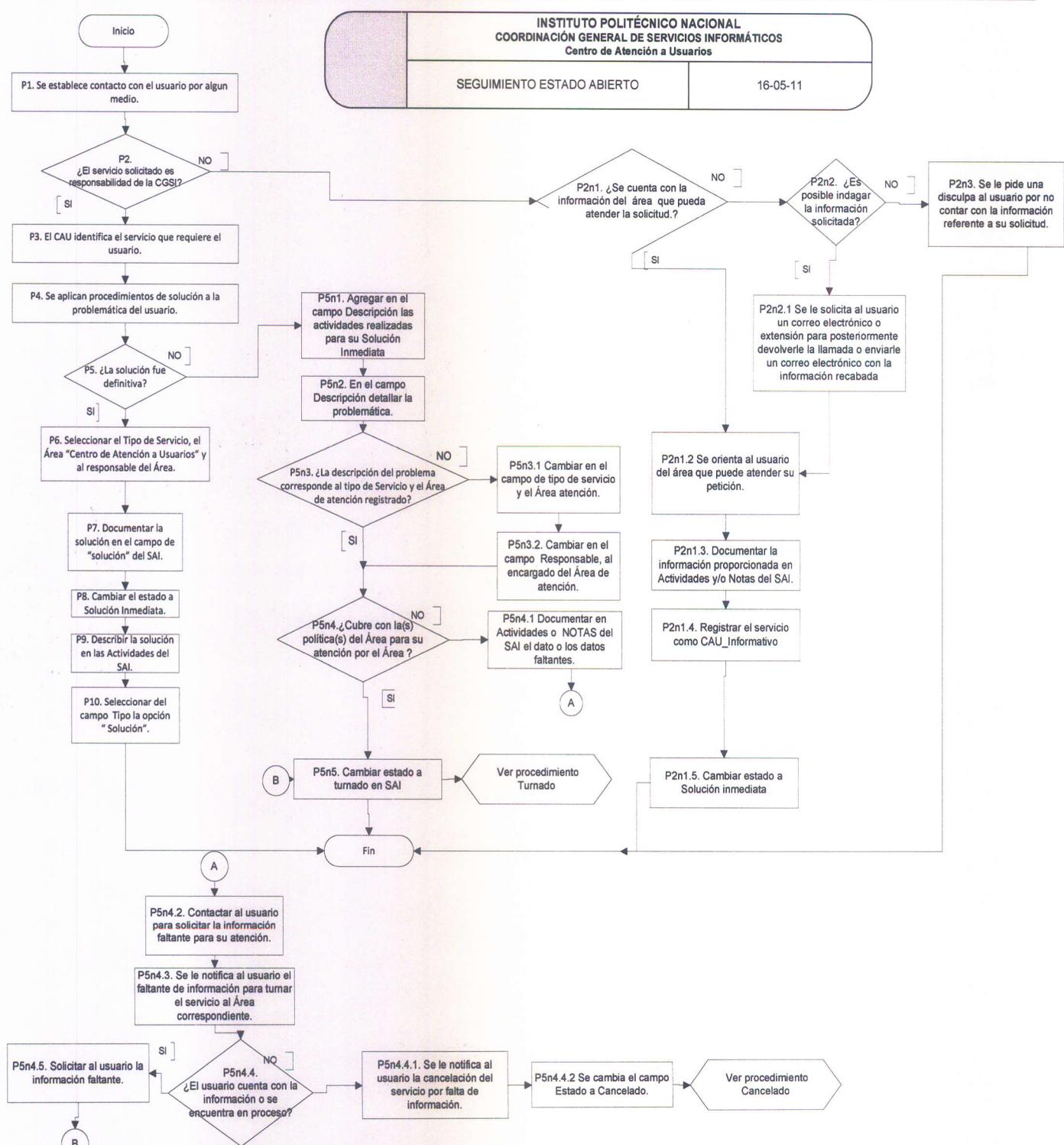




**Instituto Politécnico Nacional
Coordinación General de Servicios Informáticos
Centro de Atención a Usuarios
INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES
DE SERVICIO ESTADO ABIERTO"**

REVISIÓN: 00

EMISIÓN: 16-05-11

IN-PR-
CAU-03-01

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

 Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	INSTRUCTIVO “SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO ABIERTO”	REVISIÓN: 00 EMISIÓN: 16-05-11	IN-PR-CAU-03-01
---	--	---	------------------------

Descripción de las actividades que integran el proceso.

El proceso de “Seguimiento en estado Abierto”. Permitirá al personal del CAU identificar las actividades o los procesos para realizar el turnado correspondiente a las Áreas de atención para su solución, este procedimiento se realizará o seguirá cuando el usuario solicite información sobre el estado de su Solicitud de Servicio, que en este caso el estado del servicio se encuentra “Abierto”. Adicionalmente servirá para indicar al personal del CAU (Supervisor y/o Coordinador) que procesos deben realizar para el correcto turnado del servicio.

