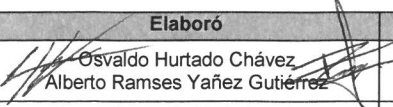
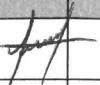


	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 06	PR-CAU-03
	PROCEDIMIENTO DE "SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 29/08/16	

# PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO PR-CAU-03

## 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
 Osvaldo Hurtado Chávez Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	 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-03
	PROCEDIMIENTO DE "SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 29/08/16	

# PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO PR-CAU-03

## 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
Osvaldo Hurtado Chávez Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	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-03
	PROCEDIMIENTO DE "SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 29/08/16	

## 1. Objetivo.

El procedimiento de seguimiento de atención a las solicitudes de servicio es el mecanismo mediante el cual los actores, del Sistema de Administración de Incidencias, podrán consultar y registrar los diversos eventos derivados en la atención a una solicitud de servicio o al reporte de falla que es presentada por los usuarios de la comunidad politécnica.

### Objetivos específicos:


Como una manera de concretar el objetivo referido, será conveniente establecer los siguientes objetivos específicos:

- Establecer los criterios que regirán la forma en que se realizará el procedimiento de seguimiento de la atención.
- Identificar y desarrollar las diversas acciones que permitan el seguimiento del nivel de la atención de una solicitud.
- Establecer las políticas y lineamientos que permitirán un escalamiento de la notificación por la no atención de una petición de servicio ante las autoridades encargadas de la operación de los servicios informáticos institucionales.

Para instrumentar estos objetivos, será necesario realizar las siguientes actividades:

- Identificar a los actores involucrados en la atención de un servicio, así como los roles de trabajo y las acciones que deben realizar.
- Validar la existencia del reporte del usuario solicitante.
- Comprobar que la petición del usuario corresponda a alguno de los servicios atendidos por la Coordinación General de Servicios Informáticos en su Catálogo de Servicios.
- Verificar que se realizó apropiadamente el turnado de la petición del usuario hacia el área responsable de su atención.
- Certificar que el área encargada de la atención, efectuó la recepción apropiada de la petición del usuario que le fue turnada.
- Identificar, si el área encargada de atender la solicitud del usuario ejecutó las acciones para resolver la solicitud.
- Ubicar si las acciones de atención realizadas por el área encomendada hasta el momento, derivan o no la necesidad de returnar la solicitud.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Osvaldo Hurtado Chávez Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	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-03
	PROCEDIMIENTO DE "SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 29/08/16	

- Modificar el estado turnado a la petición, en el caso de que no corresponda a la situación real de atención detectada sobre la solicitud.
- Informar al usuario solicitante sobre el estado que guarda su petición.
- Identificar las condiciones que permitirán el proceso de escalamiento hacia los funcionarios encargados de coordinar la operación de los servicios.

## 2. Alcances.

Es importante mencionar como alcances de este procedimiento, que su funcionalidad estará restringida por las siguientes condiciones:


- Quando algún miembro de la comunidad haya referido una petición de servicio o el reporte de una falla de un equipo o servicio al personal del Centro de Atención a Usuarios, el mismo deberá corresponder con alguno de los servicios informáticos integrados al Catálogo de Servicios de la Coordinación General de Servicios Informáticos.
- Los servicios informáticos del catálogo que serán apoyados por la actividad del Centro de Atención a Usuarios, serán exclusivamente los acordados entre las Unidades Responsables adscritos a la Coordinación General de Servicios Informáticos y el propio Centro de Atención a Usuarios.
- Este proceso de seguimiento solo se podrá realizar cuando se tengan los elementos necesarios para lograr la total identificación de la petición y que adicionalmente, hayan sido registrados en el SAI a partir del año 2006.

Este procedimiento es aplicable a las actividades que Supervisores del CAU realizan para el seguimiento de las solicitudes de servicio que se encuentran en cualquier estado.

