



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PO-01

Fecha de emisión:
12-05-2017

Versión:
0

Página 1 de 14

PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

cgsi

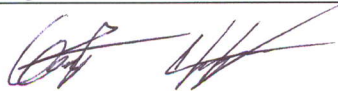


Clave del documento:
CGSI-PO-01

Fecha de emisión:
12-05-2017

Versión:
0

Página 2 de 14

CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Laura Yizel Mateo Lechuga Ing. Osvaldo Hurtado Chavez	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	C.P. Raquel Torres Frausto
		



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PO-01

Fecha de emisión:
12-05-2017

Versión:
0

Página **3** de **14**

CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	12-05-2017	Inicia su uso



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PO-01

Fecha de emisión:
12-05-2017

Versión:
0

Página 4 de 14

PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer, aplicar y garantizar los lineamientos para Atender, Registrar y dar Seguimiento a las Solicitudes de Servicio de TIC's que la comunidad politécnica requiera de manera eficaz a través del CRM Institucional.

ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las actividades que realiza el personal del Centro de Atención a Usuarios, para la gestión de solicitudes de servicio de TIC's de los usuarios y partes interesadas, respecto a los servicios ofertados en el catálogo de servicios de la Coordinación General de Servicios Informáticos y sus áreas dependientes.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMAS DE OPERACIÓN

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Catálogo de servicios.
- Cédulas de servicio.
- Manual de Registro SAI versión vigente.

Registros

- CGSI-PO-01/01 Script de atención.
- CGSI-PO-01/02 Formato de contingencia para el registro de solicitudes de servicio.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PO-01

Fecha de emisión:
12-05-2017

Versión:
0

Página 5 de 14

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

El Centro de Atención a Usuarios (CAU), es el único punto de contacto para los usuarios y partes interesadas del Instituto Politécnico Nacional, encargado de la gestión de las Solicitudes de Servicio en las áreas de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's), basada en su Sistema de Gestión de la Calidad y haciendo uso de la herramienta CRM institucional se establecen los siguientes lineamientos de operación.

Comunicación:

1. El CAU es el único punto de contacto para reportar solicitudes e incidentes referentes a los servicios que se ofrecen en el catálogo de servicios por parte de los Jefes de UDI y usuarios únicamente para el servicio de correo electrónico.
2. Los medios de comunicación hacia la mesa de servicios son los siguientes:
 - a. Correo electrónico: crm@ipn.mx
 - b. Teléfono: 57296000 ext. 29832.
 - c. Oficios.
 - d. Ordenes de servicio pre-impresas.
 - e. Redes sociales: Facebook y Twitter- CAU IPN.
 - f. Personalmente.
3. Los horarios de atención son de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.
4. En fines de semana, periodo vacacional y días festivos, la recepción de solicitudes de servicio se lleva a cabo únicamente por correo electrónico o redes sociales. y el registro de estas en el CRM serán en los horarios antes mencionados.
5. Toda solicitud de servicio o incidente de soporte de los servicios tecnológicos deberán ser registrados en el CRM institucional para monitoreo, control y gestión de su solución.
6. El CAU proporciona al usuario el número de Solicitud de servicio generado en el CRM institucional y las especificaciones para la atención y seguimiento de su solicitud de servicio.
7. El CAU publica en la página www.soporte.ipn.mx el aviso de privacidad, informando que los datos personales proporcionados por la comunidad del Instituto Politécnico Nacional y de instancias ajenas al Instituto, están protegidos y serán incorporados y tratados en el CRM, con fundamento en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
8. Cuando el CRM no se encuentre disponible, será necesario hacer uso del formato impreso "Formato de Contingencia para el registro de solicitudes de servicio" CGSI-PO-01/02 para la recopilación de la información necesaria del usuario y problemática para su registro posterior.
9. Una vez solucionados las solicitudes de servicio por parte del área final de atención, el CAU contactará vía correo electrónico al usuario, enviando la encuesta de calidad y validando la solución, en caso contrario se reabrirá la solicitud de servicio.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PO-01

Fecha de emisión:
12-05-2017

Versión:
0

Página **6** de **14**

10. El CAU evalúa la información de las quejas o sugerencias registradas en la “Bitácora de quejas” para su tratamiento y posible solución con el fin de mejorar la calidad del servicio.
11. EL CAU mediante el análisis de datos, evalúa la información y propone la mejora del servicio con el fin de mejorar el grado de satisfacción del usuario.
12. El CAU medirá mensualmente las evaluaciones del grado de satisfacción del usuario a través de encuestas de calidad.
13. Para el caso de las solicitudes que se encuentren en estado “CERRADO” o “CANCELADO” y se requiera un seguimiento por alguna anomalía se deben ubicar las circunstancias que provocaron tal situación y con base a ellas, agilizar la atención de la petición, o bien, escalar la solicitud a los funcionarios encargados de las áreas que deben resolverlos.