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 ABIERTO

Paso 1. Se establece contacto con el usuario por algún medio.

Paso 2. Se pregunta ¿si el servicio solicitado es responsabilidad de la CGSI?.

En caso de que no, entonces:

Paso 2 (no 1) Se pregunta ¿Se cuenta con la información del área que pueda atender la solicitud?

En caso de que no, se realizará lo siguiente:

Paso 2 (no 2). Se pregunta ¿Es posible indagar la información solicitada?.

En caso de que no, entonces.

Paso 2 (no 3). Se le pide una disculpa al usuario por no contar con la información referente a su solicitud.

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 INSTRUCTIVO “SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO ABIERTO”	EMISIÓN: 16-05-11 IN-PR-CAU-03-01
---	---	--

En caso de que si, entonces.

Paso 2 (no 2) 1. Se le solicita al usuario un correo electrónico o extensión para posteriormente devolverle la llamada o enviarle un correo electrónico con la información recabada

Continuar actividades desde la etiqueta Paso 2 (no 1) 2.

En caso de que si, entonces.

Paso 2 (no 1) 2. Se orienta al usuario del área que puede atender su solicitud.

Paso 2 (no 1) 3. Documentar la información proporcionada en Actividades y/o Notas del SAI.

Ir al apartado de Actividades del SAI.

Actividades						Archivos adjuntos	Bitácora	SS relacionadas	Soluciones	Encuesta	Materiales	Notas
Menú ▾		Nuevo	Eliminar	Consulta	Reservar cita	Cancelar cita						
Nuevo	Descripción					Tipo	Inicio	Ven				

Dar clic sobre el botón nuevo.

Actividades						Archivos adjuntos	Bitácora	SS relacionadas	Soluciones	Encuesta	Materiales	Notas
Menú ▾		Nuevo	Eliminar	Consulta	Reservar cita	Cancelar cita						
Nuevo	Descripción					Tipo	Inicio	Ven				

Se genera una nueva actividad y se agrega descripción.

Actividades						Archivos adjuntos	Bitácora	SS relacionadas	Soluciones	Encuesta	Materiales	Notas
Menú ▾		Nuevo	Eliminar	Consulta	Reservar cita	Cancelar cita						
Nuevo	Descripción					Tipo	CITA					
>	> LA PETICION NO CORRESPONDE A LA CGSI. SE LE INFORMA AL USUARIO ACERCA DEL AREA QUE LE PROPORCIONARA EL SERVICIO.											

Paso 2 (no 1) 4. Registrar el servicio como CAU informativo.

Dar clic al botón del campo “Servicio” para activación del applet correspondiente al catálogo de servicios.

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
INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES
DE SERVICIO ESTADO ABIERTO"**

REVISIÓN: 00

EMISIÓN: 16-05-11

IN-PR-
CAU-03-01

Nº de SS:	1-804740711	Apellido paterno: *	BAUTISTA	Apellido materno: MARTINEZ	Problema
Nombre:	JUAN CARLOS	Extensión:	53037178		
Correo electrónico:	jcbautistam06@ipn.mx	Correo 2:	juanc_bautista_m@hotmail.com		
ECU: *	COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS	Descripción:			
Dependencia: *	COORDINACION DE GESTION				
Nodo:	ZACATENCO				
Servicio:				<input checked="" type="checkbox"/>	Solicitud
Fecha de registro: *	23/05/2011 15:48:15	Fecha de cierre:		<input type="checkbox"/>	
Fecha compromiso: *	26/05/2011 15:48:15	Fecha de solución:		<input type="checkbox"/>	
Tiempo de solución:				<input type="checkbox"/>	Área
Primeras soluciones:	31/05/2011 15:48:15	Segunda resolución:	03/06/2011 15:48:15	<input type="checkbox"/>	Estado

De la ventana resultante seleccionar el servicio requerido.

Nombre corto	Servicio	Variante 1
CAU_INFORMATIVO	DESCRIPCION	SIN VARIANTE
CAU_OTRO	OTRO	SIN VARIANTE
CT_CAP_INFANTIL_01	CAPACITACIÓN EN	SIN VARIANTE
CT_CAP_INFORMATICA_01	CAPACITACIÓN EN	SIN VARIANTE
CT_VISITAS_01	VISITAS GUIADAS A	SIN VARIANTE
C_CABLEADO_01	ADICIONES Y/O REL CABLEADO ESTRUCTURADO	
C_DNS_01	ASIGNACION DE NC	SIN VARIANTE
C_FALLAS_01	CENTRO DE ATENCI CONEXIÓN CAIDA	
C_FALLAS_02	CENTRO DE ATENCI CONFIGURACION DE DIRECCION IP	SIN VARIANTE
C_FALLAS_03	CENTRO DE ATENCI CONFIGURACION DE DNS	

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



Paso 2 (no 1) 5. Cambiar el estado a Solución Inmediata.

Dar clic al botón de combo desplegable del campo Estado y seleccionar el estado deseado.

