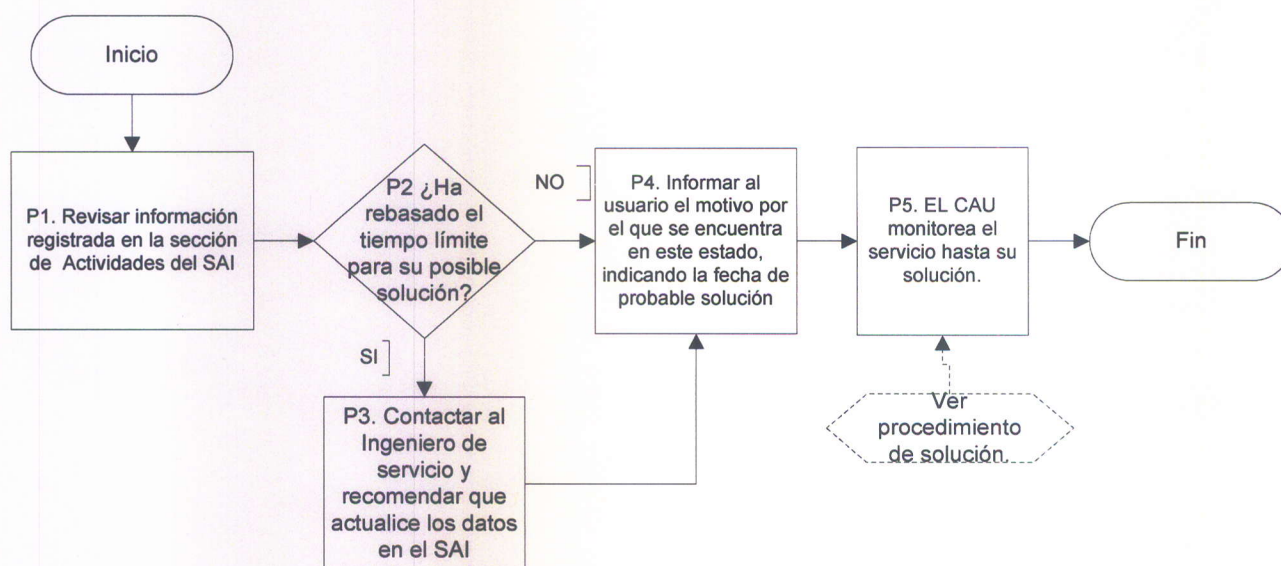
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	IN-PR-CAU-03-05
	INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO OBSERVACIÓN"	EMISIÓN: 16-05-11	


INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS Centro de Atención a Usuarios	
SEGUIMIENTO ESTADO OBSERVACIÓN	16-05-11



Subproceso: Seguimiento a un **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 politécnico que no ha sido concluida por causas ajenas o no atribuibles al área encargada de dar 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
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

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

INICIO: Proceso OBSERVACIÓN

Paso 1. Revisa la información registrada en la sección de actividades del SAI para validar la justificación del por qué se encuentra en dicho estado.

Nº de SS: 1-830695751					
Apellido paterno: FRAGA	Apellido materno: PEREZ	Problema: FALLA APARATO TELEFÓNICO IP			
Nombre: LUIS	Extensión: 54200				
Correo electrónico: jfraga@ipn.mx	Correo 2:				
ECU: DIRECCION DE COMPUTO Y COMUNICACIONES	Descripción: FALLA APARATO TELEFÓNICO IP				
Dependencia: DIVISION DE TELECOMUNICACIONES	MARCA: AVAYA				
Nodo: ZACATENCO	MODELO: 4610				
Servicio: INSTALACIÓN, PROGRAMACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TELEFÓNICOS	EXTENSION: 54023				
Fecha de registro: 09/06/2011 12:28:03	Fecha de cierre:	Solución: SE LLEVO EL APARATO TELEFONICO PARA SU REPARACIÓN			
Fecha compromiso: 14/06/2011 12:28:03	Fecha de solución:				
Tiempo de solución:		Área: ZACATENCO			
Primera escalación: 17/06/2011 12:28:03	Segunda escalación: 22/06/2011 12:28:03	Estado: OBSERVACIÓN	Fuente: TELÉFONO		
Tercera escalación: 27/06/2011 12:28:03	Cuarta escalación: 30/06/2011 12:28:03	Prioridad: 3 - MEDIA	Responsable: SOCIAL SERVICIO		
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 Materias Notas					
Menú Nuevo Eliminar Consulta Reservar cita Cancelar cita					
Nuevo	Descripción	Tipo	Inicio	Vencimiento	Estado
>	EL DIA 10-06-11 SE LLEVO EL APARATO TELEFONICO PARA SU REPARACIÓN	OBSERVACIÓN		14/06/2011 12:28:0 NO PROGRAMADO	

Paso 2. Se revisa fecha de posible solución, pregunta ¿Ha rebasado el tiempo límite para su posible solución?

Servicio: INSTALACIÓN, PROGRAMACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TELEFÓNICOS	Solución: SE LLEVO EL APARATO TELEFONICO PARA SU REPARACIÓN
Fecha de registro: 09/06/2011 12:28:03	Fecha de cierre:
Fecha compromiso: 14/06/2011 12:28:03	Fecha de solución:

En caso de que no, entonces:

Paso 3 Informar al usuario el motivo por el que se encuentra en este estado indicando la fecha de probable solución.

Paso 3.1 EL CAU monitorea el servicio hasta su solución. Ver procedimiento de solución. FIN DEL PROCESO OBSERVACIÓN.

En caso de que si, entonces:

Paso 4. Contactar al Ingeniero de servicio y recomendar que actualice los datos en el SAI. Continuar en Paso3.1.

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