## 3. Responsabilidad y autoridad.

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Agente telefónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar el seguimiento de los servicios ubicando las condiciones de su estado.</li> </ul>	Para modificar el estado de las solicitudes en estado abierto y solucionado.
Supervisor de Seguimiento y Supervisor de Operación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar, revisar, ejecutar, supervisar las actividades antes descritas.</li> </ul>	Capacidad para ejecutar las decisiones que establezcan los funcionarios involucrados en la solución de problemas.
Coordinador del CAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar los esfuerzos de los diversos actores involucrados en el proceso de atención, identificando los posibles</li> </ul>	Capacidad para interactuar con los funcionarios encargados de operar los servicios y establecer las decisiones que sean necesarias para la solución de los

Elaboró	Revisó	Autorizó
Osvaldo Hurtado Chávez Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	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-03
	PROCEDIMIENTO DE "SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 29/08/16	

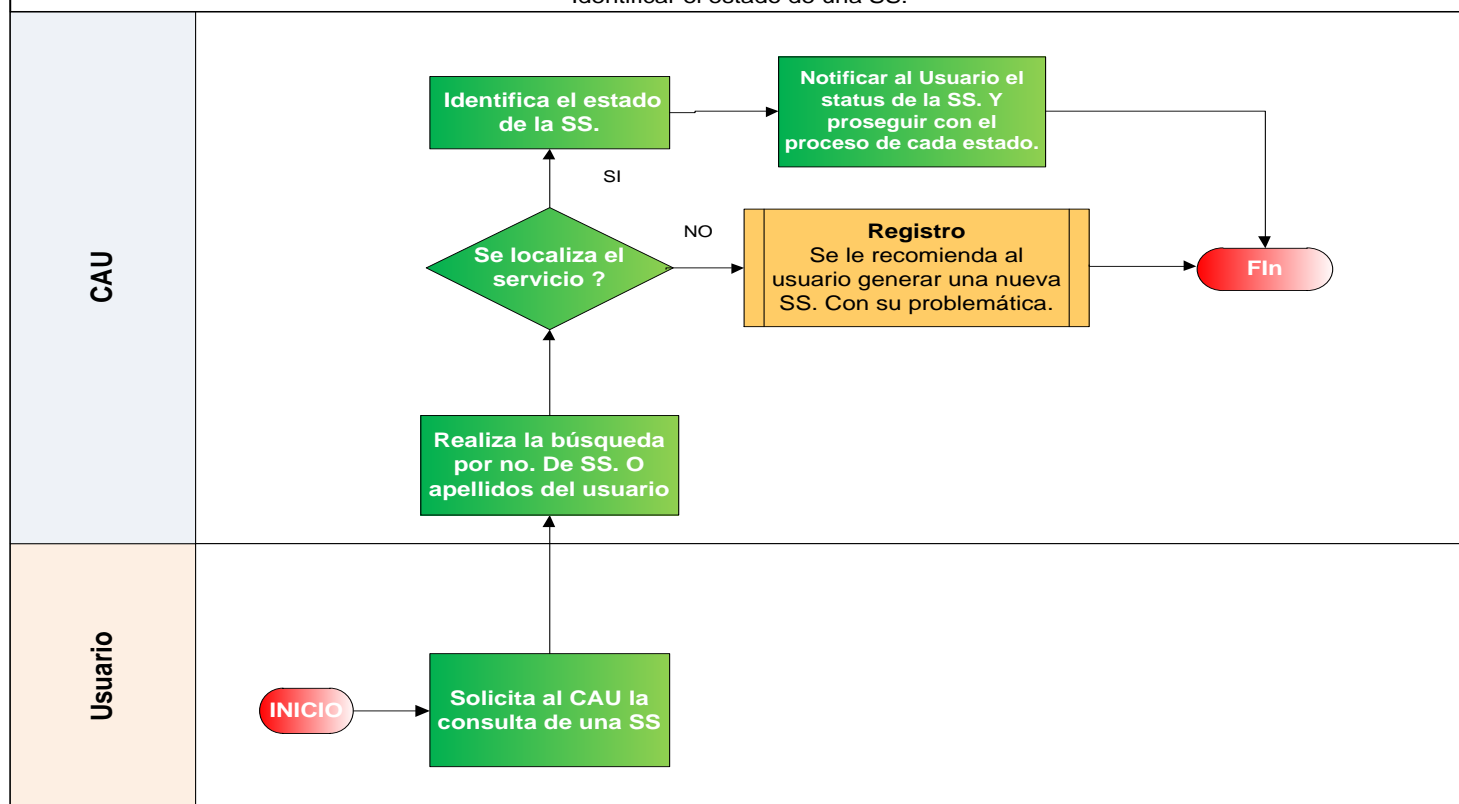
	problemas y estableciendo las posibles soluciones.	problemas que se presenten.
--	--	-----------------------------

#### 4. Diagrama de Flujo.


## Seguimiento

### Status de una SS.

Identificar el estado de una SS.