Descripción	Tipo	Inicio	Vencimiento	Estado	Prioridad
LA PETICION NO CORRESPONDE A LA CGSI. SE LE INFORMA AL USUARIO ACERCA DE LA CITA		26/05/2011 15:48:11		NO PROGRAMADO	

FIN DEL PROCESO ABIERTO.

En caso de que si, entonces:

Paso 3. El CAU identifica el servicio que requiere el usuario.

Paso 4. Se aplican procedimientos de solución a la problemática del usuario.

Paso 5. Se pregunta ¿La solución fue definitiva?

En caso de que no, entonces:

Paso 5 (no 1) Agregar en el campo Descripción las actividades realizadas para su Solución Inmediata.

Ir al campo “Descripción”, para ampliar el campo descripción y tener mejor vista de la información que se registra, dar clic en el botón que se muestra en la imagen.

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
**INSTRUCTIVO “SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES
DE SERVICIO ESTADO ABIERTO”**

REVISIÓN: 00

EMISIÓN: 16-05-11

IN-PR-
CAU-03-01

Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda Con

Servicio Actividades Soluciones Contactos

Nuevo Eliminar Consulta Invocar WPF Verificar

SS: 1-804740711

Nombre: * BAUTISTA Apellido materno: MARTINEZ

Nombre: JUAN CARLOS Extensión: 53037178

Nombre: jcbautistam06@ipn.mx Correo 2: juanc_bautista_m@hotmail.com

CU: * COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS

Caja: * COORDINACION DE GESTION

Domicilio: ZACATENCO

Fecha de creación: 23/05/2011 15:48:15 Fecha de cierre:

Fecha de solución: 26/05/2011 15:48:15 Fecha de solución:

Escalación: Primera escalación: 31/05/2011 15:48:15 Segunda escalación: 03/06/2011 15:48:15 Cuarta escalación: 08/06/2011 15:48:15 Tercera escalación: 13/06/2011 15:48:15

Problema: * CONEXION CAIDA

Descripción: * El usuario reporta problemas para conectarse a hacia red de internet, proporciona la dirección IP 148.204...

Solución:

Área: * CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

Estado: * ABIERTO

Fuente: * TELÉFONO

Prioridad: * 3 - MEDIA

Responsable: ALBERTO OMAR TOV

oficio

EL USUARIO REPORTA PROBLEMAS PARA CONECTARSE A HACIA RED DE INTERNET, PROPORCIONA LA DIRECCION IP 148.204...

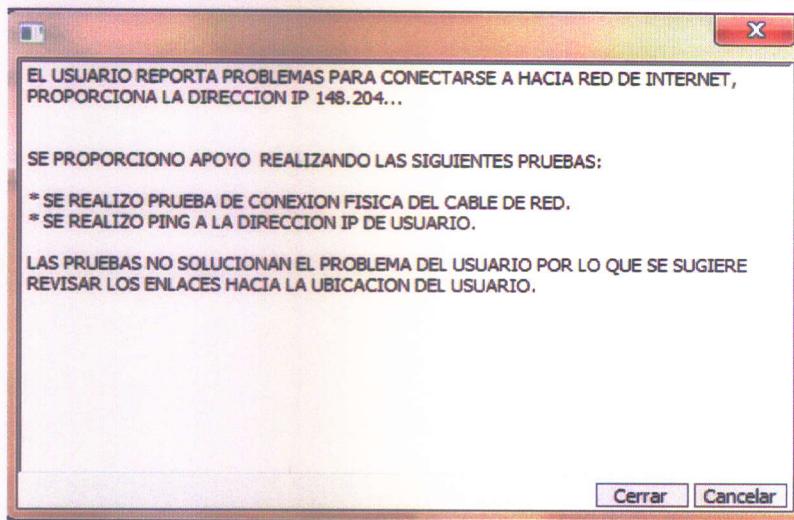
SE PROPORCIONO APOYO REALIZANDO LAS SIGUIENTES PRUEBAS:

* SE REALIZO PRUEBA DE CONEXION FISICA DEL CABLE DE RED.
* SE REALIZO PING A LA DIRECCION IP DE USUARIO.

Cerrar Cancelar

Paso 5 (no 2) En el campo Descripción detallar la problemática.

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



Paso 5 (no 3) Se pregunta ¿La descripción del problema corresponde al tipo de Servicio y el Área de atención registrado?

En caso de que no, entonces:

Paso 5 (no 3) 1. Cambiar en el campo de tipo de servicio y Área de atención.

Nº de SS: 1-804740711
Apellido paterno: BAUTISTA Apellido materno: MARTINEZ
Nombre: JUAN CARLOS Extensión: 29832
Correo electrónico: jcbautista06@ipn.mx Correo 2: juanc_bautista_06@hotmail.com
ECU: COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS
Dependencia: COORDINACION DE GESTION
Nodo: ZACATENCO
Servicio: DESCRIPCION
Fecha de registro: 23/05/2011 15:48:15 Fecha de cierre:
Fecha

**EL SERVICIO NO CORRESPONDE
AL REPORTE DEL USUARIO**

Descripción: **EL USUARIO REPORTA PROBLEMAS PARA CONECTARSE A HACIA RED DE INTERNET, PROPORCIONA LA DIRECCION IP 148.204...**

Solución:

Dar clic al botón del campo “Servicio” para la activación del applet correspondiente al catálogo de servicios.

