
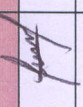
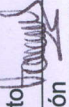
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	MP-CAU-01
	MAPA DEL PROCESO DE ATENCION DE SOLICITUDES DE SERVICIO	

FECHA DE ELABORACIÓN: 11 /10/2015

DUEÑO DEL PROCESO: AGENTE TELEFONICO DEL CAU.
OBJETIVO DEL PROCESO: ATENDER A LA COMUNIDAD POLITÉCNICA RESPECTO A PROBLEMATICAS DE TICS QUE OFERTA LA DCYC.
INDICADOR DE DESEMPEÑO: % SOLICITUDES ATENDIDAS POR TODOS LOS MEDIOS
FÓRMULA: No. DE SOLICITUDES ATENDIDAS POR TODOS LOS MEDIOS - TOTAL DE SOLICITUDES DE SERVICIO NO REGISTRADAS POR FALTA DE DATOS O ENTREGADAS FUERA DE TIEMPO*100 / No. DE SOLICITUDES ATENDIDAS POR TODOS LOS MEDIOS
PERIODO DE EVALUACION: MENSUAL
VALOR OBJETIVO/CRITERIO: 95%

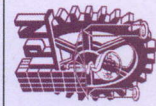
DUEÑO DEL PROCESO: AGENTE TELEFONICO DEL CAU.
OBJETIVO DEL PROCESO: ATENDER A LA COMUNIDAD POLITÉCNICA RESPECTO A PROBLEMATICAS DE TICS QUE OFERTA LA DCYC.
INDICADOR DE DESEMPEÑO: % ORDENES DE SERVICIO QUE NO CUMPLEN CON REQUISITOS PARA REGISTRO
FÓRMULA: No. DE ORDENES DE SERVICIO SIN REGISTRAR EN SA/TOTAL DE ORDENES DE SERVICIO RECIBIDAS*100
PERIODO DE EVALUACION: MENSUAL
VALOR OBJETIVO/CRITERIO: <=10%

DUEÑO DEL PROCESO: AGENTE TELEFONICO DEL CAU.
OBJETIVO DEL PROCESO: ATENDER A LA COMUNIDAD POLITÉCNICA RESPECTO A PROBLEMATICAS DE TICS QUE OFERTA LA DCYC.
INDICADOR DE DESEMPEÑO: % SOLICITUDES RECIBIDAS POR ORDEN SE SERVICIO
FÓRMULA: No. DE SOLICITUDES RECIBIDAS VÍA ORDEN DE SERVICIO/TOTAL DE SOLICITUDES*100
PERIODO DE EVALUACION: MENSUAL
VALOR OBJETIVO/CRITERIO: <2%

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez Dueño del proceso	 Rocío Palacios Solano Coordinador del CAU	 Raquel Torres Frausto Coordinador de Gestión

*REVISIÓN: 5

* 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 ATENCION DE SOLICITUDES DE SERVICIO

DOCUMENTOS INTERNOS

SCRIPT DE ATENCIÓN.
CATÁLOGO DE SERVICIOS.

CONTROL DE ENTRADA

VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN
PRESENTADA POR EL USUARIO PARA
ASEGURAR QUE SE CUENTAN CON LOS
ELEMENTOS PARA DETERMINAR LA
COMPETENCIA DE LA CGSI.

ENTRADA/PROVEEDOR:
MIEMBRO DE LA COMUNIDAD

CONTACTO POR DIFERENTES
MEDIOS PARA SATISFACER
UNA NECESIDAD DE
ATENCIÓN.

INFRAESTRUCTURA

- EQUIPO TELEFÓNICO Y CONSOLAS.
- ASIGNACIÓN DE EXTENSIÓN.
- EQUIPO DE CÓMPUTO HABILITADO CON CONECTIVIDAD.
- SISTEMA SIEBEL.
- ACCESO A SERVIDOR DE CORREO INSTITUCIONAL.

REGISTROS

RELACIÓN DE LLAMADAS,
CORREOS Y DOCUMENTOS.
BITACORA DE SOLICITUDES DE
SERVICIO.

PROCESO

PRESENTACIÓN POR PARTE DEL CAU.
ESCUCHAR LA PROBLEMÁTICA DEL
USUARIO O ANALIZAR LA
DESCRIPCIÓN DE LA MISMA EN OFICIO
O CORREO.

IDENTIFICAR SI EL SERVICIO
SOLICITADO ES COMPETENCIA DE LA
CGSI, DE ACUERDO A LOS DATOS
RECOPIADOS REALIZANDO DE SER
POSIBLE LAS PRUEBAS NECESARIAS.

RECURSOS HUMANOS

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

DOCUMENTOS EXTERNOS

SOLICITUDES DE SERVICIO POR CORREO O
DOCUMENTO.
RELACIÓN DE LLAMADAS.

CONTROL DE SALIDA

IDENTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD
DENTRO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS O
ES VIABLE SU ATENCIÓN.

SALIDA/CLIENTE: AGENTE
TELEFÓNICO

SERVICIO IDENTIFICADO PARA
SER REGISTRADO O LA
ORIENTACIÓN REQUERIDA
POR EL USUARIO.

RECURSOS FINANCIEROS

NO APLICA.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez Oswaldo Hurtado Chávez Dueño del proceso	Rocío Palacios Solano Coordinador del CAU	Raquel Torres Frausto Coordinador de Gestión

*REVISIÓN: 5

* 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.