

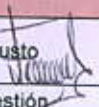

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 06	PR-CAU-02
	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO PR-CAU-02	EMISIÓN: 18-05-16	

PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO PR-CAU-02

Contenido

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Diagrama de Flujo
5. Descripción de actividades
6. Anexos, documentos y referenciales
7. Registros
8. Control de cambios

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Alberto Ramses Yañez Gutiérrez Oswaldo Hurtado Chávez	Rocío Palacios Solano 	Raquel Torres Frausto 
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 06	PR-CAU-02
	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO PR-CAU-02	EMISIÓN: 18-05-16	

1. Objetivo.

Definir los lineamientos para recopilar del usuario que reporta una falla o solicita un servicio informático, la información necesaria que permita la identificación única del reporte, así como los datos de localización del solicitante y las condiciones de falla que observa sobre un equipo o servicio.

Objetivos Específicos.

- Asignar el folio que permitirá reconocer, de manera única, en todo el ciclo de seguimiento, el estado que guarda la atención de un usuario.
- Evitar que se tengan múltiples registros de un mismo usuario que contacta al CAU para reportar una falla o solicitar algún servicio.
- Impedir que se multiplique el registro de las solicitudes de servicios o reportes de un mismo problema que han sido previamente registradas.


2. Alcance.

Este procedimiento basa su funcionalidad en el uso de un sistema automatizado de registro y seguimiento de reportes de falla o solicitudes de servicio (SAI) con base en las herramientas establecidas por el producto CRM SIEBEL ejecutadas en un ambiente de red y será realizado por los agentes telefónicos que tienen como responsabilidad atender a la comunidad del instituto con respecto a las fallas o solicitudes de servicio relacionadas con los servicios informáticos que ofrece la Coordinación General de Servicios Informáticos.

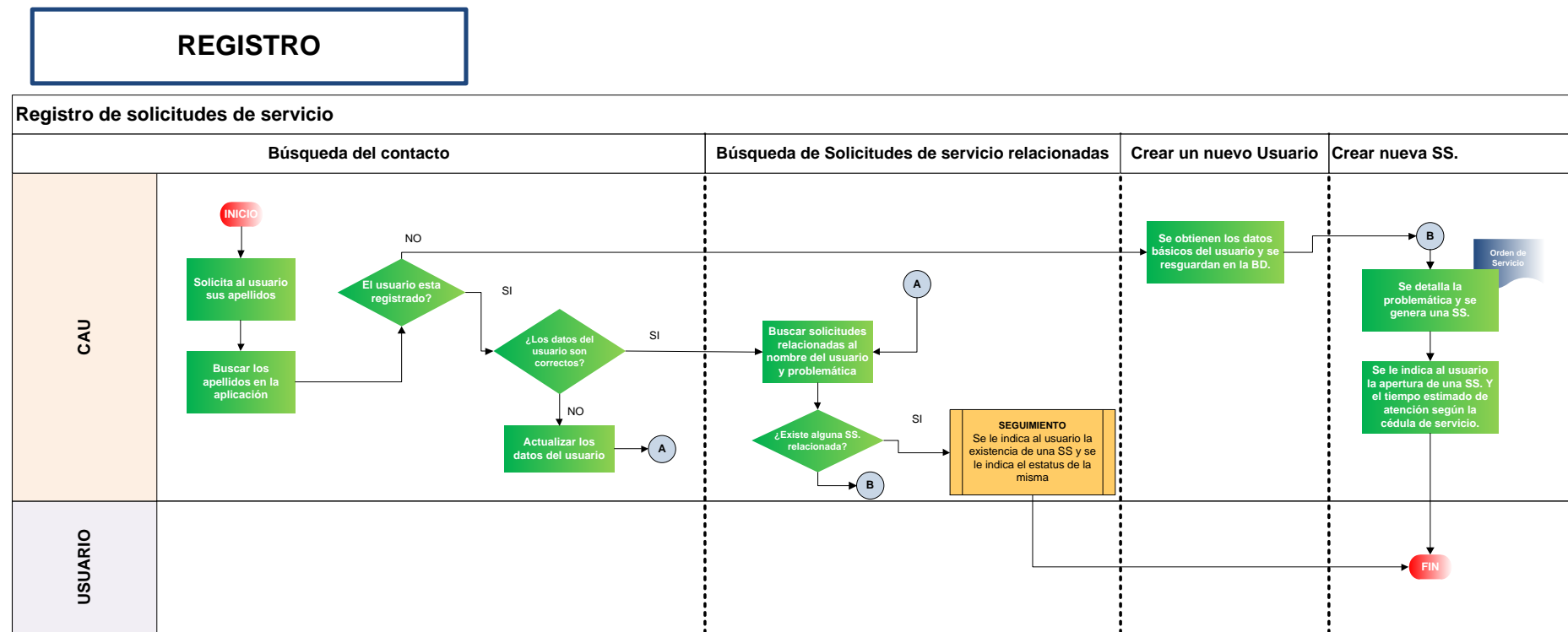
3. Responsabilidad y autoridad.

