

LINEAMIENTOS INTERNOS PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE TRABAJO

- I. **OBJETIVO:** El Departamento de Redes y Telecomunicaciones atiende a la comunidad universitaria utilizando un Sistema de Manejo de Solicitudes de Trabajo que sirve para registrar la recepción de solicitudes, asignarlas al personal adecuado, darles seguimiento, informar avances y organizar cargas de trabajo.

Este documento da los lineamientos a seguir por parte del personal del DRyT para atender cada solicitud de trabajo.

II. **DESCRIPCIÓN:**

1. Todo trabajo que se solicite debe registrarse mediante el Sistema de Manejo de Solicitudes de Trabajo del departamento.
2. Las solicitudes serán levantadas preferentemente por el usuario que solicita el servicio, sin embargo, el personal del DRyT también puede levantar solicitudes en caso necesario; indicando claramente en la Bitácora los datos del usuario que requiere el servicio y un resumen de la interacción que se ha tenido respecto a la problemática que reporta.
3. En caso de que la solicitud sea levantada por personal del DRyT, **éste debe notificarlo a su Jefe Inmediato o al Asistente Técnico del DRyT** para que se asigne como remitente la cuenta del usuario.
4. Dentro del sistema se manejan varios conceptos a saber:
 - a) **Remitente:** Es el nombre de la persona que está requiriendo de un servicio por parte del DRyT.
 - b) **Operador:** Es el nombre de la persona del DRyT que está atendiendo la solicitud de trabajo.
 - c) **Estado:** Es la condición dentro del DRyT de la solicitud de trabajo y puede ser:
 - Sin Procesar:** Su solicitud está registrada y bajo revisión.
 - Aceptado:** Su solicitud ya ha sido asignada a una de las Secciones del DRyT para su atención.
 - Procesando:** Su solicitud está siendo atendida por personal del DRyT.
 - Terminado:** El DRyT ha concluido la atención a su solicitud.
 - Cancelado:** La solicitud ha sido cancelada por los motivos expresados en la bitácora.
 - d) **Bitácora:** Es el espacio dentro de cada solicitud donde se registrará por parte del Operador asignado los avances, acuerdos tomados con el usuario, problema encontrado y actividades para resolver el problema. En este espacio también el usuario puede agregar las notas que considere.

5. El personal del DRyT debe realizar el primer contacto con el usuario que levanta una solicitud de trabajo antes de dos días hábiles de que se dio de alta la solicitud en el sistema, **puede ser por teléfono, en persona o por correo electrónico.**
6. El tiempo máximo de vigencia de una solicitud es de 2 meses. En caso de no tener retroalimentación por parte del usuario o cualquier otra razón del retraso en la terminación del servicio, éste pasará al estado de CANCELADO, se indicarán las razones de la cancelación en la Bitácora de la solicitud.
7. El Jefe del Departamento, los Jefes de Sección/**Administrador de Redes y Telecomunicaciones** y el **Asistente Técnico** del DRyT en el orden que se mencionan son los responsables de asignar al Operador que atenderá la solicitud de trabajo y de hacer cambios en la prioridad de los mismos si se considera conveniente.
8. Los Jefes de Sección/**Administrador de Redes y Telecomunicaciones** del DRyT solo podrán mover solicitudes entre los Operadores de su sección, a otros Jefes de Sección o al Jefe de Departamento cuando juzguen conveniente hacerlo, indicando en la Bitácora de la solicitud las razones del movimiento.
9. El Jefe del Departamento podrá mover solicitudes entre los Operadores y los Jefes de Sección según lo considere conveniente una vez que ha escrito las notas en la Bitácora de la solicitud.
10. El personal del DRyT tanto como el Remitente, son responsables de mantener la Bitácora actualizada puesto que es una fuente para informar y poder dar seguimiento a los trabajos por las partes involucradas.
11. Los Operadores deben escribir la leyenda "TERMINADO" al finalizar su trabajo en la Bitácora de la solicitud y notificarle a su jefe inmediato para que éste dé por terminada la solicitud en el sistema.
12. Todos los comentarios técnicos que se consideren confidenciales deben incluirse en la Bitácora para uso exclusivo del DRyT indicando en el sistema que será un comentario OCULTO y SIN ENVIO DE CORREO.