



Código: PRO 7.5 DSE 01	Página 1 de 4
Fecha de Emisión: 01/09/2003	Fecha de Rev.: 10/03/2004 Num. Rev.: 3
Elaboró: Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos	
Aprobado por: Coordinador General	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE UNA SOLICITUD DE SERVICIO

1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 Propósito

Responder a una solicitud de servicio de manera eficiente, emitida por el Departamento de Atención de Usuarios a través del HD, a la mayor brevedad y con la mejor atención.

1.2 Alcance

Este procedimiento aplica a cualquier servicio electrónico del Departamento de Servicios Electrónicos

2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Servicios electrónicos
SGAUS
SEI
Solicitud de Servicios

Aquellos servicios que administra el Departamento de Servicios Electrónicos
Sistema para la Gestión de Atención a usuarios
Departamento de Servicios Electrónicos e Internet
Requerimiento hecho por un usuario (reporte o nuevo servicio) en relación al uso de las tecnologías de información.

3.0 RESPONSABLES

DSE Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet
DAU Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
HD HelpDesk
EDS Cualquier empleado del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet

4.0 PROCEDIMIENTO

4.1 HD De la solicitud de servicio

4.1.1 Emite una solicitud de servicio en base a una petición de cualquier usuario o entidad de la UACH (inclusive de usuarios o entidades externas), la cual se encuentra detallada en el [FOR 7.1 DAU 01](#), y es turnada al EDS o al DSE, quien es notificado vía correo electrónico.



Código: PRO 7.5 DSE 01	Página 2 de 4
Fecha de Emisión: 01/09/2003	Fecha de Rev.: 10/03/2004 Num. Rev.: 3
Elaboró: Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos	
Aprobado por: Coordinador General	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE UNA SOLICITUD DE SERVICIO

4.2 DSE/EDS **Recepción de la Solicitud de Servicio**

4.2.1 El DSE y/o el EDS recibe la **solicitud de servicio** mediante una notificación vía correo electrónico, dicha solicitud encuentra disponible en el **SGAUS**. De igual manera, EDS puede recibir una solicitud de servicio la cual puede ser transferida por el DSE, si este considera que EDS puede darle seguimiento. Si alguno de los EDS no puede resolver alguna solicitud de servicio, el DSE podrá volver a analizar la solicitud y ya sea, transferirla, resolverla y cerrarla o transferir el control de la solicitud de servicio al DAU.

4.3 DSE **Análisis de la Solicitud de Servicio**

El DSE analiza las solicitudes que recibe, de tal forma que a él pueden llegar directamente solicitudes de servicio, y considerar si estas pueden ser resueltas por él o no.

4.4 DSE **De la transferencia de la SOLICITUD DE SERVICIO a EDS.**

Una vez analizada la solicitud, el DSE puede transferir la solicitud de servicio a uno de sus Colaboradores (EDS), quienes tendrán una **solicitud de servicio** nueva la cual resolver. Esto se lleva a cabo modificando el responsable de la **solicitud de servicio** en el **SGAUS**.

4.5 EDS **Del análisis y diagnóstico.**

4.5.1 Una vez recibida la solicitud por parte del EDS, este analiza los datos capturados en la solicitud de servicio y realiza un diagnóstico de la solicitud, para determinar si la puede o no resolver, dicho diagnóstico es capturado en el SGAUS en la opción de "Seguimiento de solicitud/Actualizar".

4.5.2 En caso de que no puede resolver la **solicitud de servicio**, notifica al DSE para que él defina que tratamiento darle a la **solicitud de servicio** (resolverla él, transferirla a otro EDS o turnarla al DAU).

4.5.3 Una vez realizado el diagnóstico, determina si la solicitud de servicio se refiere a un Mantenimiento Correctivo el cual se lleva a cabo según lo definido en el procedimiento PRO 6.3 DSE 01 o si la **solicitud de servicio** puede ser resuelta ejecuta las acciones necesarias para cumplir los requerimientos de la **solicitud de servicio**.



Código: PRO 7.5 DSE 01	Página 3 de 4
Fecha de Emisión: 01/09/2003	Fecha de Rev.: 10/03/2004 Num. Rev.: 3
Elaboró: Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos	
Aprobado por: Coordinador General	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE UNA SOLICITUD DE SERVICIO

4.6 DSE/EDS **De la resolución de la SOLICITUD DE SERVICIO**

Tanto DSE como EDS pueden, con los conocimientos y habilidades que poseen para cubrir sus puestos, resolver las solicitudes que sean turnado a ellos. Ello deberán de capturar en el SGAUS con la información suficiente para definir el diagnóstico y la solución a la solicitud de servicio en la opción de "Actualizar" en la tabla de "Seguimiento a la Solicitud".

4.7 DSE/EDS/DAU **Del Cierre de la Solicitud**

Una vez capturado el diagnóstico y la solución a la solicitud de servicio, finalmente DSE/EDS en la opción de "ESTADO" en el SGAUS, seleccionan el status de "TERMINADA", cerrando la [solicitud de servicio](#), la cual puede ser consultada pero no modificada por los responsables. Esta solicitud cerrada, puede ser re-abierta solo por el DAU, y asignada nuevamente a DSE o EDS.

4.8 DAU/DSE **De la Transferencia a DAU**

Cuando DSE halla agotado todo los recursos para dar respuesta a una [solicitud de servicio](#), y esta no pudiera ser resuelta, transferirá la [solicitud de servicio](#) al DAU para que en conjunto, busquen una solución a la [solicitud de servicio](#), con el fin de siempre proporcionar respuesta a los usuarios.

4.9 DSE **Del Monitoreo de Solicitudes.**

Podrá en cualquier momento, monitorear el estado de todas las [solicitud de servicio](#), que tengan que ver con el SEI, las cuales podrán estar en cualquiera de los 4 Status que señala el SGAUS para una [solicitud de servicio](#). Pudiendo resolver, transferir y cerrar cualquier solicitud de servicio que sea asignado a el SEI.

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



Código: PRO 7.5 DSE 01	Página 4 de 4
Fecha de Emisión: 01/09/2003	Fecha de Rev.: 10/03/2004 Num. Rev.: 3
Elaboró: Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos	
Aprobado por: Coordinador General	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE UNA SOLICITUD DE SERVICIO

Manual de Políticas de Calidad [MPC 4.2 CGTI](#)

Procedimiento para el mantenimiento correctivo de los Servicios Electrónicos [PRO 6.3 DSE 02](#)

Procedimiento para la Atención a Usuarios [PRO 7.2 DAU 01](#)

Protocolo de Liberación de Atención a usuarios [DOC 7.1 CPY 02](#)

Diagrama de Interacción para la atención de una solicitud de servicio [DOC 4.1 DSE 02](#)

6.0 FORMATOS

Formato Solicitud de Servicio [FOR 7.2 DAU 01](#) 1 año

7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Procedimiento para la atención de una solicitud de servicio	01/09/2003
2	Adecuación de Procedimiento	20/11/2003
3	Correcciones	10/03/2004