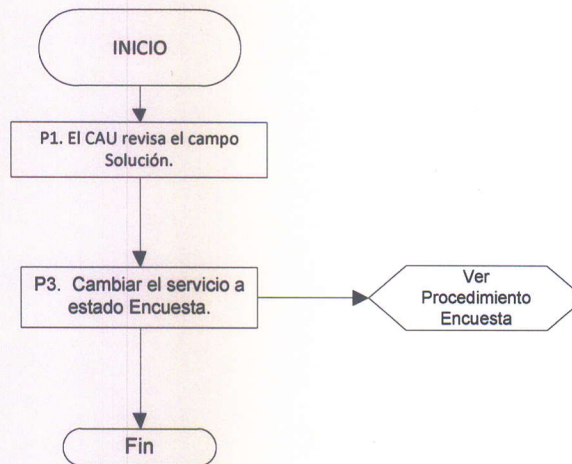
	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b>	<b>REVISIÓN: 00</b>	<b>IN-PR-CAU-03-06</b>
	<b>INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO SOLUCIONADO"</b>	<b>EMISIÓN: 16-05-11</b>	

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



#### Subproceso: Seguimiento a un **Servicio cuyo estado es Solucionado.**


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 ya se atendio satisfactoriamente por parte del ingeniero de servicio y que es necesario que cambie de estado a "Encuesta" con el objetivo de verificar que efectivamente se realizo el servicio pero sobre todo es de suma importancia que el servicio **no rebase más de 1 día en estado solucionado** evitando así las notificaciones que realiza el SAI de manera automática cuando no se encuentran en estado encuesta.

Para mantener el nivel de calidad el agente telefónico tiene la responsabilidad de cambiar este estado de forma proactiva y diaria y con ello mejorar los tiempos de respuesta y seguimiento a las solicitudes así como la calidad de servicio proporcionada por el CAU.

#### INICIO: Proceso **SOLUCIONADO.**

P1. El CAU revisa el campo solución.

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-03-06
	<b>INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO SOLUCIONADO"</b>	EMISIÓN: 16-05-11	

Problema: \* CONEXION CAIDA

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

Solución: SE RESETEARON EQUIPOS DE CONEXION, RESTABLECIENDO LA SALIDA DE DATOS

Área: \* CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES

Estado: \* SOLUCIONADO

Prioridad: \* 3 - MEDIA

Fuente: \* TELÉFONO

Responsable: AMELIA ROMERO PALE

P2. Cambiar el servicio a estado encuesta.

Dar clic en el botón de lista desplegable del campo estado y seleccionar el estado encuesta.

Área: \* CONECTIVIDAD Y TRANSMIS

Estado: \* SOLUCIONADO

Prioridad: \* 3 - MEDIA

ENCUESTA

Ver procedimiento Encuesta.

FIN DEL PROCESO SOLUCIONADO.

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