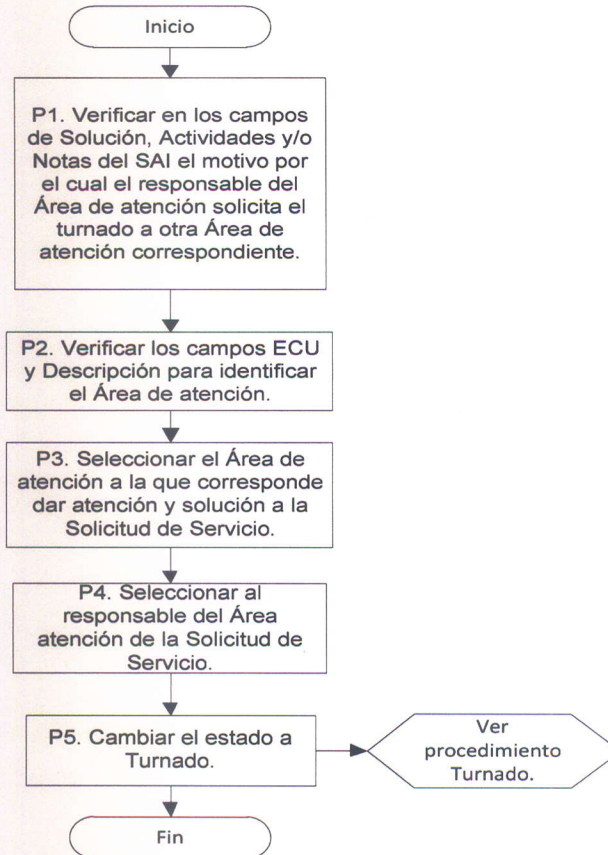
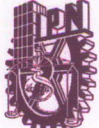
	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b>	<b>REVISIÓN: 00</b>	<b>IN-PR-CAU-03-03</b>
	<b>INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO RETORNADO"</b>	<b>EMISIÓN: 16-05-11</b>	

<b>INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b>	
<b>SEGUIMIENTO ESTADO RETORNADO</b>	<b>16-05-11</b>



Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Prado
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión



	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	IN-PR- CAU-03-03
	INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO RETORNADO"	EMISIÓN: 16-05-11	

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

El proceso de "Seguimiento en estado Retornado". Permitirá al personal del CAU identificar las actividades o los procesos para realizar el turnado correspondiente a las Áreas de atención para su solución a partir de la solicitud de cambio de Área por parte de un encargado de Área de atención, este procedimiento se realizara o seguirá cuando el personal del CAU (Supervisor y/o Coordinador) en su rutina diaria de seguimiento identifique una Solicitud de Servicio en estado Retornado.

Este proceso es importante para lograr un nivel apropiado de calidad en el servicio, siendo el CAU un área proactiva para el seguimiento de todas las solicitudes de la comunidad politécnica, así mismo para informar al usuario solicitante la situación que guarda su Solicitud de Servicio.

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; la primera en la cual un usuario solicita se le informe sobre el estado que guarda su solicitud y la segunda, 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 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.

### INICIO: Proceso **RETORNADO**.

Paso 1. Verificar en los campos de Solución, Actividades y/o Notas del SAI el motivo por el cual el responsable del Área de atención solicita el turnado a otra Área de atención correspondiente.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión



	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b>	<b>REVISIÓN: 00</b>	<b>IN-PR-CAU-03-03</b>
	<b>INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO RETORNADO"</b>	<b>EMISIÓN: 16-05-11</b>	