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Agente telefónico	Registrar solicitudes de servicio.	Generar nuevas solicitudes de servicio.
Supervisor de Seguimiento	Asesorar y en su caso corregir las dudas sobre las solicitudes de servicio que registran los agentes telefónicos.	Supervisar el trabajo de los agentes telefónicos.


Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 06	PR-CAU-02
	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO PR-CAU-02	EMISIÓN: 18-05-16	

4. Diagrama de Flujo



Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 06	PR-CAU-02
	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO PR-CAU-02	EMISIÓN: 18-05-16	


5.Descripción de Actividades.

El folio de una solicitud de servicio, es un número que sirve como referencia tanto a los usuarios, ingenieros de servicio y a los encargados del Centro de Atención a Usuarios para registrar y dar seguimiento a las actividades que permiten atender o resolver las aclaraciones, dudas, quejas, comentarios o cualquier otra situación que pudiese presentarse con relación a las solicitudes de servicio o reportes de falla que la comunidad politécnica presenta sobre alguno de los servicios informáticos que brinda la Coordinación General de Servicios Informáticos (CGSI).

Es fundamental, para mejorar los servicios informáticos en el Instituto Politécnico Nacional, que las solicitudes de servicio o reportes de falla que presentan los usuarios de la comunidad politécnica no se presenten directamente por parte de los usuarios a las diferentes áreas de la CGSI, ya que es muy importante que estas solicitudes se asignen única y exclusivamente a los departamentos responsables de atender la solicitud particular y sólo hasta que se genere el registro en un sistema de información que permita controlar el flujo de actividades necesarias para realizar su seguimiento, entre las diferentes tareas que se efectúan, desde que la solicitud es presentada y hasta que la misma es atendida y así, cuando no sea posible realizar una solución de “primer contacto” por parte del personal del CAU al problema, las solicitudes no deberán ser turnadas a las áreas de atención, hasta que no se realice el conjunto de pruebas que permitan ubicar la dimensión real del problema y el área técnica que por su ámbito de competencia se encargará de su atención. (**Ver Procedimiento de atención de solicitudes de servicio**, PR-CAU-01).

En caso de que el “SAI” no se encuentre disponible para realizar el proceso de registro, será necesario hacer uso del formato impreso “**Formato de Contingencia para el registro de solicitudes de servicio**” (FO-CAU-01-02) para la recopilación de la información necesaria de la solicitud del usuario para su registro posterior, de esta manera ponerse en contacto nuevamente con el usuario con la información que proporcionó y mencionarle su número de folio.

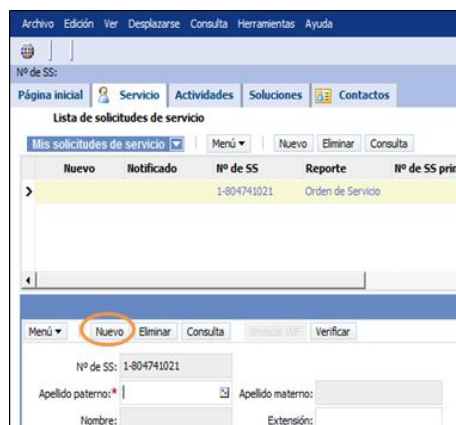
Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 06	PR-CAU-02
	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO PR-CAU-02	EMISIÓN: 18-05-16	

Registro de una solicitud.