Elaboró	Revisó	Autorizó
Osvaldo Hurtado Chávez Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	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-03
	PROCEDIMIENTO DE "SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 29/08/16	

## 5. Descripción de las actividades que integran el proceso.

El proceso "Seguimiento a la Atención de Solicitudes de Servicio" es el mecanismo mediante el cual, los responsables del Centro de Atención a Usuarios, revisan el estado que guardan las solicitudes o los reportes de falla que son presentados por los diversos actores que integran el Sistema de Administración de Incidencias; permitiendo, en caso de requerirse, establecer e informar sobre todas y cada una de las actividades que se han desarrollado, se están desarrollando o se habrán de desarrollar.

Como una consecuencia de su instrumentación, se mantiene continuamente informado al usuario solicitante, logrando así posicionarlo en el nivel apropiado sobre la expectativa de resultado que alcanzará su petición, en cuanto al tiempo, la forma y las condiciones inherentes a la solución que se han planteado realizar para atenderlo. De esta forma, este proceso permite mejorar la percepción en el ánimo del usuario, sobre la manera en cómo está siendo atendido por el personal de la Coordinación General de Servicios Informáticos. Adicionalmente, es importante mencionar que la ejecución de este proceso provee, a través de las opiniones, datos e información que maneja, un mecanismo de retroalimentación sobre los diversos tiempos, formatos y maneras en que las áreas encargadas de resolver las solicitudes están actuando, y con ello establece un proceso de mejora continua del nivel de calidad de su funcionamiento.


Así, para realizar este proceso se planteó como estrategia el desarrollarlo sobre dos líneas de ejecución:

1. El usuario solicita se le informe sobre el estado que guarda su solicitud.
2. Como un mecanismo rutinario del centro de atención para identificar las solicitudes que, sin haber sido canceladas, no han sido cerradas en el sistema; situación que indica, según las circunstancias y el tiempo transcurrido, que posiblemente se han presentado problemas para su atención, por lo que es pertinente ubicar esas circunstancias especiales y darlas a conocer a los funcionarios de las áreas encargadas de resolverlas.

De este modo, el proceso "Seguimiento a la Atención de Solicitudes de Servicio" integra un ciclo de vida de las solicitudes de servicio con los siguientes estados:

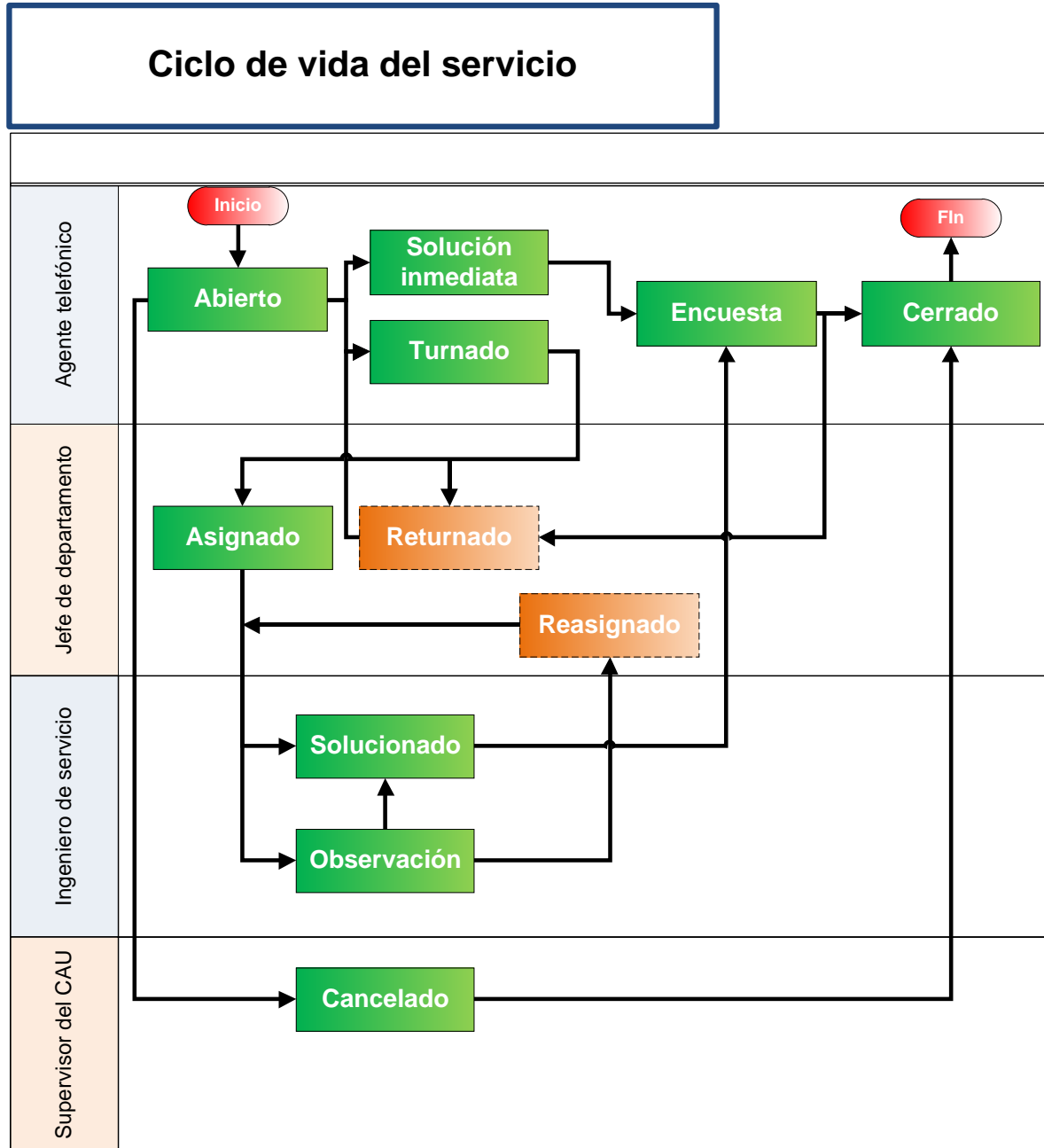
- "Abierto".
- "Turnado".
- "Retornado".
- "Asignado y Reasignado".
- "Observación".
- "Solucionado".
- "Encuesta".

Elaboró	Revisó	Autorizó
Osvaldo Hurtado Chávez Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	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-03
	PROCEDIMIENTO DE "SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 29/08/16	

- "Cerrado y/o Cancelado".

Cuyo tratamiento puede visualizarse en el siguiente diagrama:



Elaboró	Revisó	Autorizó
Osvaldo Hurtado Chávez Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	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-03
	PROCEDIMIENTO DE "SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 29/08/16	

## 5.1 Identificación de los servicios.

Para la identificación del estado que guarda una Solicitud de servicio es necesario indagar con el usuario si cuenta con un número de solicitud de servicio.

En ocasiones donde se desconoce o se equivoca el número de folio de una solicitud, es necesario aplicar el mecanismo que permite corregir o identificar el folio, el cual requiere la obtención de uno o varios de los siguientes datos, para posteriormente realizar una búsqueda más completa en el SAI (Ver manual de Usuario SAI, "Buscar registros mediante una consulta"):

- Número de solicitud de servicio.
- Apellido paterno o Materno.
- RFC
- Palabra clave que pueda encontrarse en el contenido del campo "descripción".

De entre los diversos registros que cumplen las condiciones de la consulta ejecutada, el agente debe identificar el servicio referido por el usuario. Los datos son ordenables en forma ascendente o descendente de acuerdo al campo que se elija.