Requisitos:

1. Para registrar a un nuevo usuario en el CRM este debe contar con la siguiente información:
 - a. Nombre completo.
 - b. Número de boleta o empleado, según sea el caso.
 - c. CURP.
 - d. Extensión (en caso de ser empleado del instituto).
 - e. Cuenta de correo personal (recomendable).
 - f. Escuela, centro o unidad administrativa a la que pertenece.
 - g. Datos técnicos en caso de requerirse.
2. Para el caso del servicio de creación de cuentas de correo, el trámite se realizará de manera personal o a través del jefe de unidad informática y deben contar con los datos necesarios para el registro.
3. Anexar en el CRM los registros necesarios para los servicios que así lo requieran, de acuerdo a la cédula de servicio de cada servicio.

Nota:

- Los requisitos específicos de cada servicio se encuentran descritos en las cédulas de servicio y cada una de las áreas finales de atención establecen la capacidad para proporcionar el servicio y los tiempos de atención así mismo son responsables de su actualización y de notificar al CAU por cualquier medio de cualquier cambio.
- Las cédulas de servicio son actualizadas de manera regular por lo que cualquier cambio es dado a conocer al personal del CAU por medio de correo electrónico o de manera personal.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PO-01

Fecha de emisión:
12-05-2017

Versión:
0

Página **7** de **14**

Restricciones:

1. No se podrá levantar una solicitud de servicio si no es el encargado de la unidad de informática o miembro del grupo de trabajo del jefe de unidad de informática, para el caso de los siguientes servicios:
 - a. Realizar cambio de Display en teléfonos.
 - b. Solucionar problemas con la clave para realizar llamadas al exterior.
 - c. Solicitar cuenta de correo electrónico para el personal de las unidades y estudiantes, y no contar con los datos mínimos para el registro.
 - d. Servicios para el departamento de seguridad informática.
 - e. Servicios para el departamento de conectividad y transmisiones.
2. Sólo en casos extraordinarios y justificados a través de Órdenes de Servicio (pre-impresas) que correspondan a los blocks entregados a cada Jefe de Departamento; es importante atender a las siguientes especificaciones:
 - a. NO SE RECIBIRAN NI REGISTRAN las Solicitudes que genera el CRM, debido a que ya se les generó un número de servicio.
 - b. Las órdenes de servicio, deberán entregarse en la recepción del edificio de la Coordinación General de Servicios Informáticos, o bien, directamente en el Centro de Atención a Usuarios.
 - c. Para el registro en el CRM sólo se recibirán originales de las Órdenes de Servicio (NO COPIAS FOTOSTÁTICAS, NI COPIAS AMARILLAS), de lo contrario no se registrarán los servicios en el sistema.
 - d. Para el registro en el CRM, sólo se recibirán las Órdenes de Servicio con fecha máxima de 5 días hábiles posteriores a la fecha de realización del servicio, por lo que cuando sea fin de mes, éstas serán registradas en el siguiente mes.
 - e. Para el registro en el CRM, las Órdenes de Servicio deberán contar con firma y sello de la Unidad Administrativa donde se realizó el servicio.