A continuación, se presenta la forma en que, de una manera operativa, se concreta el registro de un reporte de falla o la solicitud de un servicio a través de las diversas ventanas que integran el proceso de registro del Sistema de Administración de Incidencias a las Solicitudes de Servicio (SAI) dentro del Centro de Atención a Usuarios.

Recibida una solicitud de servicio (sea vía telefónica, correo electrónico, red social, documento u orden de servicio) el Agente telefónico realiza una consulta en el “SAI” (pestaña **Servicio**, opción **Todas las solicitudes de servicio**) dándole clic al botón nuevo y en el campo apellido paterno nuevamente clic al recuadro que está a un lado.



The screenshot shows the SAI system interface. At the top, there is a menu bar with options: Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, Ayuda. Below the menu bar, there is a navigation bar with tabs: Página inicial, Servicio, Actividades, Soluciones, Contactos. The 'Servicio' tab is selected. Below the navigation bar, there is a section titled 'Lista de solicitudes de servicio'. This section contains a table with columns: Nuevo, Notificado, Nº de SS, Reporte, and Nº de SS prin. The first row of the table shows a 'Nuevo' status, a 'Notificado' status, the number '1-804741021', and the text 'Orden de Servicio'. Below the table, there is a search bar and a 'Nuevo' button, which is highlighted with a red circle. Other buttons include 'Eliminar', 'Consulta', and 'Verificar'.

En seguida aparece una ventana en la cual se puede realizar una consulta por nombre y/o apellido paterno y/o apellido materno, etc. VER Manual de registro SAI Ver. 0.7 “Consulta de solicitud de registro”.




The screenshot shows a window titled 'Seleccionar contacto - Internet Explorer'. The window displays a list of contacts in a table. The table has the following columns: Título, Nombre, Apellido paterno, Apellido materno, Cargo, R.F.C. / CURP, and Admvo/Docente/Estu Extensión. The data in the table is as follows:

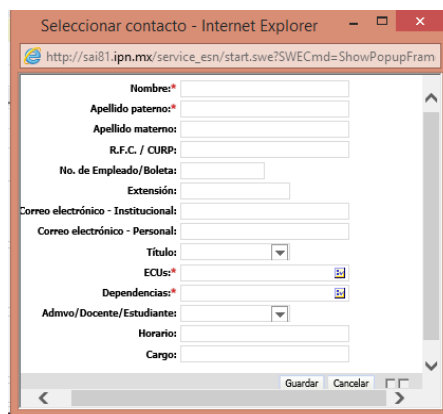
Título	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Cargo	R.F.C. / CURP	Admvo/Docente/Estu Extensión
C.	NORMA	ALATORRE	TORRES	ESTUDIANTE	AATH20807MGTLLR07	ESTUDIANTE
	FRANCISCO	ASTAÍN	ALVAREZ		AIAT731222	ESTUDIANTE
LIC.	FURUNENCIO FACUNDO	DE JESUS	BALDERAS	DOCENTE	JEDF491027	DOCENTE
C.	HECTOR	DE LA O	DE LA BARRERA	ESTUDIANTE	OXTH881227HHSVRC09	ESTUDIANTE
C.	MIGUEL	ELIAS	CHIVARA	(INTERINATO)	EICH850615	ESTUDIANTE 67032
	CECILIA	FELIX DIAZ	MANRIQUEZ		DEMC740515	ESTUDIANTE
	ISRAEL	GERMAN	SERRANO		GESI860127	ESTUDIANTE
	LUIS FERNANDO	HINOJOSA	HERNANDEZ		HIHL840620	EGRESADO

At the bottom of the window, there are buttons for 'Aceptar' and 'Cancelar'.

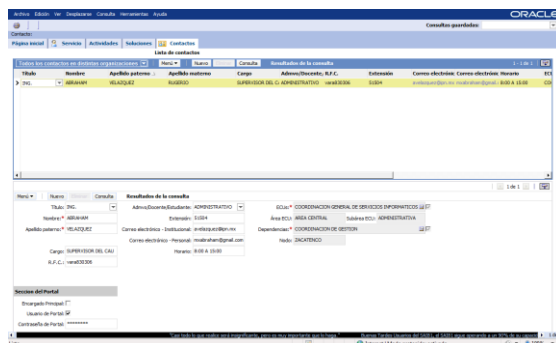
Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 06	PR-CAU-02
	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO PR-CAU-02	EMISIÓN: 18-05-16	

Si el usuario no se encuentra se le da clic al botón de nuevo y se procede a llenar los siguientes datos personales del usuario.




