



Instituto Politécnico Nacional
Coordinación General de Servicios Informáticos
Centro de Atención a Usuarios

MP-CAU-03

MAPA DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO

FECHA DE ELABORACIÓN: 11/10/2016

DUEÑO DEL PROCESO: AGENTE TELEFÓNICO DEL CAU

OBJETIVO DEL PROCESO: ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.

INDICADOR DEL DESEMPEÑO: % DE SS ATENDIDAS DESPUÉS DE LA NOTIFICACIÓN.

FORMULA: NO. DE SS ATENDIDAS DESPUÉS DE SER NOTIFICADOS *100 / NO. DE SS QUE PERMANECEN EN ESTADO ASIGNADO, TURNADO O REASIGNADO DESPUÉS DE 2 SEMANAS.

PERIODO DE EVALUACION: SEMANAL

% VALOR OBJETIVO/CRITERIO: 40

OBJETIVO DEL PROCESO: ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.

INDICADOR DEL DESEMPEÑO: % DE SOLICITUDES DE SERVICIO SOLUCIONADAS DE FORMA INMEDIATA.

FORMULA: NO. SS SOLUCIONADAS POR EL CAU/ NO SS ATENDIDAS POR EL CAU*100

PERIODO DE EVALUACION: MENSUAL

% VALOR OBJETIVO/CRITERIO: <2.5

OBJETIVO DEL PROCESO: ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.

INDICADOR DEL DESEMPEÑO: %DE SOLICITUDES DE SERVICIO MAL TURNADAS

FORMULA: TOTAL DE SOLICITUDES MAL TURNADAS/TOTAL DE SOLICITUDES REGISTRADAS *100

PERIODO DE EVALUACION: MENSUAL

% VALOR OBJETIVO/CRITERIO: <1

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--|---|
| Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez Oswaldo Hurtado Chávez Dueño del proceso | Itzi Sarai Mated Lechuga Supervisor Operativo | Raquel Torres Frausto Coordinador de Gestión |

*REVISIÓN: 6

* La revisión es llenada por el responsable de la documentación * Cuando no aplica algún rubro del formato, éste se inhabilita con una línea diagonal o la leyenda N/A. * El formato no debe presentar tachaduras ni enmendaduras.



Instituto Politécnico Nacional
Coordinación General de Servicios Informáticos
Centro de Atención a Usuarios

MP-CAU-03

MAPA DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO

DUEÑO DEL PROCESO: SUPERVISOR DE SEGUIMIENTO.

OBJETIVO DEL PROCESO: ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.

INDICADOR DEL DESEMPEÑO: % DE SOLICITUDES CERRADAS A PARTIR DE SU SOLUCIÓN EN 5 DÍAS

FORMULA: NO. DE SOLICITUDES CERRADAS EN 5 DÍAS/ NO. DE SOLICITUDES SOLUCIONADAS EN EL MES*100

PERIODO DE EVALUACIÓN: MENSUAL

% VALOR OBJETIVO/CRITERIO: 98%

OBJETIVO DEL PROCESO: ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.

INDICADOR DEL DESEMPEÑO: % DE USUARIOS QUE CALIFICAN LA ATENCIÓN DEL CAU EN NIVEL ALTO

FORMULA NO. DE ENCUESTAS EN NIVEL ALTO*100/NO. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS

PERIODO DE EVALUACIÓN: MENSUAL

% VALOR OBJETIVO/CRITERIO: 98%

OBJETIVO DEL PROCESO: ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.

INDICADOR DEL DESEMPEÑO: % DE USUARIOS QUE CALIFICAN LA ACTITUD DEL AGENTE TELEFÓNICO COMO PROFESIONAL

FORMULA NO. DE ENCUESTAS QUE CALIFICAN CON PROFESIONAL*100/NO. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS

PERIODO DE EVALUACIÓN: MENSUAL

% VALOR OBJETIVO/CRITERIO: 98%

OBJETIVO DEL PROCESO: ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.