Revisión de los requisitos para el servicio:

1. Esta revisión se lleva a cabo antes de generar cualquier compromiso con el cliente para ofrecer sus servicios, asegurándose de que:



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PO-01

Fecha de emisión:
12-05-2017

Versión:
0

Página **8** de **14**

2. Los requisitos del servicio se definen correctamente en las cédulas de servicio, pertenecientes al catálogo de servicios, mismo que es recopilado en la herramienta de CRM.
3. Se resuelvan aquellas solicitudes de servicio que difieren de los expresados previamente por algún otro medio.
4. Los registros derivados de estas revisiones se almacenan en el CRM.
5. Cuando el cliente no proporciona algún requisito en una solicitud escrita, el Agente de soporte deberá confirmarlos directamente por vía telefónica, correo electrónico u otro medio con el que pueda contactar al cliente antes de su aceptación y registro.
6. Cuando los requisitos del servicio cambian, es decir, cuando el cliente solicita cambiar las condiciones del servicio que requirió, el Agente de soporte deberá asegurarse de modificar la descripción de las condiciones del servicio en el CRM, y de que el personal responsable de atenderlo atienda con precisión la solicitud.
7. Cualquier cambio que se realice para algún servicio que se brinda en la CGSI, deberán actualizarse y verse reflejado para los siguientes casos:
 - a. Catálogo de Servicios
 - b. Cedula de Servicios
 - c. Catálogo de Servicios registrado en el CRM
 - d. En los procedimientos operativos que lo ameriten

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
Atención de una solicitud.		
1. Recepción y atención de solicitud de servicio por cualquier medio.	Agente de Soporte	CGSI-PO-01/01 Script de atención
2. Analizar e Identificar si el requisito corresponde a los servicios ofertados en el catálogo de servicios.	Agente de Soporte	Catálogo de servicios MAAGTICSI
3. Indicar al usuario que ese servicio no se puede atender en el CAU cuando no corresponde a los servicios ofertados en el catálogo de servicios y/o tratar de canalizarlo al área correspondiente.	Agente de Soporte	N/A
4. Realizar las pruebas de primer nivel cuando si corresponde a los servicios ofertados en el catálogo de servicios, como se indica en la cédula de cada servicio.	Agente de Soporte	N/A
Registro de una solicitud.		
5. Consultar por algún dato clave referente a la	Agente de Soporte	N/A



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PO-01

Fecha de emisión:
12-05-2017

Versión:
0

Página **9** de **14**

información personal del usuario para validar si es un usuario registrado en el CRM.		
6. Recopilar y llenar los datos personales del usuario, si no se encuentra registrado.	Agente de Soporte	Registro en CRM
7. Verificar si los datos son vigentes, o en su defecto actualizarlos si el usuario ya se encuentra registrado, para poder seguir con el levantamiento de la solicitud.	Agente de Soporte	Registros en CRM
8. Verificar y analizar las solicitudes previas, si los datos están correctos, para evitar duplicidad del servicio solicitado.	Agente de Soporte	Registros en CRM
9. Registrar en la herramienta CRM la información requerida en los campos, para detallar la problemática presentada.	Agente de Soporte	No. De Solicitud de Servicio
10. Elegir el servicio requerido de acuerdo al catálogo registrado en la herramienta CRM.	Agente de Soporte	No. De Solicitud de Servicio
11. Realizar la asignación del servicio al área correspondiente.	Agente de Soporte	No. De Solicitud de Servicio
12. Proporcionar al usuario el número de solicitud de servicio de su caso.	Agente de Soporte	No. De Solicitud de Servicio
13. Indicar al usuario las políticas de atención de su servicio requerido.	Agente de Soporte	Correo electrónico
Seguimiento de una solicitud.		
14. Realizar una consulta a petición de un usuario o por actividades propias del CAU, de los estados que guardan las solicitudes de servicio para garantizar la satisfacción del cliente.	Agente de Soporte	No. De Solicitud de Servicio
15. Cancelar una solicitud de servicio si un registro no cumple con las características necesarias para su atención o a petición del usuario.	Coordinador del CAU	No. De Solicitud de Servicio
16. Realizar una consulta de los tiempos de atención de las solicitudes en proceso, para evitar que se exceda el tiempo comprometido para la atención.	Agente de Soporte Supervisor del CAU	N/A
17. Notificar a los responsables asignados, los servicios que se encuentran pendientes de dar	Coordinador del CAU	Correo electrónico



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PO-01

Fecha de emisión:
12-05-2017

Versión:
0

Página **10** de **14**

atención o solución.

18. Verificar que la solución descrita por el ingeniero de servicio que atendió la petición, sea adecuada para el servicio brindado para concluir la solicitud de servicio.

Agente de
Soporte

Estado de la
solicitud

19. Contactar al responsable del servicio de no cumplirse el punto anterior, o de ser necesario para garantizar una solución adecuada por parte de la CGSI.

