



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

MAPA DEL PROCESO DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO

MP-CAU-02

DUEÑO DEL PROCESO: AGENTE TELEFÓNICO DEL CAU

OBJETIVO DEL PROCESO: REGISTRAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO DEL USUARIO DE FORMA EFICIENTE.

INDICADOR DE DESEMPEÑO: % DE SOLICITUDES DE SERVICIO REGISTRADAS DE FORMA CORRECTA.

FÓRMULA: TOTAL SOLICITUDES DE SERVICIO REGISTRADAS - NC POR FALLA EN EL REGISTRO/TOTAL SOLICITUDES DE SERVICIO REGISTRADAS * 100

PERIODO DE MEDICIÓN: MENSUAL

VALOR OBJETIVO/CRITERIO: 99%

FECHA DE ELABORACIÓN: 25/05/2016

DOCUMENTOS INTERNOS

CATÁLOGO DE ECU'S.
CATÁLOGO DE SERVICIOS.
MANUAL OPERATIVO DE
REGISTRO DE SOLICITUDES
DE SERVICIO.

REGISTROS

PANTALLAS DE CAPTURA SAL.

DOCUMENTOS EXTERNOS

MANUAL DE USUARIO.
MANUAL DE REGISTRO.

CONTROL DE ENTRADA

VERIFICAR QUE SE CUENTA CON
LOS DATOS DEL USUARIO
REQUERIDOS PARA SU REGISTRO
EN EL SISTEMA.

ENTRADA/PROVEEDOR:
AGENTE TELEFÓNICO

SERVICIO IDENTIFICADO PARA
SER REGISTRADO

PROCESO

DATOS REQUERIDOS DE ACUERDO AL
SERVICIO IDENTIFICADO

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

DOCUMENTAR LAS PRUEBAS GUJADAS Y
REALIZADAS POR EL USUARIO Y EL AGENTE
TELEFÓNICO DE ACUERDO AL SERVICIO
REQUERIDO.

ASIGNAR EL SERVICIO AL ÁREA RESPONSABLE

CONTROL DE SALIDA

VERIFICAR QUE LA SOLICITUD
DE SERVICIO SEA TURNADA
CORRECTAMENTE AL ÁREA
RESPONSABLE

SALIDA/CLIENTE:
AGENTE TELEFÓNICO

SERVICIO REGISTRADO
(ABIERTO, TURNADO O
SOLUCIÓN INMEDIATA).

INFRAESTRUCTURA

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

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	 Rocío Palacios Solano Coordinador del CAU	 Raquel Torres Frausto Coordinador de Gestión

* REVISIÓN: 05

* 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 emendaduras. Página 1 de 1