En caso contrario de que el usuario esté registrado, verificar si los datos personales del usuario (Nombre, Apellidos, extensión, centro o unidad donde labora ECU'S, dependencia y correo electrónico) son los mismos con los que cuenta actualmente, o en su defecto actualizarlos desde la pestaña de **Contactos** y posteriormente regresar a la pestaña de **Servicio** para proseguir con el levantamiento de la solicitud.

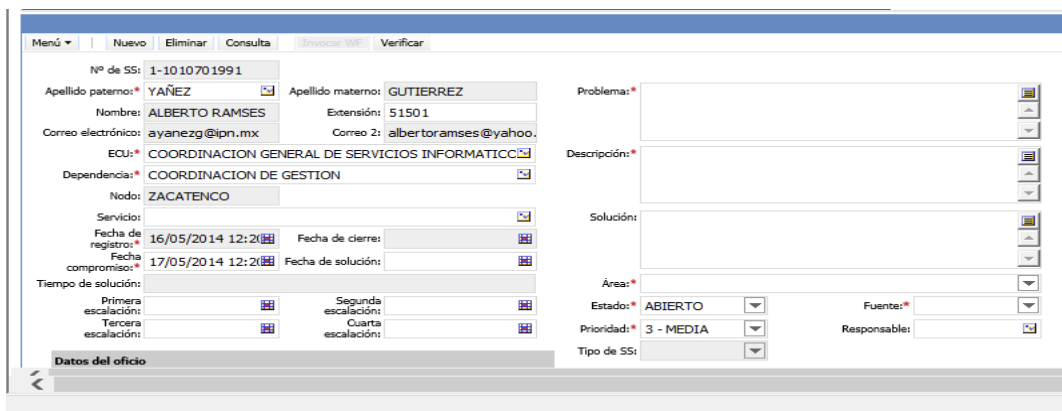


Si los datos están correctos o ya se llevó a cabo la actualización de éstos como se mencionó anteriormente, lo siguiente es verificar si en el tipo de servicio solicitado, puede ser registrado o si se tiene que referir a su unidad de informática (encargado de informática o personal de apoyo), que en la mayoría de los casos esta unidad es la única competente para poder levantar solicitudes de servicio referidas a Internet, Seguridad, Telefonía, etc. (Revisar Cédulas de Servicio).

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de gestión

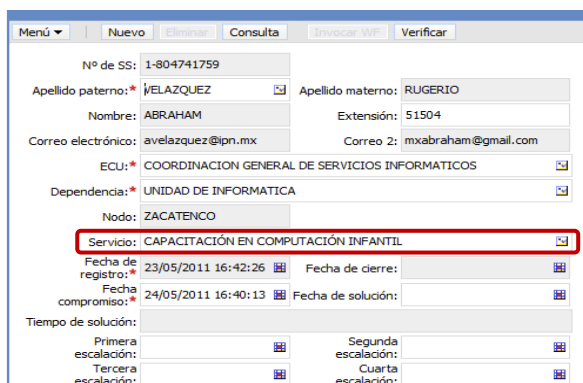
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 06	PR-CAU-02
	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO PR-CAU-02	EMISIÓN: 18-05-16	

Verificado lo anterior, lo siguiente es el llenado de la solicitud, estando en la pestaña **Servicio** y con los datos del usuario ya en plantilla procedemos al registro de los siguientes campos: (Servicio, Problema, Descripción, Área, Fuente y Responsable).



The screenshot shows a web-based form for registering a service request. The form is divided into several sections. On the left, there's a 'Datos del usuario' section with fields for 'Nº de SS' (1-1010701991), 'Apellido paterno' (YAÑEZ), 'Apellido materno' (GUTIERREZ), 'Nombre' (ALBERTO RAMSES), 'Extensión' (51501), 'Correo electrónico' (ayanezg@ipn.mx), 'Correo 2' (albertoramses@yahoo.), 'ECU' (COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS), 'Dependencia' (COORDINACION DE GESTION), 'Nodo' (ZACATENCO), 'Servicio' (selected), 'Fecha de registro' (16/05/2014 12:20), 'Fecha de cierre' (empty), 'Fecha compromiso' (17/05/2014 12:20), 'Fecha de solución' (empty), 'Tiempo de solución' (empty), 'Primera escalación' (empty), 'Segunda escalación' (empty), 'Tercera escalación' (empty), and 'Cuarta escalación' (empty). On the right, there's a 'Datos del servicio' section with fields for 'Problema' (empty), 'Descripción' (empty), 'Solución' (empty), 'Área' (empty), 'Estado' (ABIERTO), 'Fuente' (empty), 'Prioridad' (3 - MEDIA), 'Responsable' (empty), and 'Tipo de SS' (empty).

