

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE SERVICIO

1.1 PROPÓSITO: Llevar un control de las solicitudes a otros departamentos, por llamada y correo electrónico para tener posibilidades objetivas de evaluación.

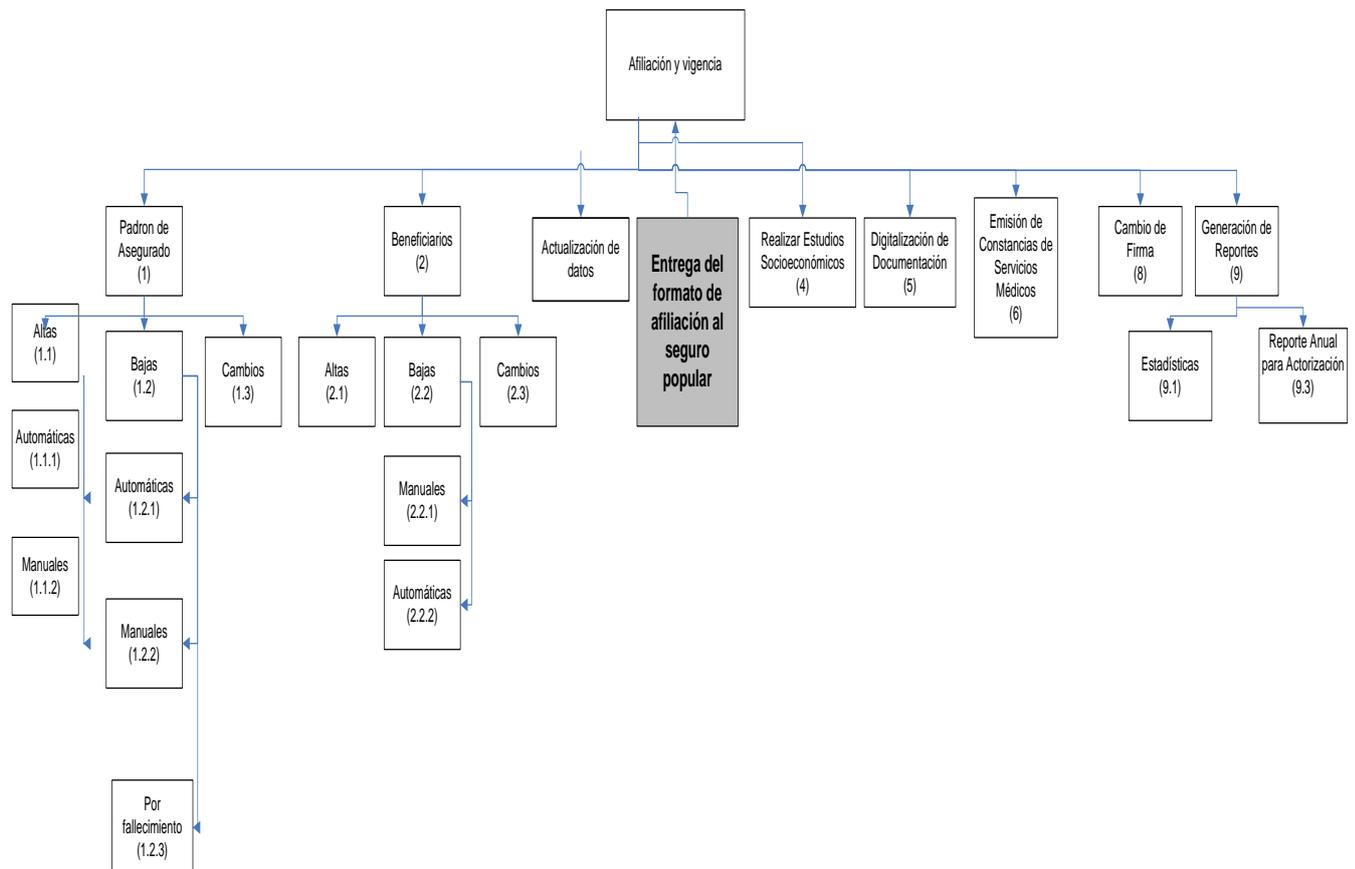
1.2 ALCANCE: Todos los departamentos.

