	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	FO-CAU-01-01
	SCRIPT DE ATENCIÓN	VERSION:04

Fecha de Elaboración: 04/04/2016


“Centro de Atención a Usuarios buenos (Días, Tardes, Noches) le atiende: (Nombre del operador telefónico) En que le puedo ayudar.

ÁREA	PROBLEMÁTICA	SONDEO	PRUEBAS BÁSICAS
No aplica	Solicitan información de contacto acerca de alguna dependencia, persona o tramite ajeno a los servicios ofertados por la CGSI o DCYC.	Tratar de indagar más al respecto de la problemática del usuario.	Si es posible para el agente buscar la información de contacto de la dependencia en su sitio web o el nombre de la persona requerida en la dirección de sidirtel (www.sidirtel.ipn.mx) Otra opción es dirigir la llamada a la operadora del IPN, (transferir a la extensión 0).

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Dueño del proceso	Supervisor	Coordinador de Gestión

*REVISIÓN: __6__

* La revisión es llenada por el responsable de la documentación * Cuando no aplica algún rubro del formato, éste se inhabilita con una línea diagonal o la leyenda N/A. * El formato no debe presentar tachaduras ni enmendaduras.


	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	FO-CAU-01-01
	SCRIPT DE ATENCIÓN	VERSION:04

Monitoreo de Servicios Computacionales	Problema con cuenta de correo	1.- Identificar tipo de usuario: <ul style="list-style-type: none"> Alumno Docente /Administrativo 2.- Identificar: <ul style="list-style-type: none"> Si es la primera vez que se comunica. Si el problema reincide 3.- Identificar problemática del usuario.	a) y d) Generar nueva ss. Se genera nueva SS. Turnándola al departamento de monitoreo y servicios computacionales; se le indica al usuario que su correo institucional se la hará llegar a una cuenta de correo personal. b) Se valida en la consola de Directorio Activo si el usuario existe y tiene contraseña, se valida el acceso en la plataforma de correo, si accede se le proporciona al usuario los datos si no existe, se procede como en el inciso a). c) Validar el correcto acceso a la plataforma de acuerdo a su rol: www.correo.ipn.mx (para empleados) www.outlook.com/correo.ipn.mx (para alumnos) Validar que el usuario y contraseña sean los correctos y se están ingresando de manera correcta, pidiendo que la escriba en un procesador de texto (block de notas, word o cualquiera que tenga disponible) y posteriormente se copie y pegue en el campo correspondiente a la contraseña en el sistema. A la vez que el agente telefónico prueba con el inciso b). Si no se puede acceder se procede como en el inciso a) d) Cualquier requerimiento para configuración de Outlook se turna directamente con el departamento de monitoreo. *** Si se resuelve con cualquiera de las pruebas anteriores se levanta la solicitud de servicio turnándola al CAU y cambiando el estado a "Solución inmediata"
		a) Requiere cuenta de correo (El trámite es personal o por el jefe de unidad informática). b) No recuerda su cuenta y/o password. c) No logra ingresar a su cuenta con los datos proporcionados. d) Problema con la configuración de su cuenta	


Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez Oswaldo Hurtado Chávez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Dueño del proceso	Supervisor	Coordinador de Gestión

*REVISIÓN: __6__

* La revisión es llenada por el responsable de la documentación * Cuando no aplica algún rubro del formato, éste se inhabilita con una línea diagonal o la leyenda N/A. * El formato no debe presentar tachaduras ni enmendaduras.

	<p>Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios</p>	FO-CAU-01-01
	SCRIPT DE ATENCIÓN	VERSION:04