Agente de
Soporte

Supervisor del
CAU

Correo
electrónico



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PO-01

Fecha de emisión:
12-05-2017

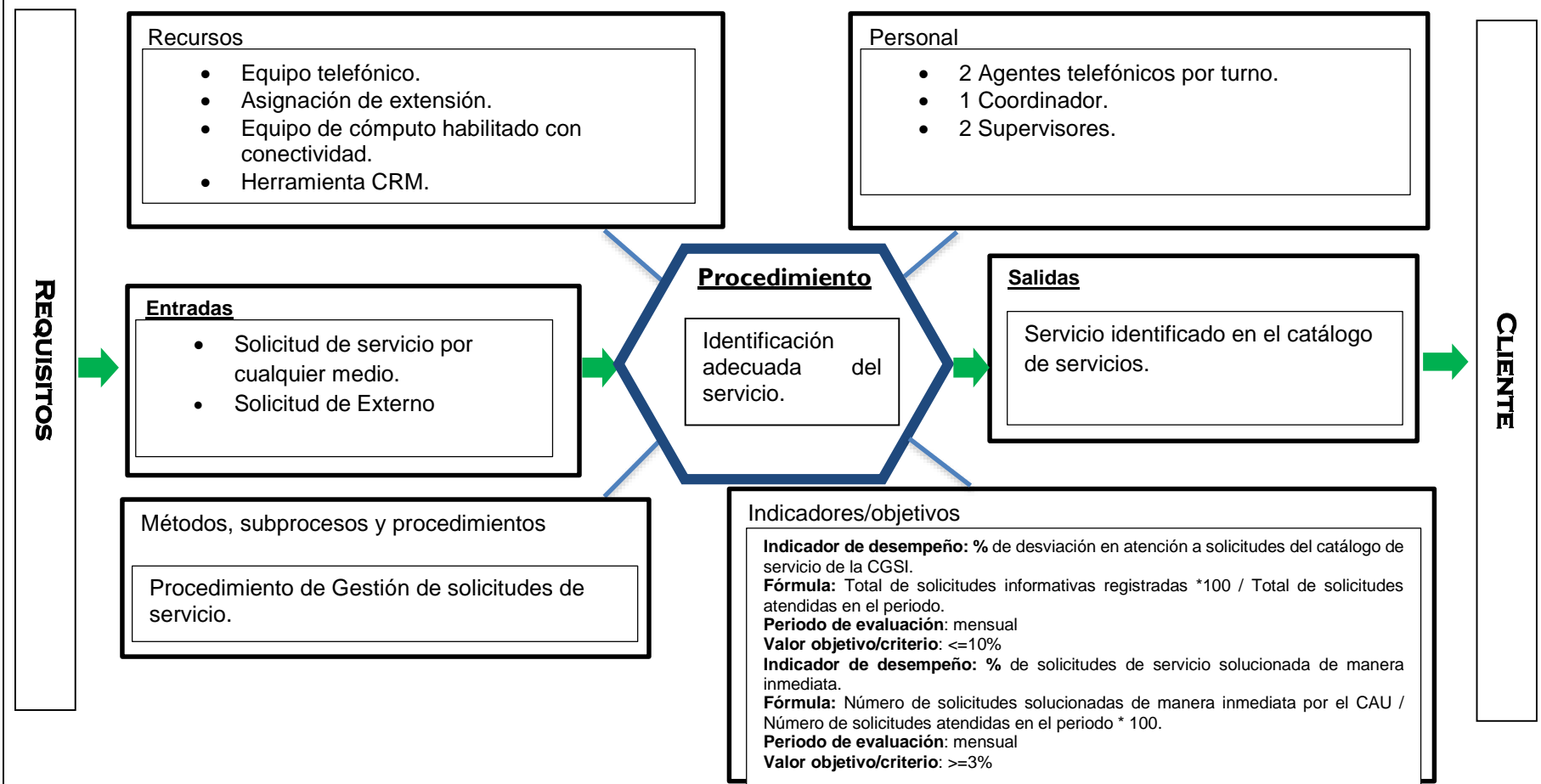
Versión:
0

Página 11 de 14

ANEXO I Mapa de Proceso

Dueño del proceso: Agente Telefónico

Nombre del proceso: Gestión de SS. Atención





INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PO-01