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**
**INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES
DE SERVICIO ESTADO ABIERTO"**

REVISIÓN: 00

EMISIÓN: 16-05-11

IN-PR-
CAU-03-01

Nº de SS:	1-804740711	
Apellido paterno:*	BAUTISTA	Apellido materno: MARTINEZ
Nombre:	JUAN CARLOS	Extensión: 53037178
Correo electrónico:	jcbautistam06@ipn.mx	Correo 2: juanc_bautista_m@hotmail.com
ECU:*	COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS	Descripc
Dependencia:*	COORDINACION DE GESTION	
Nodo:	ZACATENCO	
Servicio:		<input type="checkbox"/> Sol.
Fecha de registro:*	23/05/2011 15:48:15	Fecha de cierre:
Fecha compromiso:*	26/05/2011 15:48:15	Fecha de solución:
Tiempo de solución:		Ál
Primera actualización:	31/05/2011 15:48:15	Segunda actualización: 03/06/2011 15:48:15
		Este

De la ventana resultante seleccionar el servicio requerido.

Consulta	Buscar: Nombre corto	Que empiece por:	Ir	1 - 10 de más de 10 +
Nombre corto	Servicio	Variante 1		
CAU_INFORMATIVO	DESCRIPCION	SIN VARIANTE		
CAU_OTRO	OTRO	SIN VARIANTE		
CT_CAP_INFANTIL_01	CAPACITACIÓN EN	SIN VARIANTE		
CT_CAP_INFORMATICA_01	CAPACITACIÓN EN	SIN VARIANTE		
CT_VISITAS_01	VISITAS GUIADAS A	SIN VARIANTE		
C_CABLEADO_01	ADICIONES Y/O REL. CABLEADO ESTRUCTURADO	SIN VARIANTE		
C_DNS_01	ASIGNACION DE NC	SIN VARIANTE		
> C_FALLAS_01	CENTRO DE ATENCI CONEXIÓN CAIDA			
C_FALLAS_02	CENTRO DE ATENCI CONFIGURACION DE DIRECCION IP			
C_FALLAS_03	CENTRO DE ATENCI CONFIGURACION DE DNS			

Aceptar Cancelar

Listo Internet | Modo protegido: activado 100%

El resultado presenta una ventana como la siguiente:

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**

**INSTRUCTIVO “SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES
DE SERVICIO ESTADO ABIERTO”**

REVISIÓN: 00

EMISIÓN: 16-05-11

IN-PR-
CAU-03-01

Menú ▾ Nuevo Eliminar Consulta Iniciar WF Verificar

Nº de SS:	1-804740711	Apellido paterno:	BAUTISTA	Apellido materno:	MARTINEZ	Problema:	CONEXION CAIDA
Nombre:	JUAN CARLOS	Extensión:	53037178				
Correo electrónico:	jcbautistam06@ipn.mx	Correo 2:	juanc_bautista_m@hotmail.co				
ECU:	COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS			Descripción: EL USUARIO REPORTA PROBLEMAS PARA CONECTARSE A HACIA RED DE INTERNET, PROPORCIONA LA DIRECCION IP 148.204...			
Dependencia:	COORDINACION DE GESTION						
Nodo:	ZACATENCO						
Servicio:	CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE			Solución:			
Fecha de registro:	23/05/2011 15:48:15	Fecha de cierre:					
Fecha compromiso:	26/05/2011 15:48:15	Fecha de solución:					
Tiempo de solución:	Área: CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS						
Primer escalación:	31/05/2011 15:48:15	Segunda escalación:	03/06/2011 15:48:15	Estado:	ABIERTO	Fuente:	TELÉFONO
Tercera escalación:	08/06/2011 15:48:15	Cuarta escalación:	13/06/2011 15:48:15	Prioridad:	3 - MEDIA	Responsable:	ALBERTO OMAR TOV

Para cambiar el Área de atención, dar clic en el botón combo desplegable del campo “Área” y seleccionar el Área correspondiente.

Área:	CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS	SELECCIONA AREA ADECUADA
Estado:	APOYO A LAS MODALIDADES EDU CABLEADO ESTRUCTURADO	
Prioridad:	CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS COORDINACIÓN TÉCNICA COORDINACIÓN PORTAL WEB CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES DESARROLLO DE ALGORITMOS Y SISTEMAS COLABORATIVOS DICTÁMENES TÉCNICOS ELECTRONICA	

Paso 5 (no 3) 2. Cambiar en el campo Responsable, al encargado del Área de atención.
Continuar actividades desde la etiqueta Paso 5 (no 4)

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

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



**Instituto Politécnico Nacional
Coordinación General de Servicios Informáticos
Centro de Atención a Usuarios
INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES
DE SERVICIO ESTADO ABIERTO"**

REVISIÓN: 00

IN-PR-
CAU-03-01

EMISIÓN: 16-05-11

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 MDELACRUZ		CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	

**SELECCIONAR AL RESPONSABLE Y
ACEPTAR**

Aceptar Cancelar

El reporte se visualizara de la siguiente manera después de los cambios.