<div> Nuevo Eliminar Consulta </div> <div>1 - 4 de más de 4+</div>								
Estado	Fecha de registro	Nº de SS	Reporte	Apellido paterno	Apellido materno	Nombre	Extensión	Correo e
TURNADO	30/05/2011 14:32:28	1-830456477	Orden de Servicio	VELAZQUEZ	SERRANO	ROCIO	70050	rvelazi
CANCELADO	27/05/2011 11:45:37	1-830409971	Orden de Servicio	VELAZQUEZ	SERRANO	ROCIO	70050	rvelazi
CERRADO	17/11/2010 14:10:49	1-761925470	Orden de Servicio	VELAZQUEZ	SERRANO	ROCIO	70290	rvelazi
CERRADO	08/09/2009 09:17:27	1-607279510	Orden de Servicio	VELAZQUEZ	SERRANO	ROCIO	70050	rvelazi

En caso de no encontrar el servicio buscado:


Se notifica al usuario que no existe el servicio y se le ofrece la posibilidad de abrir un servicio, siempre y cuando proporcione los datos requeridos por el área responsable de atenderlo. Si la respuesta del usuario es positiva, se procederá entonces a ejecutar el procedimiento descrito en "PR-CAU-02 Registro de Solicitudes de Servicio".

Si por una o varias alternativas de búsqueda se obtiene un resultado se deben validar los siguientes campos en este orden para identificar la razón del estatus en el que se encuentra el servicio.

- Datos personales del usuario sean correctos.
- Fecha de registro
- Fecha compromiso
- Estado
- Fecha solución (En caso de que se encuentre solucionado)

Elaboró	Revisó	Autorizó
Osvaldo Hurtado Chávez Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	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-03
	PROCEDIMIENTO DE "SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 29/08/16	

- Campo problema
- Campo descripción
- Campo solución
- Área
- Fuente
- Responsable

Los campos anteriores permitirán averiguar la razón del estatus que mantiene la solicitud de servicio, la cual se puede indicar al usuario para hacerlo de su conocimiento.

Para dar seguimiento a los servicios que no han sido CERRADOS ni CANCELADOS, se deben ubicar las circunstancias que provocaron tal situación y con base a ellas, agilizar la atención de la petición, o bien, escalar la solicitud a los funcionarios encargados de las áreas que deben resolverlos; el personal del CAU debe realizar las siguientes consultas:

- Estado "Abierto"
- Estado "Solucionado"

El grupo de trabajo del CAU, realiza los cambios de estado que requieran y si es necesario se notifica a los supervisores del CAU para la pronta atención.


A continuación, se describen las actividades a realizar dependiendo del estado que resguarda la Solicitud de Servicio:

### 5.1.1 Servicio cuyo estado es Abierto

El estado "Abierto". Es el primer estado de la solicitud de Servicio; el cual, permitirá al personal del CAU verificar que los campos necesarios para su registro estén completos, por lo que la solicitud puede estar en este estado no más de 24 hrs. En espera de ser completados, pasando el tiempo permitido y de no ser completado, se cambiará al estado "Cancelado" y si es completado cambiará al estado "Turnado".

Área: \* CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS  
Estado: \* ABIERTO  
Fuente: \* TELÉFONO  
Prioridad: \* **TURNADO**  
SOLUCIÓN INMEDIATA  
Responsable: ALBERTO OMAR TO...

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

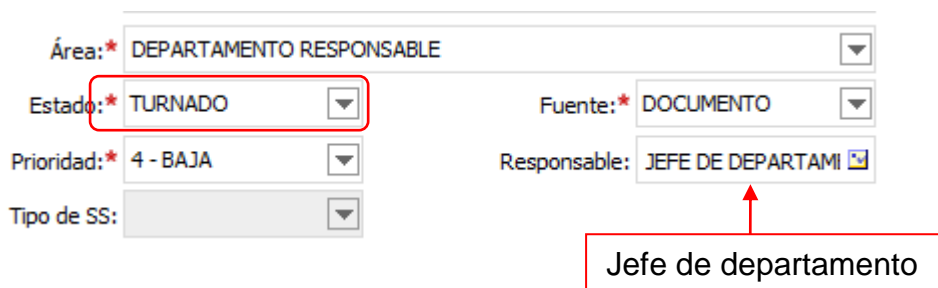
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 06	PR-CAU-03
	PROCEDIMIENTO DE "SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 29/08/16	

### 5.1.2 Servicio cuyo estado es Solución inmediata

El estado solución inmediata se asigna a un servicio el cual fue solucionado con asistencia del agente telefónico en el momento del contacto inicial por parte del usuario, el agente debe asegurarse de incluir en los campos de solución y actividades, una descripción del proceso de solución, así como la solución final que se le dio al usuario, también se debe añadir la fecha de solución (la cual será el día presente) en el campo correspondiente, finalmente el servicio debe ser cambiado al estado "Encuesta" para su cierre posterior.

