del CAU

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 05	PR-CAU-01
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO	EMISIÓN: 03-11-15	

## 5. Descripción de Actividades.

### 5.1. Solicitud de servicio.

Paso 1. Cuando un miembro de la comunidad requiere solicitar un nuevo servicio o solucionar algún problema relacionado con los servicios de tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) ofrecidos por el Instituto Politécnico Nacional (IPN), puede ponerse en contacto con el Personal del Centro de Atención a Usuarios por cualquiera de las siguientes vías:


- Vía telefónica a través del número 57296000 ext. 29832.
- Oficio.
- Correo electrónico: [crm@ipn.mx](mailto:crm@ipn.mx) y [cau@ipn.mx](mailto:cau@ipn.mx).
- Redes sociales:
  - Cuenta en Facebook Y Twitter: Centro de Atención a Usuarios.
- Personalmente en las instalaciones del centro de atención a usuarios en el edificio central inteligente de cómputo.

### 5.2. Presentación.

Paso 2. Después de establecer el contacto con el usuario, el personal del Centro de Atención a Usuarios se presenta siguiendo el protocolo marcado en el "Script de atención" FO-CAU-01-01, identificando la escuela, centro o unidad del cual se comunica el usuario y si es docente o administrativo para solicitar su extensión, por ultimo solicita la explicación de su problemática.

**Nota:** La presentación y el Script de atención aplican solo para las solicitudes vía telefónica y de forma personal, en el caso de correos electrónicos y documentos, no aplica la presentación.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Itzi Saraí Mateo Lechuga	Rocio Palacios Solano
Dueño del proceso	Supervisor	Coordinador del CAU

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 05	PR-CAU-01
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO	EMISIÓN: 03-11-15	

### 5.3. Identificación del tipo de servicio.

Paso 3. Una vez verificados los datos del usuario, el Agente telefónico revisa la información proporcionada a través del relato del usuario (solicitud telefónica o solicitud personal en las instalaciones del CAU) o a través de la descripción escrita (solicitud por documento, correo electrónico o red social) para identificar el tipo de servicio requerido por el mismo. En caso de que la información proporcionada por el usuario no sea clara, el personal del CAU realiza los cuestionamientos que considere necesarios para obtener la información que permita definir el tipo de servicio que requiere.

Paso 4. El Agente telefónico determina si el servicio solicitado es competencia de la CGSI, de acuerdo al catálogo de servicios ofertado en la página del CAU <http://www.sopORTE.ipn.mx>.

Paso 4. (no) Solo en el caso de que el servicio no corresponda a los ofertados por la CGSI se le notifica esta situación al usuario tratando de orientarlo y disculpándose por no poder dar seguimiento a su petición, terminando con esto el proceso. Fin del proceso de Atención.

Paso 5. (si) En el caso de que el servicio no esté incluido dentro del catálogo del SAI pero si corresponda a los servicios ofertados por la CGSI, notifica al usuario que se creara una solicitud de servicio bajo el concepto de CAU\_INFORMATIVO\_04A.


### 5.4. Definición del tratamiento de la solicitud.

Paso 6. Determina si se trata de una falla (desperfecto o anomalía en el funcionamiento de algún equipo) o es una petición de servicio.

Paso 6. (si) En caso de ser una falla, realiza con base en los datos que oportunamente proporcionó el usuario, las pruebas correspondientes (declaradas en el Script de Atención) que permitan definir claramente el servicio que requiere el usuario. Esto ayudará al Agente Telefónico a llenar de mejor forma los campos descripción, servicio, responsable, etc. en el SAI, mismos que registrarán con el proceso de “Registro de Servicio” PR-CAU-02 que se inicia posteriormente. Fin del proceso.

Paso 6. (no) En caso de que se trate de un Servicio, identifica el servicio solicitado para posteriormente iniciar con el proceso de Registro de una solicitud. Fin del proceso.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Itzi Saraí Mateo Lechuga	Rocio Palacios Solano
Dueño del proceso	Supervisor	Coordinador del CAU

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 05	PR-CAU-01
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO	EMISIÓN: 03-11-15	

## 6. Anexos, documentos y referenciales.

Anexos, documentos o referenciales	Clave
Script de atención.	FO-CAU-01-01
Catalogo de servicios.	

## 7. Registros.

Registros	Clave	Responsable
Solicitudes de servicio vía correo o documento.	NA.	Agente Telefónico
Catalogo de servicios	NA.	

## 8. Control de cambios.

No. de revisión	Página (s)	Razón del cambio	Fecha y Responsable del Cambio
0	NA	Inicia su uso	NA
01	4	Eliminar comentarios extras	16/08/12 Supervisor Operativo
02	3 5	Se actualiza diagrama de flujo. Se indica el nombre del servicio y ubicación del catalogo de servicios.	01/03/2013 Supervisor Operativo
03	4, 5	Se actualiza la información agregando medios específicos donde se encuentra ubicado el catálogo de servicios.	10/04/2014 Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez
04	Todo	Se revisó y actualizo la información.	09/01/2015 Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez
05	Todo	Se revisó y actualizo la información referente a los supervisores de operación y seguimiento	03/11/2015 Osvaldo Hurtado Chávez

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Itzi Saraí Mateo Lechuga	Rocio Palacios Solano
Dueño del proceso	Supervisor	Coordinador del CAU