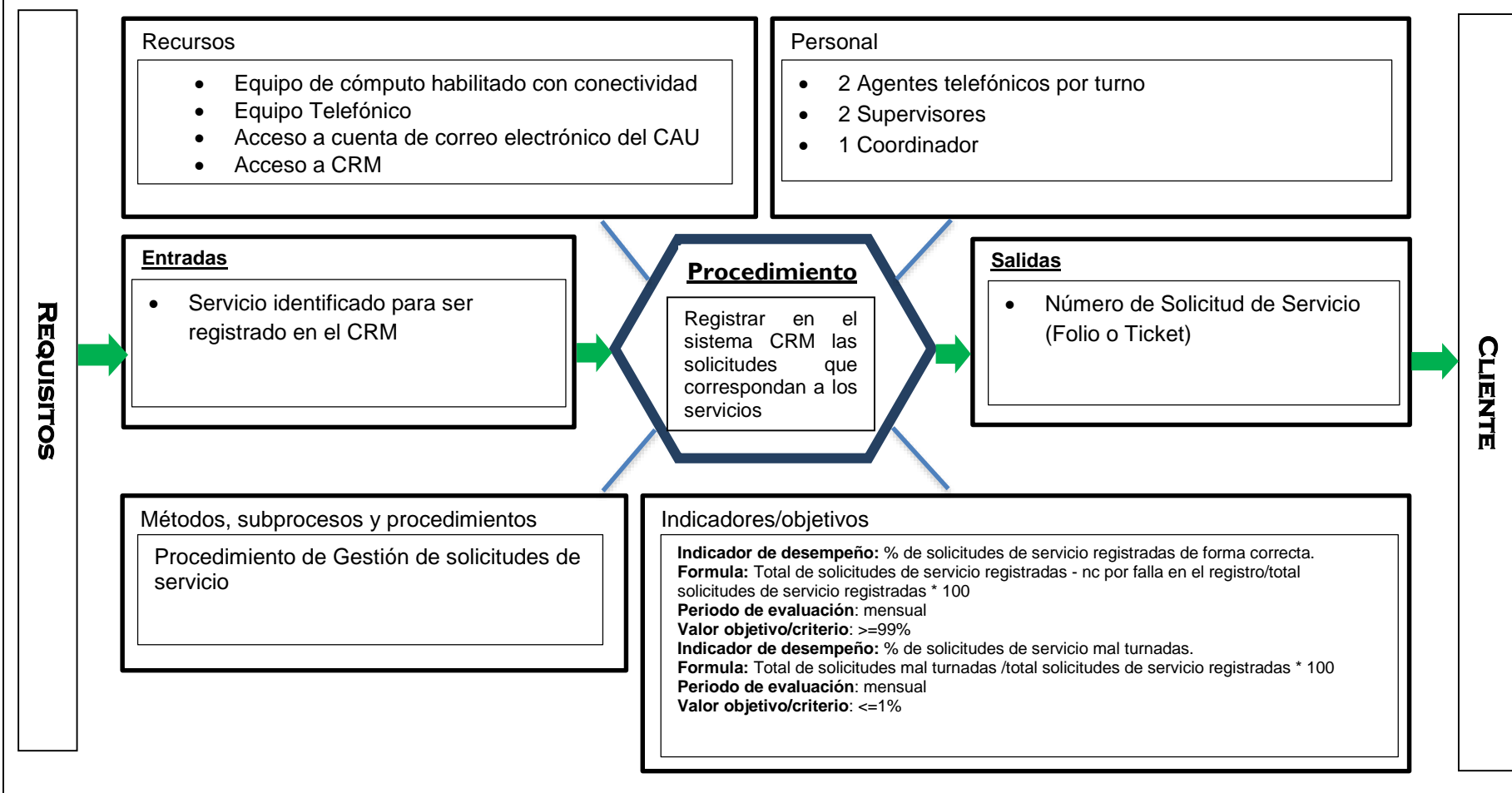
Fecha de emisión:
12-05-2017

Versión:
0

Página 12 de 14

Dueño del proceso: Agente Telefónico

Nombre del proceso: Gestión de SS. Registro





INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PO-01

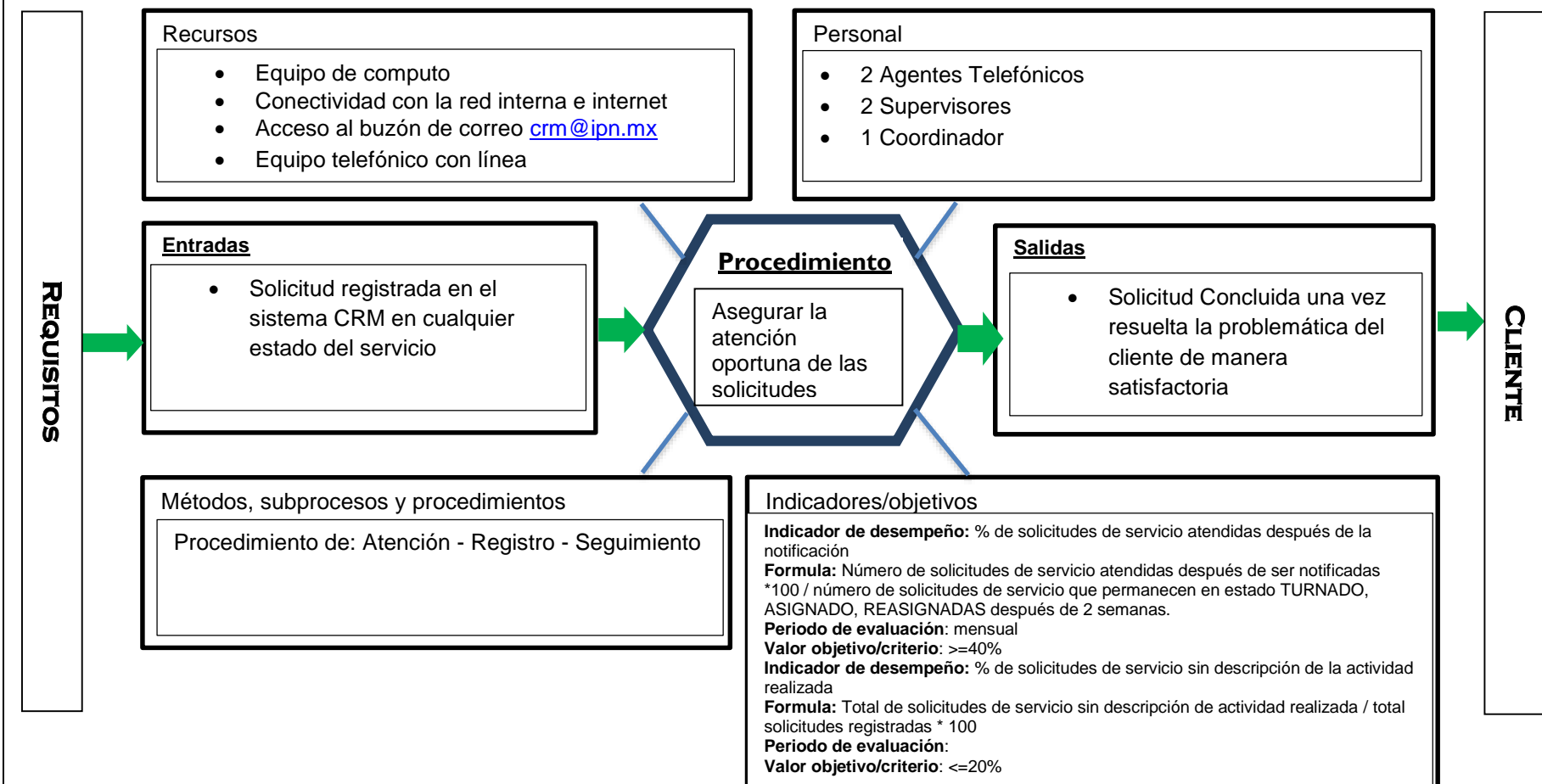
Fecha de emisión:
12-05-2017

Versión:
0

Página 13 de 14

Dueño del proceso: Agente Telefónico

Nombre del proceso: Gestión de SS. Seguimiento





INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PO-01

Fecha de emisión:
12-05-2017

Versión:
0

Página 14 de 14

ANEXO II Diagrama de flujo.

GESTION DE SOLICITUDES DE SERVICIO

Establecer, aplicar y garantizar los lineamientos para Atender, Registrar y dar Seguimiento a las Solicitudes de Servicio de TIC's que la comunidad politécnica requiera de manera eficaz a través del CRM Institucional