### 5.1.3 Servicio cuyo estado es Turnado

Una petición que tiene establecido este estado, es una solicitud de servicio o reporte de una falla de algún usuario politécnico que ya está siendo atendida por parte del departamento correspondiente y es el Jefe del departamento quien cambiará el estado por "Asignado" para algún miembro de su staff, de tal forma que éste le proporcione una solución final.




### 5.1.4 Servicio cuyo estado es Returnado.

Una petición se considera en este estado, cuando la solicitud de servicio o reporte de una falla, fue turnada a un departamento, pero su atención no corresponde a dicha área, es responsabilidad del Jefe del departamento cambiar los campos de solución, estado y actividades, agregándoles la información necesaria para que el CAU pueda turnar nuevamente la solicitud del servicio al departamento correcto.


### 5.1.5 Servicio cuyo estado es Asignado

Una petición que tiene establecido este estado, es una solicitud de servicio o reporte de una falla que ya fue evaluada previamente por el Jefe del departamento correspondiente y encomienda a un Ingeniero de Servicio con la competencia necesaria para poder darle solución, es responsabilidad del Ingeniero de Servicio

Elaboró	Revisó	Autorizó
Osvaldo Hurtado Chávez Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	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-03
	PROCEDIMIENTO DE "SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 29/08/16	

actualizar los campos "Solución" y "Actividades" del servicio, indicando las actividades realizadas para la solución, lo cual permite la retroalimentación al usuario, el ingeniero de servicio, es el único autorizado para cambiar la solicitud de servicio al estado de "Solucionado".

Área:*	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES		
Estado:*	ASIGNADO	Fuente:*	TELÉFONO
Prioridad:*	3 - MEDIA	Responsable:	SSOCIALMO01 SSOC  <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Ingeniero de servicio</span>
Tipo de SS:			


### 5.1.6 Servicio cuyo estado es Reasignado

Una petición que tiene establecido este estado, es una solicitud de servicio, que fue asignada al Ingeniero de Servicio por medio del SAI pero que por algún motivo el Jefe de Departamento requiere cambiar al Ingeniero de Servicio final de atención, por lo que es posible que la solicitud de servicio no haya sido atendida para su ejecución en tiempo y forma, es responsabilidad del Ingeniero de Servicio actualizar los campos "Solución" y "Actividades" indicando las actividades realizadas que hasta ese momento han realizado los Ingenieros de Servicio responsables de su atención para la solución y esto permite la retroalimentación al usuario, también es el único autorizado para cambiar la solicitud de servicio al estado de "Solucionado", al mismo tiempo se debe tener en cuenta que el SAI valida las fechas establecidas para la atención del servicio y si los umbrales son superados, dispara acciones de escalamiento hacia los funcionarios en la estructura jerárquica de la Dirección de Cómputo y Comunicaciones.

### 5.1.7 Servicio cuyo estado es Observación

Una petición que tiene establecido este estado, es una solicitud de servicio o reporte de una falla de algún usuario de la comunidad politécnica que no ha sido solucionada por motivos externos o no atribuibles al área encargada de la solución, motivo por el cual este subproceso ubica las actividades que hasta ese momento han realizado los Ingenieros de Servicio responsables de su atención y posteriormente se informa al usuario la situación que prevalece, así como una fecha estimada de cumplimiento.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Osvaldo Hurtado Chávez Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	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-03
	PROCEDIMIENTO DE "SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 29/08/16	

Área: \* UPIICSA  
 Estado: \* OBSERVACIÓN  
 Fuente: \* TELÉFONO  
 Prioridad: \* 3 - MEDIA  
 Responsable: INGENIERO DE SERVICIO  
 Tipo de SS: Falla

Ingiero de servicio

### 5.1.8 Servicio cuyo estado es Solucionado

En este estado se encuentran las solicitudes que ya han sido atendidas por el Ingeniero de servicio proporcionando un resultado satisfactorio para la solicitud y para el usuario.