INDICADOR DEL DESEMPEÑO: % DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS RECIBIDAS

FORMULA NO. DE SEGUIMIENTO A QUEJAS ATENDIDAS POR EL CAU*100/TOTAL DE QUEJAS REGISTRADAS

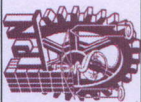
PERIODO DE EVALUACIÓN: MENSUAL

% VALOR OBJETIVO/CRITERIO: 98%

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|---|---|
| Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez Oswaldo Hurtado Chávez Dueño del proceso | Itzi Sarai Mateo Lechauga Supervisor Operativo | Raquel Torres Frausto Coordinador de Gestión |

* REVISIÓN: 6

* La revisión es llenada por el responsable de la documentación * Cuando no aplica algún rubro del formato, éste se inhabilita con una línea diagonal o la leyenda N/A. * El formato no debe presentar tachaduras ni enmendaduras.



MAPA DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO

DOCUMENTOS INTERNOS

PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO

REGISTROS

PANTALLAS DE CAPTURA DEL SAI.
CORREOS ELECTRONICOS.

DOCUMENTOS EXTERNOS

MANUAL DE CAPACITACIÓN DE USUARIO.

PROCESO

1. REALIZAR LAS CONSULTAS CORRESPONDIENTES POR ESTADO DEL SERVICIO.
2. VERIFICAR SI LA PETICIÓN POR PARTE DEL USUARIO ES RESPONSABILIDAD DE CGSI.
3. VERIFICAR QUE SE CUENTA CON LA INFORMACIÓN NECESARIA EN EL REGISTRO PARA PROCEDER CON EL CAMBIO DE ESTADO PERTINENTE.
4. VERIFICAR QUE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN CORRESPONDAN CON EL TIPO DE SERVICIO QUE EL USUARIO REQUIERE Y QUE ESTÉN ASIGNADAS A QUIEN DEBE ATENDER DICHA PETICIÓN.
5. VERIFICAR LA FECHA COMPROMISO DEL SISTEMA PARA EMPRENDER UNA ACCIÓN ACORDE A LAS CIRCUNSTANCIAS.
6. COMPROBAR SI LAS PETICIONES POR PARTE DE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN DE LA CGSI PARA RETORNAR LA SOLICITUD DE SERVICIO A OTRO DEPARTAMENTO.
7. NOTIFICAR A LOS RESPONSABLES Y A SUS SUPERIORES SOBRE LOS SERVICIOS QUE HAN REBASADO LA FECHA COMPROMISO.
8. NOTIFICAR A LOS USUARIOS LA SITUACIÓN DEL SERVICIO.

CONTROL DE ENTRADA

REVISIÓN EN EL SAI DE LA CORRESPONDENCIA ENTRE LOS DATOS REGISTRADOS Y EL ESTADO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO (UNIVERSO).
VERIFICAR SI LA SOLICITUD DE SERVICIO ES RESPONSABILIDAD DE LA CGSI.

ENTRADA/PROVEEDOR:
SUPERVISOR DEL CAU

SERVICIO EN ESTADO ABIERTO,
SOLUCIÓN INMEDIATA,
TURNADO, RETORNADO,
ASIGNADO, REASIGNADO,
OBSERVACIÓN, SOLUCIONADO,
ENCUESTA, CERRADO Y
CANCELADO POR PARTE DEL
INGENIERO DE SERVICIO.

CONTROL DE SALIDA

VERIFICAR QUE EL CAMBIO SE REALICE SOBRE LOS CAMPOS: ESTADO, ÁREA Y RESPONSABLE.

SALIDA/CLIENTE:
AGENTE TELEFÓNICO

- CAMBIO DE ESTADO DE LA SOLICITUD
- ENVÍO DE CORREOS ELECTRÓNICOS
- NOTIFICACIONES A LOS USUARIOS.

INFRAESTRUCTURA

- EQUIPO TELEFÓNICO Y CONSOLAS.
- ASIGNACIÓN DE EXTENSIÓN
- EQUIPO DE CÓMPUTO HABILITADO CON CONECTIVIDAD.
- SISTEMA SIEBEL.
- SERVIDORES.

RECURSOS HUMANOS

AGENTES TELEFÓNICOS (2 POR TURNO).
1 COORDINADOR.
2 SUPERVISORES.

RECURSOS FINANCIEROS

NO APLICA.

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--|---|
| Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez Oswaldo Hurtado Chávez Dueño del proceso | Itzi Sarai Mateo Lechuga Supervisor Operativo | Raquel Torres Frausto Coordinador de Gestión |

*REVISIÓN: 6

* La revisión es llenada por el responsable de la documentación * Cuando no aplica algún rubro del formato, éste se inhabilita con una línea diagonal o la leyenda N/A. * El formato no debe presentar tachaduras ni enmendaduras.