PROCEDIMIENTO PARA ATENCION A USUARIOS

1. PROPOSITO Y ALCANCE

1.1. Propósito

Estandarizar el proceso par ala atención a usuarios de las tecnologías de información en el centro de informática de la Facultad de Contaduría y Administración

1.2. Alcance

Este procedimiento aplica para todas las áreas de CIFCA

---

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGIA

CIFCA	Centro de Informática de la Facultad de contaduría y Administración
FCA	Facultad de contaduría y administración
Solicitud de Servicio	Requerimiento por un usuario (reporte o nuevo servicio) en relación al uso de las tecnologías de información
SS	Solicitud de Servicio
Usuario	Cualquier persona que requiera de un servicio relacionado con las tecnologías de información en la Facultad de Contaduría y Administración (FCA)
Ayuda de primer nivel	La solicitud de servicio es resulta durante visitas del personal del área de laboratorios al lugar de trabajo del usuario La solicitud de servicio es resuelta por medio de contacto telefónico del personal del área de laboratorios
Ayuda de segundo nivel	Por su naturaleza o complejidad, la solicitud de servicio es resuelta por los especialistas de las áreas de Redes y Telecomunicaciones, Taller o Desarrollo
Reporte	Tipo de solicitud de servicio para solucionar algún problema o duda con la operación o uso de las tecnologías de información
SGAUSCIFCA	Sistema de Gestión a Usuarios de la Facultad de Contaduría y Administración

3. RESPONSABLES

JCI	Jefe CIFCA
JAL	Jefe del área de laboratorios
PAL	Personal del área de laboratorios
STL	Soporte técnico del área de laboratorios
CJA	Cualquier jefe del área de CIFCA
USU	Usuarios de las Tecnologías de Información
ESP	Especialistas de las áreas de Redes y Telecomunicaciones, Taller o Desarrollo

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO PARA ATENCION A USUARIOS

4. PROCEDIMIENTO

4.1. USU **Solicita Servicio**

4.1.1. Requiere servicio al PAL, la cual puede ser solicitada por:

- 4.1.1.1. Llamada del usuario al 6911
- 4.1.1.2. Un envío al correo electrónico fca.soporte@uach.mx
- 4.1.1.3. Solicitud del servicio por parte del usuario en el salón 52
- 4.1.1.4. Reporte del rol de monitoreo
- 4.1.1.5. Problema con un proceso

Nota.- Lo anterior no es limitativo

4.1.2. La solicitud deberá ser canalizada al PAL para su registro en el SGAUSCIFCA cuando esta sea recibida por cualquier otra área del departamento

4.2. PAL **Registro de la Solicitud de Servicio**

4.2.1. Para el registro de las solicitudes de servicio se utiliza el SGAUSCIFCA, el cual esta instalado en cada uno de los equipos del personal de CIFCA

4.2.2. La solicitud es registrada y canalizada por el personal de laboratorios.

4.3. STL Escalación y niveles de resolución de solicitudes de servicio

4.3.1 Resolución con ayuda de primer nivel

- 4.3.1.1 La solicitud de servicio es resuelta por el STL durante el primer contacto con el usuario y/o visitas del personal de STL al lugar de trabajo del usuario
- 4.3.1.2 La solicitud de servicio es resuelta por el STL entre el contacto inicial con el usuario y un segundo contacto que se efectúe por parte del STL al usuario con la solución del problema

4.3.2 Resolución con ayuda de segundo nivel

- 4.3.2.1 La solicitud de servicio es resuelta por los especialistas de las áreas de Redes y Telecomunicaciones, Taller o Desarrollo de SW

4.3.3 Las solicitudes no resueltas con la ayuda de primer y segundo nivel serán escaladas al JCI para ofrecer alternativas de solución y/o cancelación de la solicitud

4.4. STL Cierre de las solicitudes

4.4.1 Una vez realizado el servicio solicitado por el usuario, el personal responsable que atendió la solicitud (primero o segundo nivel de resolución) deberá cerrar e indicar solución en el SGAUSCIFCA

4.5. JAL Confirmación de Solicitudes

Para la confirmación de solicitudes de servicio:

4.5.1. Podrá ser confirmada por el usuario interesado llamando directamente al 6911, o bien personalmente en el salón 52

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO PARA ATENCION A USUARIOS

De las modificaciones al servicio

4.6. JAL — Solicita modificación
El usuario solicita al PAL alguna modificación de servicio previamente solicitado por los medios pertinentes

4.7. USU — Comunica cambios a las partes interesadas

El PAL comunica cualquier cambio en el servicio originalmente solicitado a las partes interesadas por los medios apropiados y se asegura que dichas modificaciones estén registradas en el SGAUSCIFCA y se continua con el punto 4.4 de este procedimiento