Lista de solicitudes de servicio			
Menú	Nuevo Eliminar Consulta Invocar WF Verificar		
Número de SS: 1-804740711			
Apellido paterno: * BAUTISTA	Apellido materno: MARTINEZ		
Nombre: JUAN CARLOS	Extensión: 29832		
Correo electrónico: jcbautistam06@ipn.mx	Correo 2: juan_c_bautista_m@hotmail.com		
ECU: * COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS	Descripción: * EL USUARIO REPORTA PROBLEMAS PARA CONECTARSE A HACIA RED DE INTERNET, PROPORCIONA LA DIRECCION IP 148.204...		
Dependencia: * COORDINACION DE GESTION			
Nodo: ZACATENCO			
Servicio: CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE L	Solución:		
Fecha de registro: * 23/05/2011 15:48:15	Fecha de cierre:		
Fecha compromiso: * 26/05/2011 15:48:15	Fecha de solución:		
Tiempo de solución:	Área: * CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES		
Primera escalación: 31/05/2011 15:48:15	Segunda escalación: 03/06/2011 15:48:15	Estado: * ABIERTO	Fuente: * TELÉFONO
Tercera escalación: 08/06/2011 15:48:15	Cuarta escalación: 13/06/2011 15:48:15	Prioridad: * 3 - MEDIA	Responsable: MANUEL DE LA CRUZ
Datos del oficio			
Fecha de solicitud:	Fecha de recepción:		
Número de oficio:	Número de registro:		
Instrucción:			
Elaboró	Revisó	Autorizó	
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Fausto	
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión	



En caso de que si, entonces:

Paso 5 (no 4). Se pregunta ¿Cubre con la(s) política(s) de Área para su atención?.

En caso de que no, entonces:

Paso 5 (no 4) 1. Documentar en Actividades o Notas del SAI el dato o los datos faltantes.

Ir al apartado de Actividades del SAI.

Actividades						
Menú ▾	Nuevo	Eliminar	Consulta	Reservar cita	Cancelar cita	
Nuevo	Descripción			Tipo	Inicio	Ven

Dar clic sobre el botón nuevo.

Actividades						
Menú ▾	Nuevo	Eliminar	Consulta	Reservar cita	Cancelar cita	
Nuevo	Descripción			Tipo	Inicio	Vencimiento
Documento adjunto: []						

Se genera una nueva actividad y se agrega descripción.

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



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

Menú ▾ | Nuevo | Eliminar | Consulta | Reservar cita | Cancelar cita

Nuevo	Descripción	Tipo
>	EL USUARIO NO PROPORCIONA SU DIRECCION IP PARA DOCUMENTAR EN LA DESCRIPCION DEL PROBLEMA	CITA

Paso 5 (no 4) 2. Contactar al usuario para solicitar la información faltante para su atención.

Paso 5 (no 4) 3. Se le informa al usuario el faltante de información para turnar el servicio al Área correspondiente.

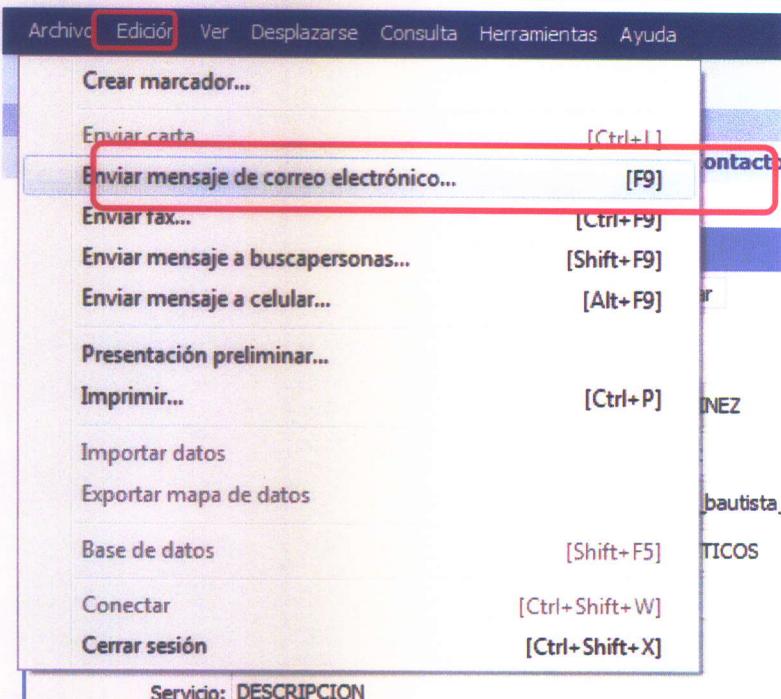
Paso 5 (no 4) 4. Se pregunta ¿El usuario cuenta con la información o se encuentra en proceso?