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍAS

DH.- Derechohabiente

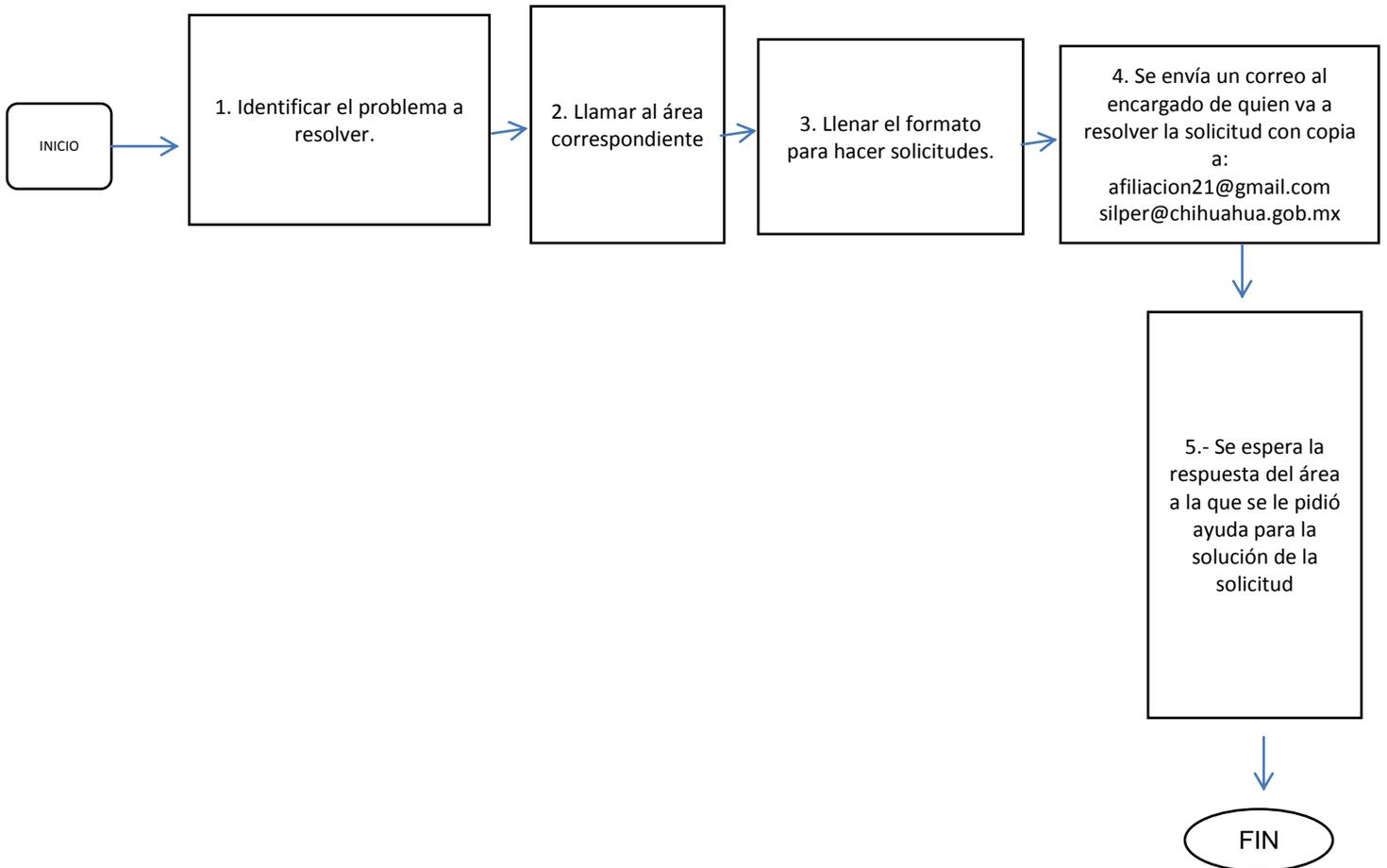
PCE.- Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua

3. MAPEO DEL PROCESO



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE SERVICIO

4. DIAGRAMA DE FLUJO.



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE SERVICIO

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Actividad	
Responsable: Analista Administrativo Frecuencia: Variable Resultado: Solicitud de servicio	1.-Se identifica el problema a resolver ya sea con el DH o con el departamento.
Responsable: Analista Administrativo Frecuencia: Variable Resultado: Solicitud de servicio	2.-Se comunica al área a la que corresponde la solución de ese problema.
Responsable: Analista Administrativo Frecuencia: Variable Resultado: Llenado de formato	3.- Se llena el formato para hacer solicitudes, con la hora en que se realiza la llamada, a qué departamento, quien recibe la llamada, el asunto que se está resolviendo, y finalmente la hora en que se resolvió el problema.
Responsable: Analista Administrativo Frecuencia: Variable Resultado: Respaldo de la solicitud	4.- Se envía un correo electrónico a la persona encargada de resolver el problema, con copia a: afiliacion21@gmail.com silper@chihuahua.gob.mx

6.1 Procedimientos e Instrucciones de trabajo Relacionados.

6.2 Documentos de Referencia.

7. FORMATOS Se hace referencia por medio de una lista de los formatos o registros relacionados, y el tiempo en que deberán quedar retenidos.

Código	Nombre	Tiempo de Retención
FOR 8.1 JA 09 CHI	Formato para solicitudes de servicios	1 año

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE SERVICIO

FORMATO PARA SOLICITUDES DE SERVICIO

Hora de Llamada	Fecha	No Ext	Nombre de Quien atendió	Asunto	Respuesta

Código:
FOR.8.1 JA 09 CHI

Tiempo de Retención:
1 año

Retenido por:
Jefatura Dpto de Afiliación y Vigencia

Rev: 0

Ver.:2015

Proceso: Afiliación y vigencia.
Elaboró: Silvia Pérez Jefa de Departamento de Afiliación y Vigencia.
Aprobó: Silvia Pérez Jefa de Departamento de Afiliación y Vigencia. 
Fecha de Emisión: 15/04/2015
Fecha de Revisión: 28/04/15