Telefonía	Problemas con equipos o líneas telefónicas	1.- Identificar tipo de usuario: Alumno, Docente /Administrativo <u>***Este tipo de solicitudes únicamente pueden ser reportadas por el Jefe de la Unidad de Informática de su Escuela/Centro</u>	Todas las solicitudes de servicio deben ser reportadas por los jefes de UDI con el fin de poder indicar la falla y haber hecho las pruebas pertinentes como cambiar aparato telefónico, cable, etc.	
		2.- Identificar la falla específica.	a) Solicitar que se describa el fallo en la línea: <ul style="list-style-type: none">No hay tono de marcadoSuena tono de ocupadoSe escucha entrecortadoIndica que el número no existeHay alguna leyenda en el display	
		a) Problema con la línea	Solicitar ubicación física de la línea y turnar servicio al Nodo correspondiente y las áreas centrales se turnan a Telefonía.	
		b) Falla del aparato	b) Solicitar que se describa el fallo en el aparato <ul style="list-style-type: none">No se escucha el auricularLos botones no hacen su funciónFalla en el gatillo Solicitar ubicación física de la línea y turnar servicio al Nodo correspondiente y las áreas centrales se turnan a Telefonía.	
		c) Cambio en el display	c) Se debe solicitar el formato de cambio de display o informarle al usuario que puede descargarlo desde el sitio www.sopORTE.ipn.mx	
		d) Falla en Coberturas telefónicas (locales, larga distancia, celulares)	Debe llenarse y mandarse a la cuenta crm@ipn.mx con copia al área de tarificación tarificacion@ipn.mx y hasta su recepción se procede a registrar la solicitud de servicio.	
			d) Preguntar si el titular de la línea ya confirmo la recepción de su sobre con claves, al correo tarificacion@ipn.mx también si se le hizo algún cambio a la línea recientemente (Como cambio de display) si es así, mencionar al usuario que las coberturas cambian con el titular de la línea y probablemente fueron suspendidas por el cambio de línea. Si no se especificó lo contrario en el formato de cambio de display, se debe solicitar nuevamente el formato de cambio de display donde indiquen que se requiere conservar los servicios o bien levantar un ticket al área de telefonía indicando que no se respetaron los cambios aun cuando si se especificó	
		Elaboró	Revisó	Autorizó
		Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Trujillo
		Dueño del proceso	Supervisor	Coordinador de Gestión
		*REVISIÓN: <u>6</u> * La revisión es llenada por el responsable de la documentación * Cuando no aplica algún rubro del formato, este se inicia con una línea diagonal o la leyenda N/A. * El formato no debe presentar tachaduras ni enmendaduras.		


	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	FO-CAU-01-01
	SCRIPT DE ATENCIÓN	VERSION:04

Telefonía	e) Traspaso de coberturas de una extensión a otra	e) Para solicitar la trasferencia de las coberturas de una extensión a otra, se pide al jefe de Informatica indicar el cambio usando el formato de cambio de display, la orden se levantara hasta que el formato lleno sea recibido en el correo crm@ipn.mx
	f) Líneas directas de Telmex	
	g) Grupo de Captura	f) Se levantara una SS directamente al departamento de telefonía, quienes se encargaran de reportar la falla a Telmex, el número de SS servirá únicamente de referencia no garantiza la atención por parte de externos.
	h) Grupo de Cobertura	g) Se solicita que se indiquen las extensiones que se quieren capturar, se turna el servicio al nodo correspondiente de acuerdo a su ubicación o al departamento de telefonía si son áreas centrales.
	i) Enrutar	h) Se solicitan las extensiones del grupo y el número de timbrados para poder generar el grupo; se turna el servicio al nodo correspondiente de acuerdo a su ubicación o al departamento de telefonía si son áreas centrales.
	j) Desenrutar	i) Para poder enrutar la extensión telefónica deseada, se debe adquirir tono en la línea y posteriormente presionar las teclas *2 y el número de extensión a donde se van a desviar las llamadas telefónicas j) Para poder desenrutar la extensión telefónica deseada, se debe adquirir tono en la línea y posteriormente presionar las teclas #2 del aparato telefónico.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Dueño del proceso	Supervisor	Coordinador de Gestión

*REVISIÓN: __6__

* La revisión es llenada por el responsable de la documentación * Cuando no aplica algún rubro del formato, éste se inhabilita con una línea diagonal o la leyenda N/A. * El formato no debe presentar tachaduras ni enmendaduras.