En caso de que no, entonces:

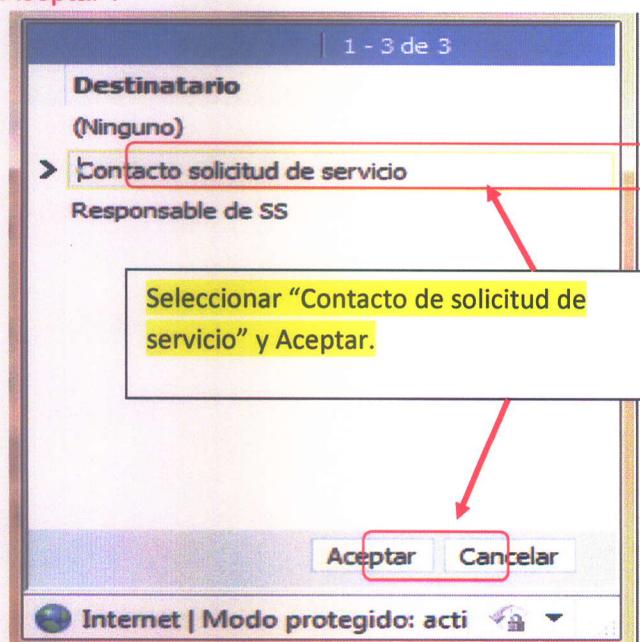
Paso 5 (no 4) 4.1 Se le notifica al usuario la cancelación del servicio por falta de información.

Dar clic en el botón “Archivo”, de la ventana resultante seleccionar la opción “Enviar mensaje de correo electrónico”.

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



Aparecerá la siguiente ventana donde se debe seleccionar lo que muestra a continuación dar clic en el botón “Aceptar”:



Después de dar clic en “Aceptar” se muestra la ventana donde se realizará el llenado del campo Asunto y la descripción correspondiente. El SAI automáticamente registra en el campo “Para” el correo del usuario.

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
INSTRUCTIVO “SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO ABIERTO”

REVISIÓN: 00

IN-PR-
CAU-03-01

EMISIÓN: 16-05-11

De Default SMTP Profile

Para jcbautistam06@ipn.mx

CC

Asunto Notificación de Cancelación de Solicitud de Servicio.

Cuerpo Asignación de solicitud de servicio

Se le ha asignado la siguiente solicitud de servicio:
Nº de SS: 1-804740711

Buen dia por medio de la presente reciba usted un cordial saludo, así mismo se le informa que por falta de datos su petición ha sido cancelada.

Archivos adjuntos

Cambiar idioma/entorno regional Revisar ortografía Enviar Cancelar

Internet | Modo protegido: activado 100%

Paso 5 (no 4) 4.2 Se cambia el campo Estado a Cancelado.

Ver procedimiento **Cancelar**.

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

Área:*

Estado: * ABIERTO

Prioridad: *

Organización: Default Organization

CANCELADO

TURNADO

SOLUCIÓN INMEDIATA

FIN DEL PROCESO ABIERTO.

En caso de que si, entonces:

Paso 5 (no 4) 5. Solicitar al usuario la información faltante.

Continuar actividades desde la etiqueta **Paso 5 (no 5)**.

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-03-01
INSTRUCTIVO “SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO ABIERTO”	EMISIÓN: 16-05-11

En caso de que si, entonces:

Paso 5 (no 5) Cambiar estado a Turnado en el SAI.

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

Fecha de registro: <input type="text" value="23/05/2011 15:48:15"/>	Fecha de cierre: <input type="text"/>	▲
Fecha compromiso: <input type="text" value="26/05/2011 15:48:15"/>	Fecha de solución: <input type="text"/>	▼
Tiempo de solución:		
Primera escalación: <input type="text" value="31/05/2011 15:48:15"/>	Segunda escalación: <input type="text" value="03/06/2011 15:48:15"/>	Área: <input type="text" value="CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES"/>
Tercera escalación: <input type="text" value="08/06/2011 15:48:15"/>	Cuarta escalación: <input type="text" value="13/06/2011 15:48:15"/>	Estado: <input style="outline: none; border: 1px solid red; padding: 2px; margin-right: 10px;" type="button" value="ABIERTO"/> <input style="outline: none; border: 1px solid blue; padding: 2px;" type="button" value="TURNADO"/> <input style="outline: none; border: 1px solid black; padding: 2px;" type="button" value="SOLUCIÓN INMEDIATA"/>
		Fuente: <input type="text" value="TELÉFONO"/>
Responsable: <input type="text" value="MANUEL DE LA CRUZ"/>		

Datos del oficio

FIN DEL PROCESO ABIERTO.