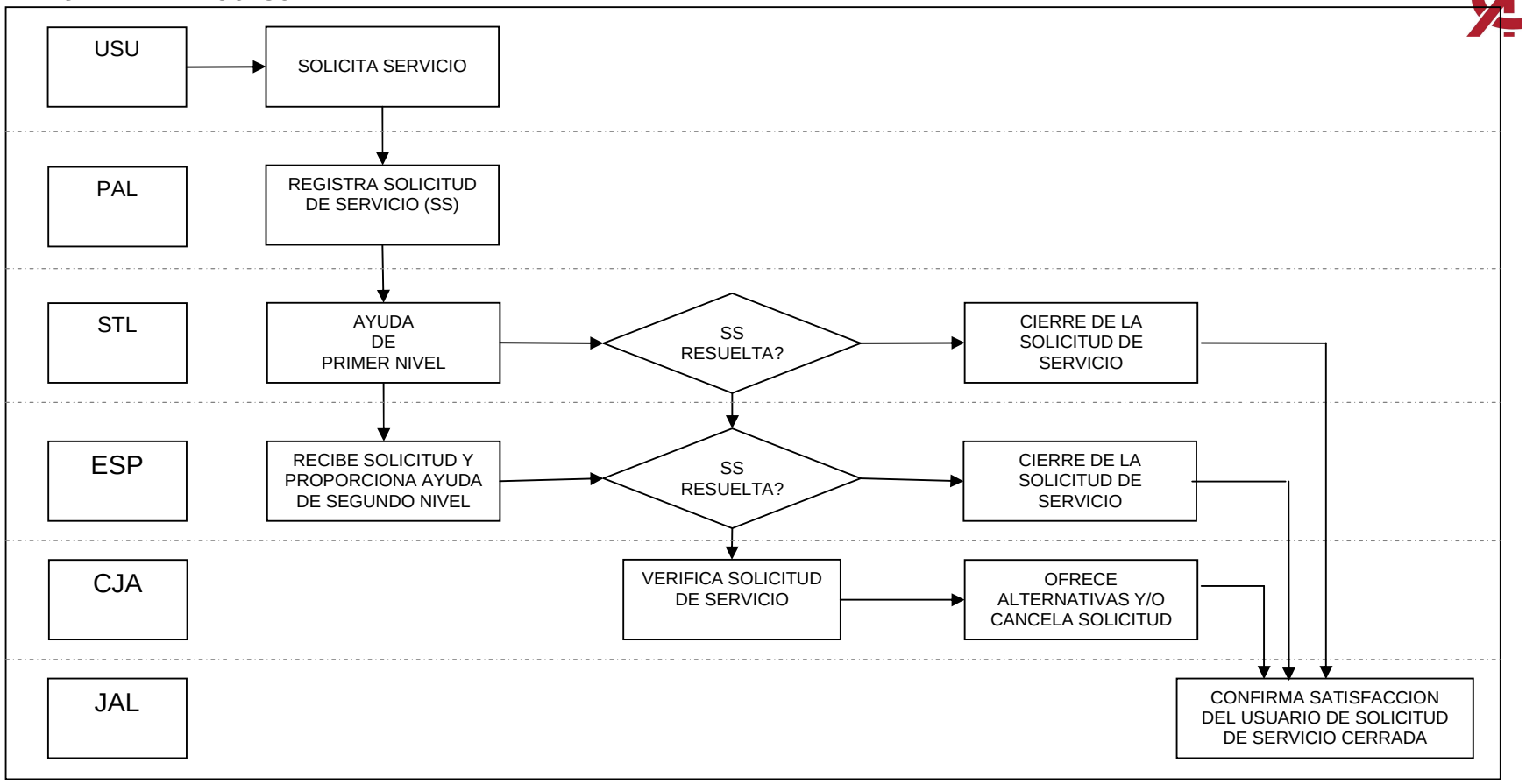
4.8. CJA — De la revisión al seguimiento de las solicitudes de servicio

4.8.1. JAL envía semanalmente a CJAS las solicitudes retrasadas cuando aplique, con el propósito de disminuir o eliminar este tipo de solicitudes en cada área (comunicación vía correo electrónico)
4.8.2. JAL genera el reporte mensual de seguimiento a solicitudes FOR 7.2 JL 03 y lo entrega al JCI para su análisis.

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO PARA ATENCION A USUARIOS

5. DIAGRAMA DE PROCESO



COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO PARA ATENCION A USUARIOS

6. REFERENCIAS

6.1. Documentos de Referencia

Nombre:	Código:
Acuerdo de servicio para atención a usuarios	**D 7.2.1 JL 01**

Acuerdo de servicio para atención a usuarios

7. FORMATOS

Nombre:	Código:
Solicitud de Servicio	F 7.5.1 JL 01

8. HISTORIAL DE REVISIONES

No. de Revisión:	Descripción:	Fecha:
0		

Elaboró: Jefe (a) de laboratorios
Aprobó: Jefe (a) de CIFCA
Fecha de Revisión: **07/08/2007**

COPIA NO CONTROLADA