Código: ITR 7.2 DAU 01	Página 1 de 2
Fecha de Emisión: 08/12/2003	Fecha de Rev.: 08/12/2003 Num. Rev.: 1
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACION GENERAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION
INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PARA ATENCIÓN A USUARIOS

1.0 PROPOSITO Y ALCANCE

1.1 Propósito

Guiar a cualquier empleado de la Coordinación General de Tecnologías de Información para la atención de solicitudes de servicio de tecnologías de información en sitio.

1.2 Alcance

Esta instrucción de trabajo aplica para toda solicitud de servicio que sea atendida por cualquier empleado de la Coordinación General de Tecnologías de Información y que no haya sido registrada por el personal de Helpdesk en el Departamento de Atención a Usuarios.

2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGIA

Solicitud de Servicio	Requerimiento hecho por un usuario (reporte o nuevo servicio) en relación al uso de las tecnologías de información.
Usuario	Cualquier persona que requiera de un servicio relacionado con las tecnologías de información en la UACh.

3.0 RESPONSABLES

CECG	Cualquier empleado de la Coordinación General de Tecnologías de Información

4.0 INSTRUCCION

4.1 CECG Registra la Solicitud de Servicio

4.1.1 Registra la solicitud de servicio en el Formato de solicitud de servicio en sitio FOR 7.2 DAU 02

4.2 CECG Atiende la Solicitud de Servicio

4.2.1 Utiliza todos los recursos disponibles para solucionar la solicitud de servicio.

4.3 CECG Seguimiento de la Solicitud de Servicio en sitio

4.3.1 Si la solicitud de servicio sólo queda en estado de registro se deberá hacer la indicación correspondiente en la Solicitud de Servicio en Sitio FOR 7.2 DAU 02 entregar la copia al usuario y canalizar el original de la Solicitud de Servicio en Sitio FOR 7.2 DAU 02 al personal de Helpdesk del Departamento de Atención a Usuarios para su seguimiento según el procedimiento PRO 7.2 DAU 01.

4.4 CECG Cierre de la Solicitudes de Servicio en sitio

4.4.1 Si la solicitud de servicio queda resuelta a satisfacción del usuario se procede a cerrar y solicitar la firma de conformidad de la Solicitud de Servicio en Sitio FOR 7.2 DAU 02 se entrega la copia al usuario y se deberá entregar el original al jefe del Departamento de Atención a Usuarios al siguiente día hábil para su registro correspondiente.

5.0 REFERENCIAS

5.1 Documentos de Referencia

ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario

ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos

ISO 9004:2000 Sistema de Gestión de la Calidad – Guías para la mejora continua

Manual de Políticas de Calidad	MPC 4.2 CGTI
Diagrama de Interacción del proceso de atención a usuarios	DOC 4.1 DAU 01
Procedimiento para atención a usuarios	PRO 7.2 DAU 01

6.0 FORMATOS

Formato de Solicitud de Servicio en Sitio	FOR 7.2 DAU 02	1 año

7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación de la instrucción de trabajo para Atención a Usuarios	08/12/2003