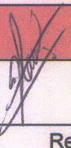
En caso de que si, entonces:

Paso 6. Seleccionar el Tipo de Servicio, el Área “Centro de Atención a Usuarios” y al responsable del Área.

Dar clic al botón del campo Servicio para activación del applet correspondiente al catálogo de servicios.

Nº de SS: <input type="text" value="1-804740711"/>		▼	
Apellido paterno: <input type="text" value="BAUTISTA"/>	Apellido materno: <input type="text" value="MARTINEZ"/>	Problema	
Nombre: <input type="text" value="JUAN CARLOS"/>	Extensión: <input type="text" value="53037178"/>	▼	
Correo electrónico: <input type="text" value="jcbautistam06@ipn.mx"/>	Correo 2: <input type="text" value="juanc_bautista_m@hotmail.com"/>	▼	
ECU: <input type="text" value="COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS"/>		Descripción	
Dependencia: <input type="text" value="COORDINACION DE GESTION"/>		▼	
Nodo: <input type="text" value="ZACATENCO"/>		▼	
Servicio: <input type="text"/>		▼ Sol.	
Fecha de registro: <input type="text" value="23/05/2011 15:48:15"/>	Fecha de cierre: <input type="text"/>	▼	
Fecha compromiso: <input type="text" value="26/05/2011 15:48:15"/>	Fecha de solución: <input type="text"/>	▼	
Tiempo de solución: <input type="text"/>		▼ Áreas	
Primera escalación: <input type="text" value="31/05/2011 15:48:15"/>	Segunda escalación: <input type="text" value="03/06/2011 15:48:15"/>	▼ Estadística	

De la ventana resultante seleccionar el servicio requerido.

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



Instituto Politécnico Nacional
Coordinación General de Servicios Informáticos
Centro de Atención a Usuarios
INSTRUCTIVO “SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO ABIERTO”

REVISIÓN: 00

EMISIÓN: 16-05-11

IN-PR-
CAU-03-01

Consulta Buscar: Nombre corto Que empiece por: Ir 1 - 10 de más de 10 +

Nombre corto	Servicio	Variante 1
CAU_INFORMATIVO	DESCRIPCION	SIN VARIANTE
CAU_OTRO	OTRO	SIN VARIANTE
CT_CAP_INFANTIL_01	CAPACITACIÓN EN	SIN VARIANTE
CT_CAP_INFORMATICA_01	CAPACITACIÓN EN	SIN VARIANTE
CT_VISITAS_01	VISITAS GUIADAS A	SIN VARIANTE
C_CABLEADO_01	ADICIONES Y/O REL CABLEADO ESTRUCTURADO	SIN VARIANTE
C_DNS_01	ASIGNACION DE NC	SIN VARIANTE
C_FAL_AS_01	CENTRO DE ATENCI CONEXIÓN CAIDA	
C_FALLAS_02	CENTRO DE ATENCI CONFIGURACION DE DIRECCION IP	
C_FALLAS_03	CENTRO DE ATENCI CONFIGURACION DE DNS	

Aceptar Cancelar

Listo Internet | Modo protegido: activado 100%

Para cambiar el Área de atención, dar clic en el botón combo desplegable del campo “Área” y seleccionar el Área correspondiente.

Fecha de registro: * 23/05/2011 15:48:15 Fecha de cierre:

Fecha compromiso: * 26/05/2011 15:48:15 Fecha de solución:

Tiempo de solución:

Primera escalación:	31/05/2011 15:48:15	Segunda escalación:	03/06/2011 15:48:15
Tercera escalación:	08/06/2011 15:48:15	Cuarta escalación:	13/06/2011 15:48:15

Datos del oficio

Fecha de solicitud:	Fecha de recepción:
Número de oficio:	Número de registro:

Área: * CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES

Estado: * APOYO A LAS MODALIDADES EDUCATIVAS
CABLEADO ESTRUCTURADO
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA
COORDINACIÓN PORTAL WEB
CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES
DESARROLLO DE ALGORÍTMOS Y SISTEMAS COLABORATIVOS
DICTAMENES TÉCNICOS
ELECTRONICA

Prioridad: * CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

Cambiar al responsable, del campo “Responsable” dar clic en el botón para activar el applet para mostrar al responsable del área de atención.

Área: * CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES

Estado: * ABIERTO

Prioridad: * 3 - MEDIA

Fuente: * TELÉFONO

Responsable: MANUEL DE LA CRUZ

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



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

Apellidos	Nombre	Cargo	ID de usuario	División
TOVAR GONZÁLEZ	ALBERTO OMAR	LÍDER DE PROYECTO TOVAR	COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS	

Aceptar Cancelar

Listo Internet | Modo protegido: activado 100%

Paso 7. Documentar la solución en el campo de Solución del SAI.