Es responsabilidad del agente telefónico realizar un monitoreo diario de las solicitudes que mantienen este estado y validar los campos de "Solución" y "Actividades" y si indican una solución final satisfactoria, el agente telefónico debe entonces modificar el estado del servicio a "Encuesta", en caso contrario si la solución no es clara o satisfactoria, el agente telefónico debe notificar al supervisor de seguimiento del CAU para que éste realice las acciones pertinentes y la solicitud pueda ser solucionada correctamente.


### 5.1.9 Servicio cuyo estado es Encuesta.

Una solicitud de servicio que se encuentra en este estado, ha pasado por los estados subsecuentes y ha obtenido una solución satisfactoria por parte del Ingeniero de Servicio. En este punto el agente telefónico se encargará de contactar al usuario vía correo electrónico para solicitar información acerca de la satisfacción con el servicio mediante la encuesta de calidad y así poder retroalimentar al SAI con esta información.

El agente telefónico envía la encuesta de calidad al correo que se tiene en el campo de contacto del usuario, para posteriormente, en el campo de la encuesta ¿Tiene comentarios adicionales?, indicar la siguiente nota: "EL USUARIO NO CONTESTO ENCUESTA DE CALIDAD", para concluir con el cierre de la solicitud cambiando al estado a "CERRADO".

Con este cambio repentino sin obtener respuesta se da por finalizado este servicio, ya que si en los días posteriores el usuario llega a enviarnos la encuesta contestada, es posible ingresar a la solicitud y requisitar la encuesta, para posteriormente guardar los cambios en la solicitud.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Osvaldo Hurtado Chávez Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	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-03
	PROCEDIMIENTO DE "SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 29/08/16	

Nota: Las encuestas se deben retroalimentar en el SAI aun cuando ya se encuentren en estado cerrado, si es que el usuario respondiera fuera de tiempo.

Actividades

Archivos adjuntos

Bitácora

SS relacionadas

Soluciones

Encuesta

Mater

Menú

Nuevo

Eliminar

Consulta

Fecha/hora de

El trato que obtu

¿El Ingeniero de

La calidad del ser

Como evaluaría l

Encuesta

Menú

Nuevo

Eliminar

Consulta

Fecha/hora de la encuesta:

El trato que obtuvo del Ingeniero de Servicio fue:

¿El Ingeniero de Servicio soluciono su problemática?:

La calidad del servicio fue:

Como evaluaría la atención del Centro de Atención a Usuarios:

¿Cómo fue la actitud del agente telefónico?:

Califique el tiempo de atención de su solicitud:

¿Tiene comentarios adicionales?:

Área:

UPIICSA

Estado:

ENCUESTA

Fuente:

TELÉFONO

Prioridad:

3 - MEDIA

Tipo de SS:

Falla

Responsable:

INGENIERO DE SERV

Fecha de registro:

01/07/2016 12:22:4

Fecha de cierre:

25/08/2016 12:01:19

Fecha compromiso:

06/07/2016 12:22:4

Fecha de solución:

23/08/2016 19:15:09

Tiempo de solución:

Más de 15 días para su atención

Primera escalación:

11/07/2016 12:22:4

Segunda escalación:

14/07/2016 12:22:43

Tercera escalación:

19/07/2016 12:22:4

Cuarta escalación:

22/07/2016 12:22:43

Datos del oficio

Fecha de solicitud:

Fecha de recepción:

Número de oficio:

Número de registro:

Instrucción:

Documento adjunto:

MLRGARCIA@IPN.MX MGU /943 /

COSE PIDEN CORREOS ELECTRONICOS DE CUENTAS

Área:

MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES

Estado:

CERRADO

Fuente:

CORREO ELECTR

Prioridad:

3 - MEDIA

Responsable:

GUILLERMO ROBLE

Tipo de SS:

Solicitud

Actividades

Archivos adjuntos

Bitácora

SS relacionadas

Soluciones

Encuesta

Materiales

Notas

Menú

Nuevo

Eliminar

Consulta

Fecha/hora de

El trato que obtu

¿El Ingeniero de

La calidad del ser

Como evaluaría l

¿Cómo fue la act

Califique el tiemp

¿Tiene comentarios adicionales?

25/08/2016 12:00:1

EL USUARIO NO CONTESTO ENCUESTA DE CALIDAD

EL USUA

Encuesta

Menú

Nuevo

Eliminar

Consulta

Fecha/hora de la encuesta:

25/08/2016 12:00:13

El trato que obtuvo del Ingeniero de Servicio fue:

¿El Ingeniero de Servicio soluciono su problemática?:

La calidad del servicio fue:

Como evaluaría la atención del Centro de Atención a Usuarios:


¿Cómo fue la actitud del agente telefónico?:

Califique el tiempo de atención de su solicitud:

¿Tiene comentarios adicionales?:

EL USUARIO NO CONTESTO ENCUESTA DE CALIDAD

Elaboró	Revisó	Autorizó
Osvaldo Hurtado Chávez Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	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-03
	PROCEDIMIENTO DE "SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 29/08/16	

### 5.1.10 Servicio cuyo estado es Cerrado

Cuando una solicitud o petición de servicio tiene establecido este estado, significa que ha pasado por los estados anteriores y ha alcanzado una resolución, una vez que una solicitud se encuentra en este estado, la información es únicamente visible, lo que significa que no es posible hacerle ningún cambio, ni de información ni de estado.

Área: \* MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES  
Estado: \* CERRADO  
Fuente: \* TELÉFONO  
Prioridad: \* 3 - MEDIA  
Responsable: KARINA VELASCO CR  
Tipo de SS: Solicitud


### 5.1.11 Servicio cuyo estado es Cancelado

Cuando una solicitud o petición de servicio tiene establecido este estado, significa que el Supervisor de Seguimiento modificó el estado a "Cancelado" por inconsistencias en la información registrada. Las solicitudes en este estado no son susceptibles de ningún cambio de "estado".

Solución: \*FALTA INFORMACIÓN EN DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA\*  
SE CANCELA EL SERVICIO DEBIDO A QUE EL USUARIO NO SE COMUNICO DE NUEVO AL CAU PARA PROPORCIONAR LA INFORMACION ADECUADA.  
Área: \* MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES  
Estado: \* CANCELADO  
Fuente: \* TELÉFONO  
Prioridad: \* 3 - MEDIA  
Responsable: MELODY NEFTALI RIV  
Tipo de SS:

Razón de la cancelación del servicio

Elaboró	Revisó	Autorizó
Osvaldo Hurtado Chávez Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	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-03
	PROCEDIMIENTO DE "SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 29/08/16	

## 6. Anexos, documentos y referenciales.

Anexos, documentos o referenciales	Clave
Manual de Usuario SAI ver 0.7	N/A

## 7. Registros.

Registros	Clave	Responsable
Pantallas de captura del SAI	No Aplica	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	04 y todo	Se actualizó Diagrama de flujo y se realizó revisión ortográfica y de redacción	04-03-2013 Supervisor operativo
02	Todo	Se actualiza procedimiento para su mejor comprensión	11-04-14 Osvaldo Hurtado Chavez.
03	Todo	Se revisó y actualizó la información.	09/01/2015 Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez
04	Todo	Se revisó y actualizó la información referente a los supervisores de operación y seguimiento	03/11/2015 Osvaldo Hurtado Chávez
05	Todo	Se realizó revisión ortográfica.	18-05-2016 Rocío Palacios Solano
	Todo	Se cambió el nombre del Representante de la Dirección y se agregó el de Coordinadora de Gestión en los pies de página.	
	7,8,9	Se realizó revisión y corrección de redacción	
	14	Se actualizó versión 0.6 del Manual de Usuario SAI, por versión 0.7.	
06	11-12	Se actualiza acciones a tomar cuando la solicitud se encuentra en estado "encuesta", se envía la encuesta y posteriormente se agrega la siguiente nota: EL USUARIO NO CONTESTO ENCUESTA DE CALIDAD, y se	29-08/2016 Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez

Elaboró	Revisó	Autorizó
Osvaldo Hurtado Chávez Alberto Ramses Yáñez Gutiérrez	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-03
	PROCEDIMIENTO DE “SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO”	EMISIÓN: 29/08/16	

		cambia el estatus a “cerrado”.	

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