ECU: \* COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
 Dependencia: \* COORDINACIÓN DE GESTIÓN  
 Nodo: ZACATENCO  
 Servicio: OTRO  
 Fecha de registro: 19/05/2011 16:59:43 Fecha de cierre:  
 Fecha compromiso: 24/05/2011 16:59:43 Fecha de solución:  
 Tipo de solución:  
 Primera escalación: 27/05/2011 16:59:43 Segunda escalación: 01/06/2011 16:59:43  
 Tercera escalación: 06/06/2011 16:59:43 Cuarta escalación: 09/06/2011 16:59:43  
 Área: \* TELEFONÍA DIGITAL  
 Estado: \* RETORNADO Fuente: \* TELEFONO  
 Prioridad: \* 3 - MEDIA Responsable: EUSEBIO ANDO

Descripción: \* EL USUARIO REPORTA QUE NO TIENE CONECTIVIDAD HACIA INTERNET, PROPORCIONA LA DIRECCIÓN IP 18.204...

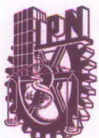
Solución: LA PRESENTE SOLICITUD DE SERVICIO NO ES RESPONSABILIDAD DEL DEPTO DE TELEFONIA, TURNAR A CONECTIVIDAD

Datos del oficio  
 Fecha de solicitud: Fecha de recepción:  
 Número de oficio: Número de registro:  
 Instrucción:  
 Documento adjunto:

Actividades: Archivos adjuntos | Bitácora | SS relacionadas | Soluciones | Encuesta | Materiales | Notas

Nuevo	Eliminar	Consulta	Reservar cita	Cancelar cita		
Nuevo	Descripción	Tipo	Inicio	Vencimiento	Estado	Prioridad
*	Notificación de asignaciones	Correo - Enviado				
	LA PRESENTE SOLICITUD DE SERVICIO NO ES RESPONSABILIDAD DEL DEPTO DE TELEFONIA, TURNAR A CONECTIVIDAD	CITA		24/05/2011 16:59:4 NO PROGRAMADO		
		SERVICIO FUERA DE		24/05/2011 16:59:4 NO PROGRAMADO		

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b>	<b>REVISIÓN: 00</b>	<b>IN-PR-CAU-03-03</b>
	<b>INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO RETORNADO"</b>	<b>EMISIÓN: 16-05-11</b>	

Paso 2. Verificar los campos ECU y Descripción para identificar al Área de atención.

Correo electrónico: [fbautistam@lon.mx](mailto:fbautistam@lon.mx); Correo 2: [fuanc-bautista-m@hotmail.co](mailto:fuanc-bautista-m@hotmail.co)

ECU: \* COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS

Descripción: \* EL USUARIO REPORTA QUE NO TIENE CONECTIVIDAD HACIA INTERNET, PROPORCIONA LA DIRECCIÓN IP 18.204...

Dependencia: \* COORDINACION DE GESTION

Nodo: ZACATENCO

Servicio: OTRO

Fecha de registro: 19/05/2011 16:59:43 Fecha de cierre:

Fecha compromiso: 24/05/2011 16:59:43 Fecha de solución:

Proceso de solución:

Primera escalación: 27/05/2011 16:59:43 Segunda escalación: 01/06/2011 16:59:43

Tercera escalación: 06/06/2011 16:59:43 Cuarta escalación: 09/06/2011 16:59:43

Área: \* TELEFONÍA DIGITAL

Estado: \* RETORNADO Fuente: \* TELÉFONO

Prioridad: \* 3 - MEDIA Responsable: EUSEBIO ANDRES DC

**Datos del oficio**

Fecha de solicitud: Fecha de recepción:

Número de oficio: Número de registro:

Instrucción:

Documento adjunto: ☒

Paso 3. Seleccionar el Área de atención a la que corresponde dar atención solución a la Solicitud de Servicio.

Dar clic en el botón combo desplegable del campo "Área" y seleccionar el Área correspondiente.