Nº de SS: 1-804740711

Apellido paterno: * BAUTISTA Apellido materno: MARTINEZ Problema: * CONEXION CAIDA

Nombre: JUAN CARLOS Extensión: 29832

Correo electrónico: jcbautistam06@ipn.mx Correo 2: juanc_bautista_m@hotmail.com

ECU: * COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS Descripción: * EL USUARIO REPORTA PROBLEMAS PARA CONECTARSE A HACIA RED DE INTERNET, PROPORCIONA LA DIRECCION IP 148.204...

Dependencia: * COORDINACION DE GESTION

Nodo: ZACATENCO

Servicio: CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE L...

Fecha de registro: * 23/05/2011 15:48:15 Fecha de cierre:

Fecha compromiso: * 26/05/2011 15:48:15 Fecha de solución:

Estado de solución:

Primer escalación: 31/05/2011 15:48:15 Segunda escalación: 03/06/2011 15:48:15 Cuarta escalación: 13/06/2011 15:48:15

Solución: SE PROPORCIONO APOYO TECNICO AL USUARIO IDENTIFICANDO Y SOLUCIONANDO LA PROBLEMATICA.

Área: * CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

Fuente: * TELÉFONO

Prioridad: * 3 - MEDIA

Responsable: ALBERTO OMAR TOV

Paso 8. Cambiar el estado a Solución Inmediata.

Dar clic al botón de combo desplegable del campo “Estado” y seleccionar el estado deseado.

Área: * CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

Estado: * ABIERTO Fuente: * TELÉFONO

Prioridad: * TURNADO Responsable: ALBERTO OMAR TOV

Realizado los cambios el reporte se muestra la siguiente manera.

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**

**INSTRUCTIVO “SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES
DE SERVICIO ESTADO ABIERTO”**

REVISIÓN: 00

EMISIÓN: 16-05-11

IN-PR-
CAU-03-01

Nº de SS: 1-804740711	Apellido paterno: * BAUTISTA	Apellido materno: MARTINEZ	Problema: * CONEXION CAIDA
Nombre: JUAN CARLOS	Extensión: 29832		
Correo electrónico: jcbautistam06@ipn.mx	Correo 2: juanc_bautista_m@hotmail.co		
ECU: * COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS		Descripción: * EL USUARIO REPORTA PROBLEMAS PARA CONECTARSE A HACIA RED DE INTERNET, PROPORCIONA LA DIRECCION IP 148.204...	
Dependencia: * COORDINACION DE GESTION			
Nodo: ZACATENCO			
Servicio: CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE L...			
Fecha de registro: * 23/05/2011 15:48:15	Fecha de cierre:	Solución: SE PROPORCIONO APOYO TECNICO AL USUARIO IDENTIFICANDO Y SOLUCIONANDO LA PROBLEMATICA.	
Fecha compromiso: * 26/05/2011 15:48:15	Fecha de solución:		
Tiempo de solución:		Área: * CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS	
Primera escalación: 31/05/2011 15:48:15	Segunda escalación: 03/06/2011 15:48:15	Estado: * SOLUCIÓN INMEDIA	Fuente: * TELÉFONO
Tercera escalación: 08/06/2011 15:48:15	Cuarta escalación: 13/06/2011 15:48:15	Prioridad: * 3 - MEDIA	Responsable: ALBERTO OMAR TOV
Datos del oficio			
Fecha de solicitud:	Fecha de recepción:		
Número de oficio:	Número de registro:		
Instrucción:			

Paso 9. Describir la Solución en las Actividades del SAI.
Ir al apartado de Actividades del SAI.

Actividades					
Archivos adjuntos Bitácora SS relacionadas Soluciones Encuesta Materiales Notas					
Menú ▾	Nuevo	Eliminar	Consulta	Reservar cita	Cancelar cita
Nuevo	Descripción		Type	Inicio	Ven

Dar clic sobre el botón nuevo.

Actividades					
Archivos adjuntos Bitácora SS relacionadas Soluciones Encuesta Materiales Notas					
Menú ▾	Nuevo	Eliminar	Consulta	Reservar cita	Cancelar cita
Nuevo	Descripción		Type	Inicio	Ven

Se genera una nueva actividad y se agrega descripción.

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



Menú ▾ Nuevo Eliminar Consulta Reservar cita Cancelar cita

Nuevo	Descripción	Tipo
>	SE PROPORCIONO APOYO TECNICO AL USUARIO IDENTIFICANDO Y SOLUCIONANDO LA PROBLEMATICA	CITA

Paso 10. Seleccionar del campo “tipo” la Actividad tipo Solución.

Dar clic en el botón de combo desplegable de la columna “Tipo” y seleccionar Solución.

Actividades Archivos adjuntos Bitácora SS relacionadas Soluciones Encuesta Materiales Notas

Menú ▾ Nuevo Eliminar Consulta Reservar cita Cancelar cita

Nuevo	Descripción	Tipo	Inicio
>	SE PROPORCIONO APOYO TECNICO AL USUARIO IDENTIFICANDO Y SOLUCIONANDO LA PROBLEMATICA	CITA	Solución

FIN DEL PROCESO ABIERTO.

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