Se selecciona el tipo de servicio previamente identificado en el proceso de atención al usuario. (Verificar Catálogo de Servicios) dando clic en el recuadro a un lado del campo “Servicio”.




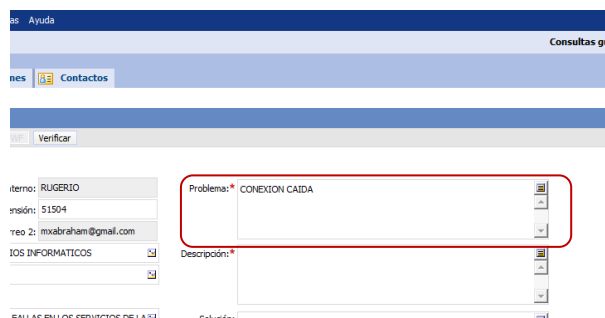
The screenshot shows the 'Servicio' dropdown menu open, displaying a list of services. The selected service is 'CAPACITACIÓN EN COMPUTACIÓN INFANTIL'. The list includes: CAU_INFORMATIVO, CAU_OTRO, CT_CAP_INFANTIL_01, CT_CAP_INFORMATICA_01, CT_VISTAS_01, C_CABLEADO_01, C_DNS_01, C_FALLAS_01, C_FALLAS_02, and C_FALLAS_03.

Nombre corto	Servicio	Variante 1
CAU_INFORMATIVO	DESCRIPCION	SIN VARIANTE
CAU_OTRO	OTRO	SIN VARIANTE
CT_CAP_INFANTIL_01	CAPACITACIÓN EN COMPUTACIÓN INFANTIL	SIN VARIANTE
CT_CAP_INFORMATICA_01	CAPACITACIÓN EN INFORMATICA	SIN VARIANTE
CT_VISTAS_01	VISTAS GUARDAS A LAS INSTALACIONES DE LA DIRECCIÓN	SIN VARIANTE
C_CABLEADO_01	ADICIONES Y/O REUBICACIONES EN LA INFRAESTRUCTURA CABLEADO ESTRUCTURADO	
C_DNS_01	ASIGNACION DE NOMBRE DE DOMINIO	SIN VARIANTE
C_FALLAS_01	CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERV. CONEXIÓN CAÍDA	
C_FALLAS_02	CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERV. CONFIGURACION DE DIRECCION IP	
C_FALLAS_03	CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERV. CONFIGURACION DE DNS	

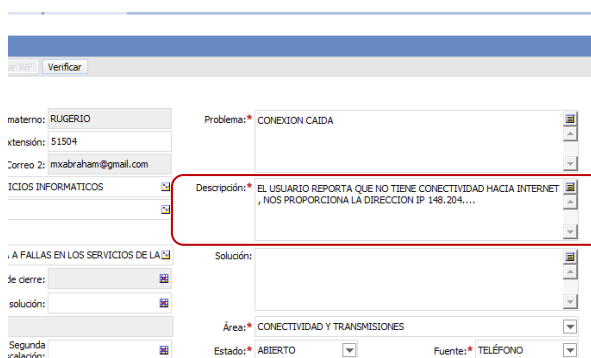
Ingresa en el campo “Problema” una breve descripción del servicio o falla de la manera más concreta.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de gestión


	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 06	PR-CAU-02
	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO PR-CAU-02	EMISIÓN: 18-05-16	



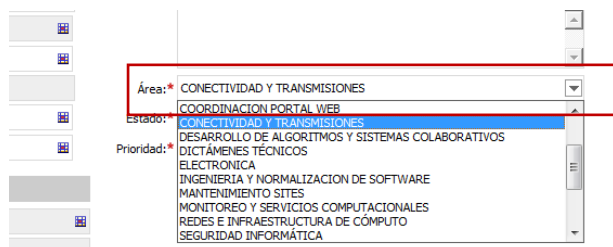
Llena el campo Descripción con toda la información recopilada hasta el momento (datos técnicos), esta descripción debe ser lo más detallada posible para que los ingenieros de servicio puedan atender el reporte de la mejor forma.




Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 06	PR-CAU-02
	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO PR-CAU-02	EMISIÓN: 18-05-16	

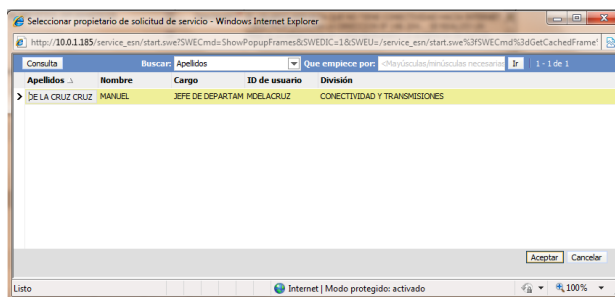
Selecciona el Área y el Responsable que atenderá el servicio en función de las preguntas que se realizaron durante el proceso de atención, confirmando los valores a seleccionar.




Posteriormente selecciona la prioridad y la fuente por la cual el usuario contactó. Esta prioridad será establecida de acuerdo al nivel jerárquico dentro de la organización del IPN y de la cantidad de servicios afectados. En caso de que la fuente sea por documento, se deben completar los campos correspondientes.



El Jefe o Responsable del departamento al que se va a turnar la solicitud creada. Igualmente, con el recuerdo a un lado del campo “Responsable”



Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 06	PR-CAU-02
	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO PR-CAU-02	EMISIÓN: 18-05-16	


Se turna el registro al área correspondiente y enseguida se da clic sobre el botón verificar.

Área: * CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES
 Estado: ABIERTO
 Prioridad: TURNADO
 SOLUCIÓN INMEDIATA

Fuente: * TELÉFONO
 Responsable:

Se le otorga al usuario el NSS que se ha generado agradeciendo la llamada, El SAI envía de manera automática un correo electrónico al usuario informando que su solicitud ha sido turnada al área correspondiente para su atención, así mismo el SAI envía de manera automática un correo electrónico al encargado del área para su atención correspondiente.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 06	PR-CAU-02
	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO PR-CAU-02	EMISIÓN: 18-05-16	

6. Anexos, documentos y referenciales

Anexos, documentos o referenciales	Clave
Manual de Registro SAI Versión: 0.7	MA-CAU-02
Procedimiento de atención de solicitudes de servicio.	PR-CAU-01
Catálogo de Servicios	
Cédulas de Servicio	

7. Registros

Registros	Clave	Responsable
Pantallas de Captura del SAI	No Aplica	Agente telefónico.
Formato de contingencia para el registro de solicitudes de servicio.	FO-CAU-01-02	Agente telefónico.

8. Control de cambios

No. de revisión	Página (s)	Razón del cambio	Fecha y Responsable del Cambio
00	No Aplica	Inicia su uso	No Aplica
01	3, 4, 5,6,7	Actualización del Diagrama de Flujo	18-08-12 Supervisor Operativo
	6	Cambio de código de formato de contingencia para el registro de solicitudes	
02	3	Se actualizó diagrama de flujo.	01-03-2013 Supervisor Operativo
03	Todo	Se actualiza Proceso de Registro de Solicitudes de Servicio	10/04/2014 Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez
04	Todo	Se revisó y actualizó la información	09/01/2015 Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez
05	Todo	Se revisó y actualizó la información referente a los supervisores de operación y seguimiento	03/11/2015 Osvaldo Hurtado Chávez
06	Todo	Se cambió el nombre del Representante de la Dirección y se agregó el de Coordinadora de Gestión en los pies de	18-05-2016 Rocío Palacios Solano

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yáñez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 06	PR-CAU-02
	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO PR-CAU-02	EMISIÓN: 18-05-16	

	5, 11	<p>página</p> <p>Se actualizó versión del Manual de Registro SAI</p>	
--	-------	--	--

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de gestión