	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	FO-CAU-01-01
	SCRIPT DE ATENCIÓN	VERSION:04

Conectividad y Transmisiones	Fallas en el servicio de la red de datos	<p>Verificar la falla:</p> <p>a) Es en red cableada b) Es en Red inalámbrica c) Es en equipo de red (AP, switch, router).</p>	<p>Esta solicitud debe de realizarse por parte del jefe de la Unidad de Informática o personal a su cargo con conocimientos básicos en Red, para poder realizar las pruebas pertinentes y en su caso el levantamiento de la solicitud, de lo contrario si es un usuario final, remitirlo a su unidad de informática para que ellos sean el contacto de primer nivel.</p> <p>a) Solicitar una dirección IP y el segmento de red para realizar una prueba con un ping, para corroborar si es en todo el segmento o solo en equipos específicos. b) y c) se levanta la solicitud asignándole un número de reporte</p> <p>El tiempo de atención de su solicitud es de 1 a 3 días hábiles</p>
Nodos	Reubicación o cableado	<p>Preguntar si la extensión que desea reubicar o cablear necesita hasta 5 m de cableado</p> <p>a) Menos de 5m b) Más de 5m</p>	<p>a) Menor, se levanta una solicitud correspondiente y se le proporciona al usuario. El reporte se dirige al nodo correspondiente, si se trata de áreas centrales, se dirige a nodo Zacatenco</p> <p>b) Más, se requiere de oficio para poder turnar al nodo correspondiente.</p> <p>El tiempo de atención de su solicitud es de 1 a 3 días hábiles.</p>
Servicios de Apoyo	Problemas con el ambiente físico	<p>Identificar el problema:</p> <p>a) Aire acondicionado b) Sistema eléctrico UPS's (Uninterruptible Power Supply/ Sistema de alimentación ininterrumpida)</p>	<p>Se levanta la solicitud de servicio y se turna al departamento correspondiente, para estos servicios no se tiene soporte de primer nivel.</p> <p>Se debe solicitar marca, modelo, número de serie y especificación de la falla</p> <p>El tiempo de atención de su solicitud es de 1 a 3 días hábiles</p>

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Dueño del proceso	Supervisor	Coordinador de Gestión

*REVISIÓN: __6__

* La revisión es llenada por el responsable de la documentación * Cuando no aplica algún rubro del formato, éste se inhabilita con una línea diagonal o la leyenda N/A. * El formato no debe presentar tachaduras ni enmendaduras.

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	FO-CAU-01-01
	SCRIPT DE ATENCIÓN	VERSION:04

Electrónica	Equipo de cómputo dañado	Identificar que parte del equipo de cómputo se trata. a) Problema con el CPU b) Problema con el monitor c) Problema con el teclado/mouse d) Problema con impresoras	a) y b) Verificar que estén bien conectados, si aun así presentan la falla se levanta el ticket turnando al departamento de electrónica, para el caso de los c) y d) se turna de manera inmediata.
Seguridad Informática	Problema con Antivirus Institucional Bloqueo ó desbloqueo de páginas Bloqueo ó desbloqueo de puertos	Qué tipo de servicio requiere: a) Actualización de Antivirus b) Instalación de Antivirus c) Soporte en Consola de Antivirus d) Virus en equipo. e) Bloqueo/Desbloqueo página web. f) Bloqueo/Desbloqueo puerto específico	a), b), c) y d) Se levanta la solicitud de servicio de manera inmediata. e) Para desbloquear se requiere de solicitud hecha por correo o nota informativa e impresión de pantalla con evidencia del error donde aparece la causa del bloqueo, para el bloqueo no se requiere evidencia solo la solicitud. f) Para desbloquear se requiere de solicitud hecha por correo o nota informativa con los puertos requeridos y se levanta la solicitud.
Coordinación de Portal Web	Soporte de desarrollo web en páginas institucionales.	a) Requiere apoyo para desarrollo de páginas b) Publicaciones en página institucional.	a) Se genera una solicitud de servicio indicando el requerimiento específico. b) Se requiere de oficio y la descripción específica del contenido que se requiere publicar con las especificaciones hechas por la Coordinación de Portal Web.
Redes e Infraestructura de Computo	Problema con acceso a servidores	a) No puede acceder al servidor b) Accesos a NAS c) Problemas de SPAM d) Configuración de VPN	No se cuenta con soporte de primer nivel para estos requerimientos, solo se levanta la solicitud de servicio con la descripción más detallada del problema y se turna al área de Redes e Infraestructura de Computo.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramsés Yáñez Gutiérrez Osvaldo Hurtado Chávez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Dueño del proceso	Supervisor	Coordinador de Gestión

*REVISIÓN: 6

* La revisión es llenada por el responsable de la documentación * Cuando no aplica algún rubro del formato, éste se inhabilita con una línea diagonal o la leyenda N/A. * El formato no debe presentar tachaduras ni enmendaduras.