Área: \* CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

Estado: \* APOYO A LAS MODALIDADES EDUCATIVAS

Prioridad: \* CABLEADO ESTRUCTURADO

CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

COORDINACIÓN TÉCNICA

COORDINACION PORTAL WEB

CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES

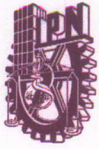
DESARROLLO DE ALGORITMOS Y SISTEMAS COLABORATIVOS

DICTÁMENES TÉCNICOS

ELECTRONICA

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión



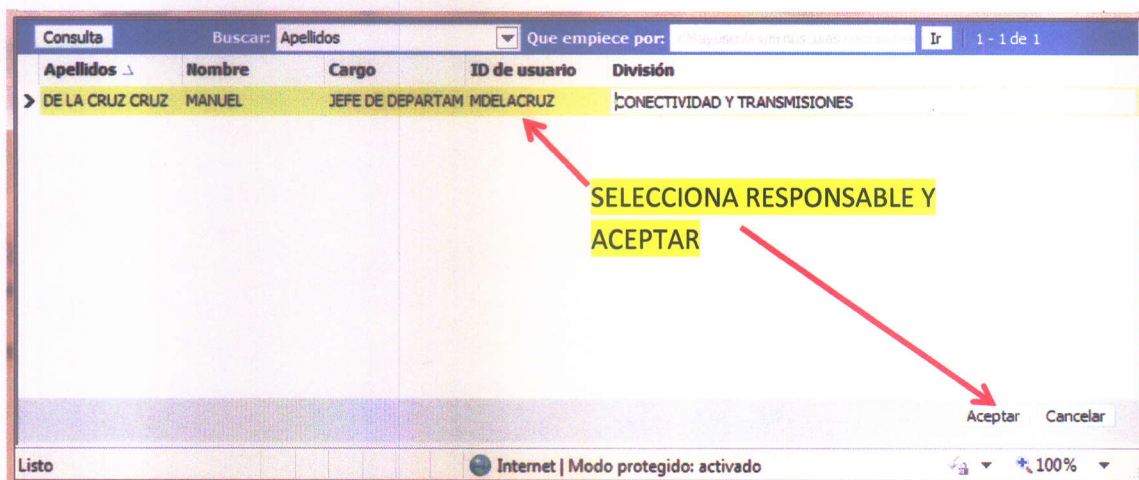
	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	IN-PR-CAU-03-03
	<b>INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO RETORNADO"</b>	EMISIÓN: 16-05-11	

Paso 4. Seleccionar al responsable del Área de atención de la Solicitud de Servicio.

Del campo "Responsable" dar clic en el botón para activar el applet para mostrar al responsable del área de atención.

Estado: \* ABIERTO   
 Fuente: \* TELÉFONO   
 Prioridad: \* 3 - MEDIA   
 Responsable: ALBERTO OMAR TOV

De la ventana resultante seleccionar al responsable del Área de atención y dar clic en aceptar.






Consulta    Buscar: Apellidos    Que empiece por:    Ir    1 - 1 de 1

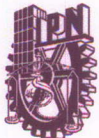
Apellidos	Nombre	Cargo	ID de usuario	División
> DE LA CRUZ CRUZ	MANUEL	JEFE DE DEPARTAM	MDLACRUZ	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES

SELECCIONA RESPONSABLE Y ACEPTAR

Aceptar    Cancelar

Listo    Internet | Modo protegido: activado    100%

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	 Itzi Sarai Mateo Lechuga	 Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	IN-PR-CAU-03-03
	<b>INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO RETORNADO"</b>	EMISIÓN: 16-05-11	

Paso 5. Cambiar el estado ha Turnado.

En el campo "Estado", dar clic en el botón de combo desplegable y seleccionar el estado deseado.

Problema:\* CONEXION CAIDA

Descripción:\* EL USUARIO REPORTA QUE NO TIENE CONECTIVIDAD HACIA INTERNET, PROPORCIONA LA DIRECCIÓN IP 18.204...

Solución:

Área:\* CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES

Estado:\* **RETORNADO** ▼

Prioridad:\* 3 - MEDIA

Organización: Default Organization

Fuente:\* TELÉFONO

Responsable: MANUEL DE LA CRUZ

Ver procedimiento Turnado.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión