

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 01 EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-03
MANUAL OPERATIVO DE “SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO”			

MANUAL OPERATIVO DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO MA-CAU-03

Contenido

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Diagrama de Flujo
5. Descripción de actividades
6. Anexos, documentos y referenciales
7. Registros
8. Control de cambios

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

	<p style="text-align: center;"> Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios </p>	REVISIÓN: 01	MA-CAU-03
	MANUAL OPERATIVO DE "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 16-08-12	

1. Objetivo.

Describir de manera detallada y visual los procesos y subprocesos operativos para realizar el seguimiento de solicitudes de servicio a través del Sistema de Administración de Incidencias “SAI”.

2. Alcance.

La aplicación de los procesos y subprocesos descritos en este manual es responsabilidad de los supervisores para el seguimiento de solicitudes de servicio en el Sistema de Administración de Incidencias “SAI”.

3. Responsabilidad y autoridad.

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Agente telefónico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar el seguimiento de los servicios ubicando las condiciones de su estado. 	No aplica.
Supervisor A y B	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar, revisar, ejecutar, supervisar las actividades antes descritas. 	Capacidad para ejecutar las decisiones que establezcan los funcionarios involucrados en la solución de problemas.
Coordinador del CAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinar los esfuerzos de los diversos actores involucrados en el proceso de atención, identificando los posibles problemas y estableciendo las posibles soluciones. 	Capacidad para interactuar con los funcionarios encargados de operar los servicios y establecer las decisiones que sean necesarias para la solución de los problemas que se presenten.

Elaboró	Revisó	Autorizo
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 MANUAL OPERATIVO DE "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"	REVISIÓN: 01 EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-03

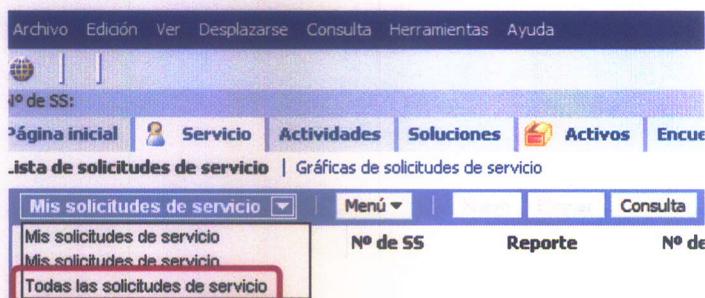
4. Diagrama de Flujo.

No aplica

5.- Descripción de Actividades.

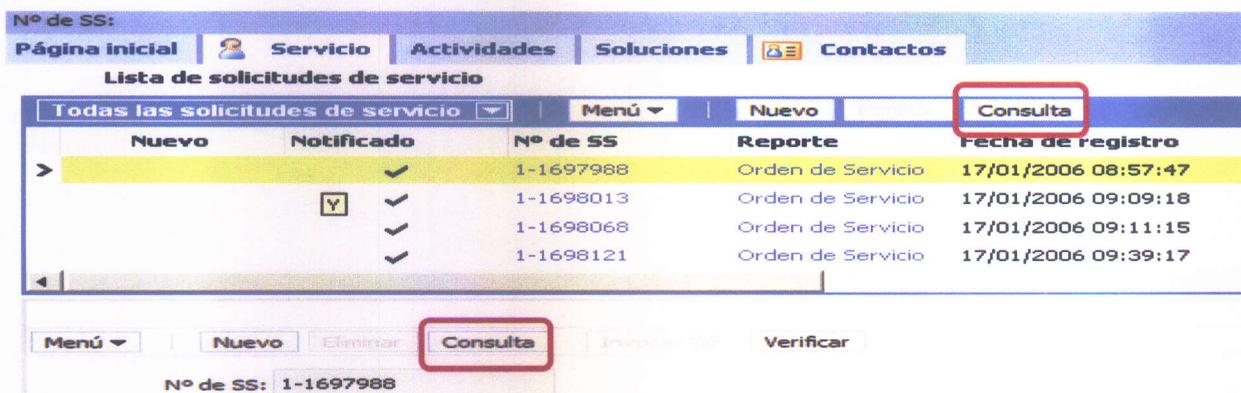
Para la Identificación de los servicios, el usuario contará con su número de referencia que corresponda al servicio que en su momento reportó.

Para realizar la consulta por el número de servicio, deberá seleccionar previamente de la lista desplegable de solicitudes de servicio la opción “Todas las solicitudes de servicio”.



The screenshot shows a software interface with a menu bar (Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, Ayuda) and a toolbar with icons for Página inicial, Servicio, Actividades, Soluciones, Activos, and Encuestas. Below the toolbar, there's a sub-menu for 'Lista de solicitudes de servicio' with options like Mis solicitudes de servicio, Mis solicitudes de servicio, and Toda las solicitudes de servicio. A red box highlights the 'Toda las solicitudes de servicio' option. The main area has buttons for 'Menú', 'Nuevo', 'Consulta', 'Reporte', and 'Nuevo'. The status bar at the bottom shows 'Nº de SS:'.

Posteriormente pulsar el botón “Consulta”, observe como se muestra en la pantalla que se aparecen dos botones Consulta, es indistinto el que seleccione.



The screenshot shows a table of service requests. The columns are: Nuevo, Notificado, Nº de SS, Reporte, and Fecha de registro. The first row (highlighted in yellow) has Nº de SS 1-1697988, Reporte Orden de Servicio, and Fecha de registro 17/01/2006 08:57:47. Below this, four more rows are listed with Nº de SS 1-1698013, 1-1698068, 1-1698121, and 1-1698121 respectively. The 'Consulta' button at the bottom of the table is highlighted with a red box. The status bar at the bottom shows 'Nº de SS: 1-1697988'.

Elaboró	Revisó	Autorizo
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



Se mostrará la pantalla con los campos vacíos, como se muestra en la siguiente Figura;

The screenshot shows a search interface for service requests. At the top, there are tabs for Página inicial, Servicio, Actividades, Soluciones, Activos, Encuestas de Satisfacción, Contactos, and Administración de Rep. Below the tabs, there are links for Lista de solicitudes de servicio and Gráficas de solicitudes de servicio. A search bar contains the placeholder text 'Todas las solicitudes de servicio'. Below the search bar are several filter options: Nuevo, Notificado, Área, Estado, Fecha de registro N° de SS, Reporte, and Apellido patern. The 'Apellido patern' field is highlighted with a yellow background. At the bottom of the search interface, there are buttons for Menú, Ir, Cancelar, Asistente de consulta, and Especificar consulta.

Se debe agregar el número de servicio en el campo de No. de SS, cabe señalar que el dato debe coincidir con el formato del campo, si ubicamos el número de oficio o número de orden de trabajo en el campo de N° de SS esto es incorrecto y no nos proporcionará ningún resultado. Una vez que haya escrito el dato sobre el campo a consultar pulsar el botón "Ir" para que se ejecute la consulta, en la imagen se muestran dos botones Ir, seleccione indistintamente uno de ellos.

The screenshot shows the same search interface as the previous one, but with the 'No. de SS' field populated with the value '1-830409971'. The 'Ir' button is highlighted with a red box. The rest of the interface is identical to the first screenshot.

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



En respuesta le mostrará el registro del servicio, si en respuesta no regresa el registro, se debe a un error en el número de servicio, dado que el sistema no lo identificó por tanto no existe en el sistema. Si fuera este el caso, se sugiere realizar la consulta por un dato conocido o un dato clave en alguno de los campos como bien puede ser el apellido paterno u otro.

Todas las solicitudes de servicio		Menú	Observa	Imprimir	Consulta	Resultados de la consulta		
Nuevo	Notificado	Área	Estado		Fecha de registro Nº de SS	Reporte	Apellido paterno	Apellido materno Nombre
>	*	CENTRO DE ATENCI CANCELADO	27/05/2011 11:45:3	1-830409971	Orden de Servicio	VELAZQUEZ	SERRANO	ROCIO

Menú		Consulta	Resultados de la consulta
Nº de SS:	1-830409971	Apellido materno:	SERRANO
Apellido paterno:	VELAZQUEZ	Extensión:	70050
Nombre:	ROCIO	Correo 2:	
Correo electrónico:	rvelazq@ipn.mx	Descripción:	LAS LUCES DE OBSTRUCCION DE LA TORRE DE COMUNICACIONES NO ENCIENDEN PARA EL ING.VICTOR HUGO
ECU:	DIRECCION DE COMPUTO Y COMUNICACIONES	Solución:	SE CANCELA EL SERVICIO DEBIDO A QUE YA SE HABIA LEVANTADO EL REPORTE
Dependencia:	DIVISION DE TELECOMUNICACIONES	Área:	CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS
Nodo:	ZACATENCO	Estado:	CANCELADO
Servicio:	OTRO	Fuente:	TELÉFONO
Fecha de registro:	27/05/2011 11:45:37	Fecha de cierre:	27/05/2011 19:50:17
Fecha compromiso:	01/06/2011 11:45:37	Fecha de solución:	
Tiempo de solución:	0 días de atención	Prioridad:	3 - MEDIA
Primera escalación:	06/06/2011 11:45:37	Segunda escalación:	09/06/2011 11:45:37
Tercera escalación:	14/06/2011 11:45:37	Cuarta escalación:	17/06/2011 11:45:37
Responsable: ALBERTO OMAR TOI			

Para realizar la búsqueda por un dato conocido del usuario, seleccione el botón Consulta. Cabe señalar que existe la posibilidad de incluir más datos en más de un campo (como recomendación para afinar la consulta, existe la posibilidad de adicionar otros datos, como puede ser el apellido materno e inclusive una palabra clave en descripción, o el área responsable, si conoce el dato, en caso contrario, sólo incluya el apellido paterno o el dato que tenga definido claramente).

Menú	Ir	Cancelar	Asistente de consulta	Especificificar consulta	
Nº de SS:	<Mayúsculas/minúsculas>	Apellido paterno:	VELAZQUEZ	Apellido materno:	SERRANO
Nombre:	<Mayúsculas/minúsculas>	Extensión:			
Correo electrónico:	<Mayúsculas/minúsculas>	Correo 2:			

Una vez que registró el dato conocido en el campo correspondiente, para realizar la consulta en el sistema dar clic sobre el botón Ir.

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: 01 <hr/> MANUAL OPERATIVO DE "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO" <hr/> EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-03
---	--	------------------

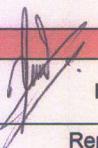
De entre los diversos registros que cumplen las condiciones de la consulta ejecutada, el agente trata de identificar el servicio referido por el usuario. Los datos son ordenables en forma ascendente o descendente de acuerdo al campo que se elija y para activarlo deberá dar un clic sobre la columna del campo que desea ordenar.

Consulta							
Estado	Fecha de registro	Nº de SS	Reporte	Apellido paterno	Apellido materno	Nombre	Extensión
TURNADO	30/05/2011 14:32:28	1-830456477	Orden de Servicio	VELAZQUEZ	SERRANO	ROCIO	70050
I CANCELADO	27/05/2011 11:45:37	1-830409971	Orden de Servicio	VELAZQUEZ	SERRANO	ROCIO	70050
CERRADO	17/11/2010 14:10:49	1-761925470	Orden de Servicio	VELAZQUEZ	SERRANO	ROCIO	70290
CERRADO	08/09/2009 09:17:27	1-607279510	Orden de Servicio	VELAZQUEZ	SERRANO	ROCIO	70050

En caso de no identificar el servicio, realice una nueva consulta agregando un dato clave en el campo descripción.

Una vez que tiene el servicio identificado, deberá documentarse de la información registrada en el campo descripción, solución, actividades, notas e inclusive lo registrado en la bitácora, de tal forma que proporcione esta información al usuario que lo solicita. Para ello deberá desplazarse entre campo y campo, así como la pestaña correspondiente.

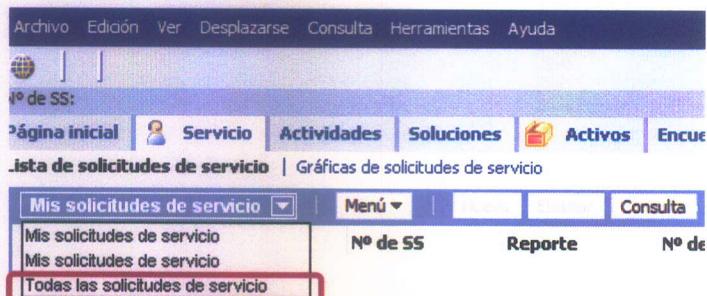
Nº de SS: 1-830409971		Apellido paterno: * VELAZQUEZ		Apellido materno: SERRANO		Problema: * LAS LUCES DE OBRSTRUCCION DE LA TORRE DE COMUNICACIONES NO ENCIENDEN																	
Nombre: ROCIO		Extensión: 70050		Correo:																			
Correo electrónico: rvelazq@ipn.mx		Correo 2:																					
ECU: * DIRECCION DE COMPUTO Y COMUNICACIONES				Descripción: * LAS LUCES DE OBRSTRUCCION DE LA TORRE DE COMUNICACIONES NO ENCIENDEN PARA EL ING.VICTOR HUGO																			
Dependencia: * DIVISION DE TELECOMUNICACIONES																							
Nodo: ZACATENCO																							
Servicio: OTRO				Solución: SE CANCELA EL SERVICIO DEBIDO A QUE YA SE HABIA LEVANTADO EL REPORTE																			
Fecha de registro: * 27/05/2011 11:45:37		Fecha de cierre: 27/05/2011 19:50:17																					
Fecha compromiso: * 01/06/2011 11:45:37		Fecha de solución:																					
Tiempo de solución: 0 días de atención				Área: * CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS																			
Primera escalación: 06/06/2011 11:45:37		Segunda escalación: 09/06/2011 11:45:37		Estado: * CANCELADO		Fuente: * TELÉFONO																	
Tercera escalación: 14/06/2011 11:45:37		Cuarto escalación: 17/06/2011 11:45:37		Prioridad: * 3 - MEDIA		Responsable: ALBERTO OMAR TO																	
Datos del oficio																							
Fecha de solicitud:		Fecha de recepción:																					
Número de oficio:		Número de registro:																					
Instrucción:																							
Documento adjunto: <input type="text"/>																							
Actividades Archivos adjuntos Bitácora SS relacionadas Soluciones Encuesta Materiales Notas																							
Menú Nuevo Eliminar Consulta Reservar cita Cancelar cita																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nuevo</th> <th>Descripción</th> <th>Tipo</th> <th>Inicio</th> <th>Vencimiento</th> <th>Estado</th> <th>Prioridad</th> <th>Email del pr</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>></td> <td>SE CANCELA EL SERVICIO DEBIDO A QUE YA SE HA CANCELADO</td> <td></td> <td>27/05/2011 19:50:07</td> <td>01/06/2011 11:45:3</td> <td>NO PROGRAMADO</td> <td></td> <td>otovar75@gm</td> </tr> </tbody> </table>								Nuevo	Descripción	Tipo	Inicio	Vencimiento	Estado	Prioridad	Email del pr	>	SE CANCELA EL SERVICIO DEBIDO A QUE YA SE HA CANCELADO		27/05/2011 19:50:07	01/06/2011 11:45:3	NO PROGRAMADO		otovar75@gm
Nuevo	Descripción	Tipo	Inicio	Vencimiento	Estado	Prioridad	Email del pr																
>	SE CANCELA EL SERVICIO DEBIDO A QUE YA SE HA CANCELADO		27/05/2011 19:50:07	01/06/2011 11:45:3	NO PROGRAMADO		otovar75@gm																

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez		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: 01 EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-03
---	---	------------------

5.1. CONSULTA POR ESTADO DEL SERVICIO.

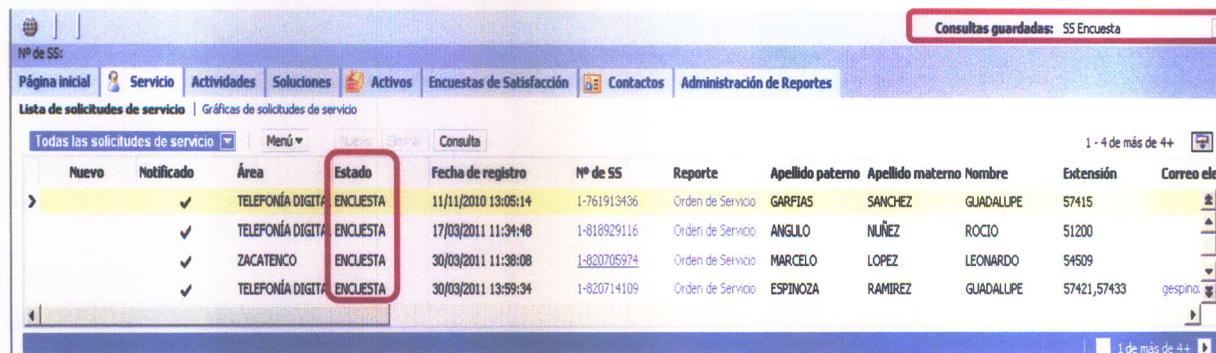
Previamente deberá seleccionar de la lista desplegable de solicitudes de servicio la opción “Todas las solicitudes de servicio”.



Para realizar la consulta por estado, seleccionar el menú de Consultas guardadas, pulsar sobre la flecha que aparece a la derecha del recuadro etiquetado como Consultas.



De esta forma se generará una relación de los servicios que cumplen el criterio de búsqueda, el no regresar registros se debe a que no existen registros que cumplan el criterio de búsqueda.



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: 01 MA-CAU-03
	MANUAL OPERATIVO DE “SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO”	EMISIÓN: 16-08-12

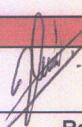
Se inicia un proceso repetitivo considerando cada una de las solicitudes encontradas, debiendo documentarse de la información registrada en el mismo.

A continuación se presentan algunos temas que le permiten interactuar con el sistema, mismos que realizará en diversos estados del seguimiento.

5.2. CAMBIAR EL ESTADO DEL SERVICIO.

Este cambio se realiza en el campo “Estado” y se modifica de acuerdo al ciclo de vida de la solicitud de servicio que se puede consultar en el Manual de Registro y de acuerdo al perfil de usuario del Manual de Usuarios; para ello deberá seleccionar la flecha del lado derecho del campo “Estado”, así le mostrará las opciones de los estados que para ese registro tenga habilitadas, una vez que seleccione el estado al que desea actualizar, deberá pulsar las teclas (Ctrl + S) o desde la lista desplegable “menú” elegir la opción “Guardar registro” para guardar el cambio en el registro.

<p>Área: * CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</p>	<p>Fuente: * TELÉFONO</p>				
<p>Estado: * ABIERTO</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; width: 100%;"> ABIERTO TURNADO SOLUCIÓN INMEDIATA </div>	<p>Responsable: ALBERTO OMAR TOV</p>				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: left;"> Menú </td> <td style="width: 90%;"> Nuevo Eliminar Consulta </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> Deshacer registro [Ctrl+U] Eliminar registro [Ctrl+D] Nuevo registro [Ctrl+N] Control registrar [Ctrl+P] Guardar registro [Ctrl+S] Nueva consulta [Alt+Q] Ejecutar consulta [Alt+Intro] Afinar consulta [Alt+R] Acerca del registro [Ctrl+Alt+K] Recuento de registros [Ctrl+Mayús+3] Crear marcador... Presentación preliminar... Imprimir... Revisar ortografía [Ctrl+Alt+B] Asignar Disponible fuera de línea No disponible fuera de línea Aplicar plantilla [Ctrl+Q] Guardar como plantilla Nuevo desde plantilla [Ctrl+K] Nuevo desde la última plantilla [Ctrl+J] Crear espacio de equipo Colaborar </td> </tr> </table>		Menú	Nuevo Eliminar Consulta	Deshacer registro [Ctrl+U] Eliminar registro [Ctrl+D] Nuevo registro [Ctrl+N] Control registrar [Ctrl+P] Guardar registro [Ctrl+S] Nueva consulta [Alt+Q] Ejecutar consulta [Alt+Intro] Afinar consulta [Alt+R] Acerca del registro [Ctrl+Alt+K] Recuento de registros [Ctrl+Mayús+3] Crear marcador... Presentación preliminar... Imprimir... Revisar ortografía [Ctrl+Alt+B] Asignar Disponible fuera de línea No disponible fuera de línea Aplicar plantilla [Ctrl+Q] Guardar como plantilla Nuevo desde plantilla [Ctrl+K] Nuevo desde la última plantilla [Ctrl+J] Crear espacio de equipo Colaborar	
Menú	Nuevo Eliminar Consulta				
Deshacer registro [Ctrl+U] Eliminar registro [Ctrl+D] Nuevo registro [Ctrl+N] Control registrar [Ctrl+P] Guardar registro [Ctrl+S] Nueva consulta [Alt+Q] Ejecutar consulta [Alt+Intro] Afinar consulta [Alt+R] Acerca del registro [Ctrl+Alt+K] Recuento de registros [Ctrl+Mayús+3] Crear marcador... Presentación preliminar... Imprimir... Revisar ortografía [Ctrl+Alt+B] Asignar Disponible fuera de línea No disponible fuera de línea Aplicar plantilla [Ctrl+Q] Guardar como plantilla Nuevo desde plantilla [Ctrl+K] Nuevo desde la última plantilla [Ctrl+J] Crear espacio de equipo Colaborar					
<p>o materno: SOSA Extensión: Correo 2: moralesosarmando@gmail.cc O Y ADMINISTRACION UNIDAD TEPEF</p> <p>ICO a de cierre: fe solución: Segunda escalación: 07/02/2011 11:21:00 Cuarta escalación: 15/02/2011 11:21:00 Fecha de recepción: Número de registro:</p>					
<p>Instrucción:</p>					

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

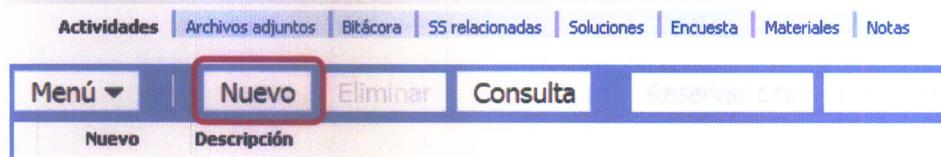
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios MANUAL OPERATIVO DE "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"	REVISIÓN: 01 EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-03
---	---	---------------------------------------	-----------

5.3. ENVIO DE CORREO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DEL SAI.

Cada vez que se crea una nueva solicitud de servicio y que además cambie su estado a Turnado; el SAI genera y envía de manera automática un correo electrónico al encargado del área responsable de atención, donde se le notifica que se le ha Turnado una nueva orden de servicio que deberá atender, al mismo tiempo se genera otro correo que se envía al usuario que solicitó un servicio notificándole su número de orden de servicio y que dicha solicitud ha sido turnada al área correspondiente para su atención.

5.4. REGISTRAR ACTIVIDADES EN EL SAI.

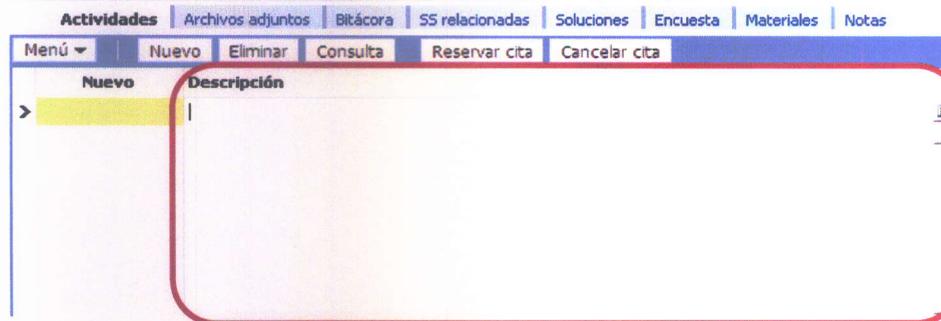
Para registrar actividades en el sistema, deberá ubicarse en el servicio, posteriormente seleccionar la etiqueta Actividades, oprima sobre el botón nuevo para generar un registro.



The screenshot shows a software interface with a blue header bar. The header contains several tabs: Actividades, Archivos adjuntos, Bitácora, SS relacionadas, Soluciones, Encuesta, Materiales, and Notas. Below the header is a toolbar with buttons for Menú (dropdown), Nuevo (highlighted with a red box), Eliminar, Consulta, Reservar cita, and Cancelar cita. Underneath the toolbar, there are two buttons: Nuevo and Descripción.

Nota: El botón nuevo solo aparece habilitado cuando el estado de la solicitud no se encuentra en estado Cerrado o Cancelado.

En el campo descripción, registre la información correspondiente a la actividad realizada para la solución del servicio o bien información que describa algún aspecto relevante relacionado a la solicitud.

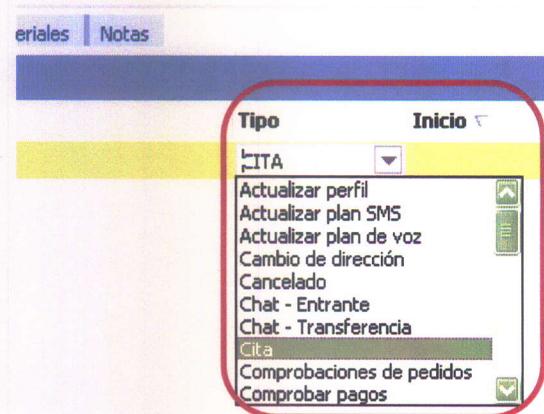


The screenshot shows a detailed view of the 'Actividades' screen. It features a toolbar with buttons for Menú, Nuevo, Eliminar, Consulta, Reservar cita, and Cancelar cita. Below the toolbar is a large input field labeled 'Descripción' with a red border around it. To the left of the input field is a small icon with a right-pointing arrow.

En el campo Tipo, de la lista que despliega identifique y seleccione la que corresponda de acuerdo a la información registrada.

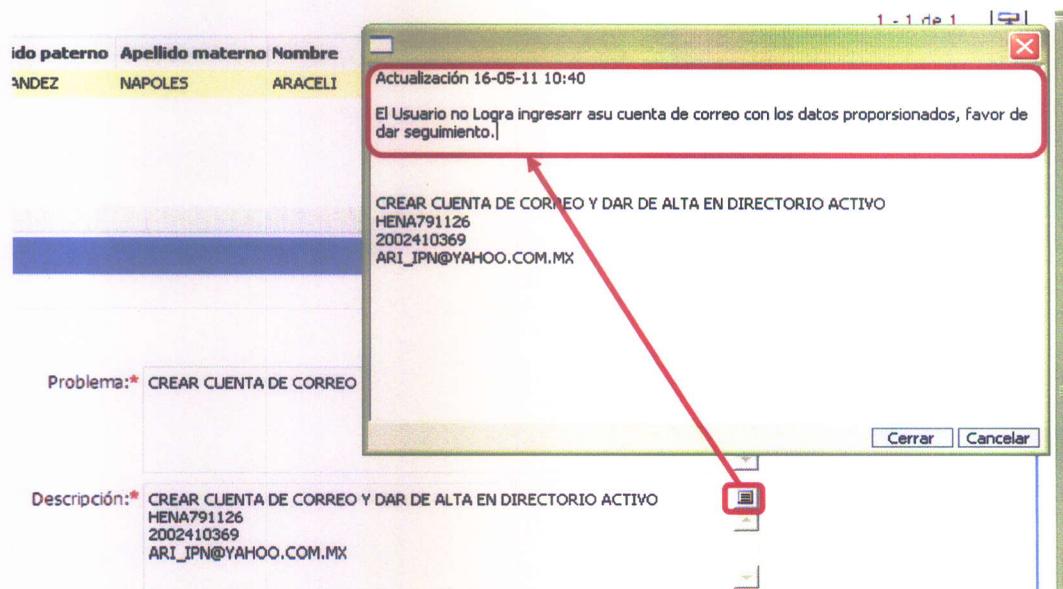
Elaboró	Revisó	Autofizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	 Itzi Sarai Mateo Lechuga	 Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 01	MA-CAU-03
	MANUAL OPERATIVO DE “SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO”	EMISIÓN: 16-08-12	



5.5. ACTUALIZAR EL CAMPO DESCRIPCIÓN EN EL SAI.

Cuando se requiere actualizar el registro, por ejemplo al reasignar o retornar el servicio, o bien cuando el usuario no acepta la solución, en el campo descripción se debe agregar una leyenda que indique "Actualización" seguido de la fecha y hora actual de modificación del registro, a continuación la descripción que sustente esa actualización y que le aclare al responsable de atención el motivo por el cual se actualizó.



La parte detallada del proceso seguimiento, se presenta a continuación:

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 MANUAL OPERATIVO DE "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"	REVISIÓN: 01 <hr/> EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-03
---	---	---	-----------

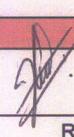
El proceso “Seguimiento a la Atención de Solicitudes de Servicio” es el mecanismo mediante el cual, los responsables del Centro de Atención a Usuarios, revisan el estado que guardan las solicitudes o los reportes de falla que son presentados por los diversos actores que integran la comunidad política; permitiendo, en caso de requerirse, establecer e informar sobre todas y cada una de las actividades que se han desarrollado, se están desarrollando o se habrán de desarrollar. Como una consecuencia de su instrumentación, se mantiene continuamente informado al usuario solicitante, logrando así posicionarlo en el nivel apropiado sobre la expectativa de resultado que alcanzara su petición, en cuanto al tiempo, la forma y las condiciones inherentes a la solución que se han planteado realizar para atenderlo. De esta forma, este proceso permite mejorar la percepción en el ánimo del usuario, sobre la manera en cómo está siendo atendido por el personal de la Coordinación General de Servicios Informáticos. 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 problemas 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.

De este modo, el proceso “Seguimiento a la Atención de Solicitudes de Servicio” quedó conformado por los siguientes subprocessos:

- Identificación de los servicios, etapa mediante la cual se ubicará el servicio o conjunto de servicios a los cuales se pretende realizar su seguimiento de atención. Posteriormente, se hace una validación de los servicios investigados, mecanismo mediante el cual se revisa y valida que efectivamente la solicitud de servicio se encuentre previa y apropiadamente registrada. Finalmente, se identifica el estado del servicio investigado, para establecer el estado que guarda en ese momento el servicio, el cual puede ser alguno de los siguientes: abierto, turnado, returnado, solucionado, asignado, reasignado, observación, encuesta, cerrado y/o cancelado.

- Actuación ante un servicio cuyo estado es “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

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios MANUAL OPERATIVO DE "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"	REVISIÓN: 01 EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-03
---	---	---------------------------------------	-----------

- Actuación ante un servicio cuyo estado es “Turnado”.
- Actuación ante un servicio cuyo estado es “Returnado”.
- Actuación ante un servicio cuyo estado es “Asignado y Reasignado”.
- Actuación ante un servicio cuyo estado es “Observación”.
- Actuación ante un servicio cuyo estado es “Solucionado”.
- Actuación ante un servicio cuyo estado es “Encuesta”.
- Actuación ante un servicio cuyo estado es “Cerrado y/o Cancelado”.
- Ubicación y/o modificación de las circunstancias que derivan el estado del servicio indagado.

Los cuales serán descritos a continuación para su mejor comprensión:

Subproceso: Identificación de los servicios.

Como se mencionó anteriormente, la estrategia del proceso de atención consideró su desarrollo sobre dos líneas; la primera, en la cual un usuario cualquiera 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 no han sido cerradas en el sistema. De este modo, en este subproceso se plantean dos procedimientos, el primero, considera la solicitud de un usuario y trata de determinar si conoce el número de solicitud de servicio asignado al servicio, para según sea el caso, buscar las condiciones específicas de esa solicitud y contestarlo o por el contrario, plantearle opciones adicionales de identificación de la solicitud por medio de su apellido paterno o por una palabra clave como contenido de la “descripción” respectivamente. Como segundo procedimiento, se consideró el caso que representa una actividad proactiva del personal del CAU para establecer los servicios que no han sido CERRADOS ni CANCELADOS, para ubicar las circunstancias que provocaron tal situación y con base a ellas, apurar la atención de la petición o por otro lado, escalar la solicitud a los funcionarios encargados de las áreas que deben resolverlos. En tal sentido a continuación se describen los pasos involucrados en estos procedimientos, se hace la observación que las imágenes que se presentan corresponden a las que ve un agente telefónico, y que las consultas y botones a las que hace referencia en la descripción, serán visualizadas también por el supervisor o coordinador del centro de atención a usuarios, que como anteriormente se ha mencionado son las personas responsables del proceso.

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: 01 <hr/> EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-03
	MANUAL OPERATIVO DE "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"		

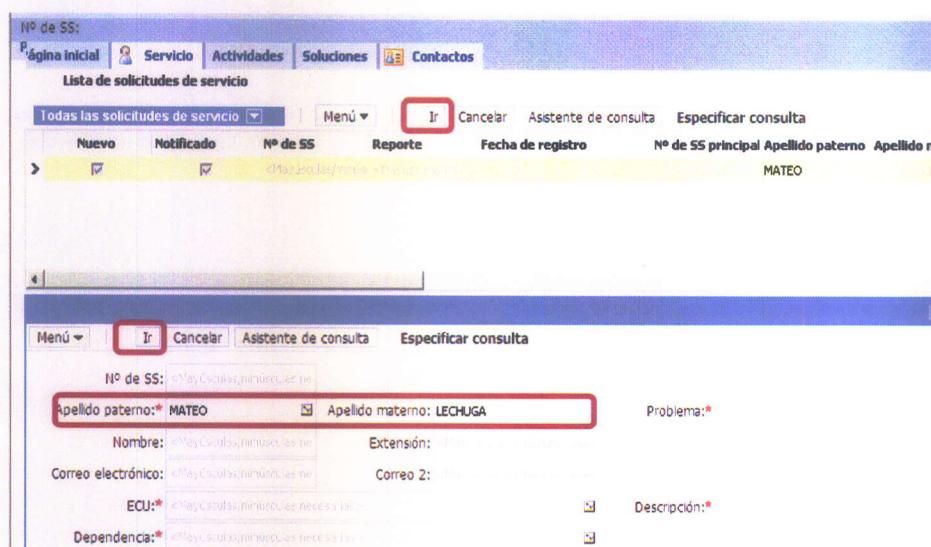
INICIO: Procedimiento de seguimiento por una **SOLICITUD DE UN USUARIO**

Paso 1. El agente telefónico recibe vía correo electrónico, personal o telefónicamente la solicitud de un usuario sobre el estado que guarda un servicio solicitado anteriormente.

Paso 2. ¿El agente telefónico pregunta si el usuario conoce el número del servicio? En ocasiones el usuario desconoce o proporciona equivocadamente el número de folio de su solicitud. Por ello hay que establecer el mecanismo que permita corregir o identificar el folio para ubicar las condiciones del estado de la solicitud investigada.

En caso de que no, entonces:

Paso 2 (no) Realizar la consulta por el apellido paterno; para ello se solicita el apellido paterno y se realiza la consulta en el sistema.



Paso 2 (no 1) De entre los diversos registros que cumplen las condiciones de la consulta ejecutada, el agente trata de identificar el servicio referido por el usuario.

Elaboró	Revisó	Autorizo
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
MANUAL OPERATIVO DE "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"

REVISIÓN: 01

MA-CAU-03

EMISIÓN: 16-08-12

Nº de SS:

Página inicial | Servicio | Actividades | Soluciones | Contactos

Lista de solicitudes de servicio

Todas las solicitudes de servicio | Menú | Nuevo | Imprimir | Consulta | 1 - 4 de 18 |

Nº Notif Nº de SS	Reporte	Fecha de registro	Apellido paterno	Nombre	Apellido materno	Extensión	Correo electrónico	Correo electrónico ECU	Área ECU
✓ 1-824686216	Orden de Servicio	13/04/2011 14:36:37	MATEO	ITZI SARAI	LECHUGA	51502	imateo@ipn.mx	itzisarai@gmail.com	DIRECCION DE COM AREA CEN
* 1-821731777	Orden de Servicio	04/04/2011 14:28:30	MATEO	ITZI SARAI	LECHUGA	51502	imateo@ipn.mx	itzisarai@gmail.com	DIRECCION DE COM AREA CEN
✓ 1-821731628	Orden de Servicio	04/04/2011 14:09:22	MATEO	ITZI SARAI	LECHUGA	51502	imateo@ipn.mx	itzisarai@gmail.com	DIRECCION DE COM AREA CEN
✓ 1-821689701	Orden de Servicio	04/04/2011 10:56:05	MATEO	ITZI SARAI	LECHUGA	51502	imateo@ipn.mx	itzisarai@gmail.com	DIRECCION DE COM AREA CEN

Menú | Nuevo | Eliminar | Consulta | Invocar WF | Verificar | 1 de 18 |

Nº de SS: 1-824686216

Apellido paterno: * MATEO Apellido materno: LECHUGA Problema: * RESTABLECER PASSWORD

Nombre: ITZI SARAI Extensión: 51502

Correo electrónico: imateo@ipn.mx Correo 2: itzisarai@gmail.com

Paso 2 (no 2). 2 Se pregunta: ¿Se encuentra el servicio buscado?

En caso de que no

Paso 2 (no 2). 3 Se notifica al usuario que no existe el servicio y se le ofrece la posibilidad de abrir un servicio, siempre y cuando proporcione los datos requeridos por el área responsable de atenderlo.

Realizar el procedimiento de “REGISTRO”

FIN DEL PROCESO de Identificación de los servicios.

En caso de que si

Paso 2 (no 2). 2 Se encontró el número de folio del servicio, por lo que se continúa la ejecución de las acciones desde la etiquetada por **Paso 7**.

En caso de que si se encontró el número de folio del servicio:

Se continúa la ejecución de las acciones desde la etiquetada por **Paso 7**.

En caso de que si se conozca el número de servicio, se realiza lo siguiente:

Paso 3 Se realiza la consulta por ese número de solicitud de servicio. Para ello, una vez que ingreso al sistema SAI, deberá situarse en la pestaña Servicio, seleccionar del menú: “Todas las solicitudes 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 MANUAL OPERATIVO DE "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"	REVISIÓN: 01 EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-03

Nº de SS:

Página inicial | Servicio | Actividades | Soluciones | Contactos

Lista de solicitudes de servicio

Todas las solicitudes de servicio		Menú	Nuevo	Eliminar	Consulta
Nuevo	Notificado	Nº de SS	Reporte	Fecha de registro	
>	✓	1-1697988	Orden de Servicio	17/01/2006 08:57:47	
[Y]	✓	1-1698013	Orden de Servicio	17/01/2006 09:09:18	
✓	✓	1-1698068	Orden de Servicio	17/01/2006 09:11:15	
✓	✓	1-1698121	Orden de Servicio	17/01/2006 09:39:17	

Menú | Nuevo | Eliminar | **Consulta** | Verificar

Nº de SS: 1-1697988

- Dar un clic en el botón Consulta.
- Posteriormente nos aparece la pantalla con los campos sin datos, agregue el dato que conozca en la casilla del campo que corresponda, en este caso el número de servicio, Cabe señalar que el dato debe coincidir con el formato del campo, si ubicamos el número de oficio en el campo de N° de SS esto es incorrecto y no nos proporcionará ningún resultado.

El campo seleccionado es sensible a mayúsculas y minúsculas.

Menú | Ir | Cancelar | Asistente de consulta | Especificar consulta

Nº de SS: 1-830720223

Apellido paterno*: Mayúsculas, minúsculas y espacios

Apellido materno*: Mayúsculas, minúsculas y espacios

Nombre: Mayúsculas, minúsculas y espacios

Extensión: Mayúsculas, minúsculas y espacios

Correo electrónico: Mayúsculas, minúsculas y espacios

Correo 2: Mayúsculas, minúsculas y espacios

ECU*: Mayúsculas, minúsculas y espacios

Descripción*: Mayúsculas, minúsculas y espacios

- Una vez que haya escrito el dato sobre el campo a consultar dar un clic en el botón Ir para que se ejecute la consulta, en la imagen se muestran dos botones Ir, seleccione indistintamente uno de ellos.

Paso 4 Se pregunta: ¿Se encuentra el servicio referido?

En caso de que no Se continúa la ejecución de actividades desde la acción etiquetada por **Paso 2 (no)**.

En caso de que si se encontró el servicio referido

Se continúa la ejecución de actividades desde la etiquetada por **Paso 7.**

INICIO: Procedimiento de seguimiento por Rutina del CAU.

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 MANUAL OPERATIVO DE "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"	REVISIÓN: 01 EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-03
---	---	---------------------------------------	-----------

P5. Esta parte del proceso inicia por la pro actividad del personal del Centro de Atención a Usuarios que realiza rutinariamente en el sistema SAI, la consulta de los servicios por tipo de estado a excepción de cerrado y cancelado y clasifica el resultado.

Nº de SS:	Estado	Fecha de registro	Apellido paterno	Nombre	Apellido materno	Extensión	Correo electrónico	Correo electrónico	ECU	Reporte
1-830717682	ABIERTO	13/06/2011 11:57:39	VELAZQUEZ	ROCIO	SERRANO	70050	rvelazq@ipn.mx			DIRECCION DE COM
1-830717793	ABIERTO	13/06/2011 12:02:41	LUVIANO	GEORGINA	RODRIGUEZ	42040, 73564	gluviano@ipn.mx			ESCUELA SUPERIOR
1-830724121	ABIERTO	13/06/2011 16:02:26	JIMENEZ	PRUDENCIO	MENDOZA	66028	pjmendez@ipn.mx	doprzu203@ipn.mx	CENTRO DE ESTUDI	
1-830724205	ABIERTO	13/06/2011 16:32:43	LOPEZ	PATRICIA IVETTE	BAROJAS		pib_burruis09@ipn.mx			ESCUELA SUPERIOR

P6. Se genera la relación que contenga los servicios, resultado de la consulta por estado.

Nº de SS:	Estado	Fecha de registro	Apellido paterno	Nombre	Apellido materno	Extensión	Correo electrónico	Correo electrónico	ECU	Reporte
1-830717682	ABIERTO	13/06/2011 11:57:39	VELAZQUEZ	ROCIO	SERRANO	70050	rvelazq@ipn.mx			DIRECCION DE COM
1-830717793	ABIERTO	13/06/2011 12:02:41	LUVIANO	GEORGINA	RODRIGUEZ	42040, 73564	gluviano@ipn.mx			ESCUELA SUPERIOR
1-830724121	ABIERTO	13/06/2011 16:02:26	JIMENEZ	PRUDENCIO	MENDOZA	66028	pjmendez@ipn.mx	doprzu203@ipn.mx	CENTRO DE ESTUDI	
1-830724205	ABIERTO	13/06/2011 16:32:43	LOPEZ	PATRICIA IVETTE	BAROJAS		pib_burruis09@ipn.mx			ESCUELA SUPERIOR

P7 Se inicia un proceso repetitivo considerando el estado de cada una de las solicitudes encontradas. Se continúa la ejecución de actividades desde la acción etiquetada por **Paso 8**.

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



FIN DEL PROCESO de Identificación de los servicios.

Paso 8. Se pregunta ¿si el estado del servicio es abierto?

En caso de que si sea Abierto se ejecuta el subprocesso Abierto.

Paso 9. En caso de que no sea Abierto se pregunta ¿si el estado es Turnado?

En caso de que si sea Turnado se ejecuta el subprocesso Turnado.

Paso 10 En caso de que no sea Turnado se pregunta ¿si el estado es Returnado?

En caso de que si sea Returnado se ejecuta el subprocesso Returnado.

Paso 11 En caso de que no sea Returnado se pregunta ¿si el estado es Asignado?

En caso de que si sea Asignado se ejecuta el subprocesso Asignado.

Paso 12 En caso de que no sea Asignado se pregunta ¿si el estado es Observación?

En caso de que si sea Observación se ejecuta el subprocesso Observación.

Paso 13 En caso de que no sea Observación se pregunta ¿si el estado es Solución?

En caso de que si sea Solución se ejecuta el subprocesso Solución.

Paso 14 En caso de que no sea Solución se pregunta ¿si el estado es Encuesta?

En caso de que si sea Encuesta se ejecuta el subprocesso Encuesta.

Paso 15 En caso de que no sea Encuesta se pregunta ¿si el estado es Cerrado?

En caso de que si sea Cerrado se ejecuta el subprocesso Cerrado y/o Cancelado.

FIN DE LOS PROCESOS POR ESTADO.

Subproceso: Servicio cuyo estado es Abierto

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

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 MANUAL OPERATIVO DE "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"	REVISIÓN: 01 EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-03
---	---	---------------------------------------	-----------

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.

Subproceso: **Servicio cuyo estado es Turnado**

Una petición que tiene establecido este estado, es una solicitud de servicio o reporte de una falla de algún usuario politécnico que ya está siendo atendida por parte del departamento correspondiente y es el Jefe del departamento quien asignara la petición a algún miembro de su staff para que este le proporcione una solución final.

Subproceso: **Servicio cuyo estado es Returnado**

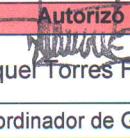
Una petición puede tener este estado cuando la solicitud de servicio o reporte de una falla de algún usuario politécnico ya está siendo atendida por parte de un departamento y no corresponde a dicha área, es responsabilidad de el Jefe del departamento cambiar los campos de solución, estado y actividades para que el CAU pueda turnar correctamente la solicitud del servicio a este subprocesso se le denomina Returnado.

Subproceso: Seguimiento a un **Servicio cuyo estado es Asignado**

Una petición que tiene establecido este estado, es una solicitud de servicio o reporte de una falla que ya fue evaluada previamente por el Jefe del departamento correspondiente y determina a un Ingeniero de Servicio con la competencia requerida para poder darle solución a dicha solicitud.

Subproceso: Seguimiento a un **Servicio cuyo estado es Reasignado**

Una petición que tiene establecido este estado, es una solicitud de servicio, que fue asignada al Ingeniero de Servicio por medio del SAI pero que por algún motivo el Jefe de

Elaboró	Revisó	Autorizo
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez		
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios MANUAL OPERATIVO DE "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"	REVISIÓN: 01 EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-03
---	---	---------------------------------------	-----------

Departamento requiere cambiar al Ingeniero de Servicio final de atención, por lo que es posible que la solicitud de servicio no haya sido atendida para su ejecución en tiempo y forma, en este subprocesso se ubica las actividades que hasta ese momento han realizado los Ingenieros de Servicio responsables de su atención mientras que el SAI valida las fechas establecidas para su atención y si esto no ocurre, dispara acciones de escalamiento hacia los funcionarios en la estructura jerárquica de la Coordinación General de Servicios Informáticos.

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 de la comunidad politécnica que no ha sido solucionada por motivos externos o no atribuibles al área encargada de la solución, motivo por el cual este subprocesso 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.

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

En este estado se encuentran las solicitudes que ya han sido atendidas por el Ingeniero de servicio proporcionando un resultado satisfactorio para la solicitud y para el usuario.

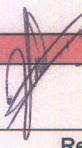
Subproceso: Seguimiento a un **Servicio cuyo estado es Encuesta.**

Una solicitud de servicio que se encuentra en este estado es porque se ha solucionado por parte del Ingeniero de Servicio y por lo tanto es recomendable verificar con el usuario final de atención que dicho servicio se haya realizado correctamente, para ello se localiza al usuario y si lo permite se realiza una encuesta de calidad del servicio proporcionado por el Ingeniero de servicio y el centro de atención a usuarios.

Seguimiento a un **Servicio cuyo estado es Cerrado**

Cuando una solicitud o petición de servicio tiene establecido este estado, significa que el CAU identificó, por la información registrada en el sistema SAI, que el área técnica respectiva realizó totalmente el proceso de atención, así como también puede o no encontrarse la confirmación del usuario, ya que en ocasiones el usuario no responde la encuesta de calidad.

Las solicitudes en este estado no son susceptibles de ningún cambio de "estado".

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

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 01	MA-CAU-03
	MANUAL OPERATIVO DE "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 16-08-12	

Seguimiento a un Servicio cuyo estado es Cancelado

Cuando una solicitud o petición de servicio tiene establecido este estado, significa que el CAU modifco a Cancelado por inconsistencias en la información registrada.

Elaboró	Revisó	Autorizo
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: 01	MA-CAU-03
	MANUAL OPERATIVO DE "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 16-08-12	

6. Anexos, documentos y referenciales.

Anexos, documentos o referenciales	Clave
Manual Operativo de seguimiento a solicitudes de servicio	MA-CAU-03
Instructivo de seguimiento a estado Abierto	IN-PR-CAU-03-01
Instructivo de seguimiento a estado Turnado	IN-PR-CAU-03-02
Instructivo de seguimiento a estado Returnado	IN-PR-CAU-03-03
Instructivo de seguimiento a estado Asignado y/o Reasignado	IN-PR-CAU-03-04
Instructivo de seguimiento a estado Observación	IN-PR-CAU-03-05
Instructivo de seguimiento a estado Solucionado	IN-PR-CAU-03-06
Instructivo de seguimiento a estado Encuesta	IN-PR-CAU-03-07
Instructivo de seguimiento a estado Cerrado y/o Cancelado	IN-PR-CAU-03-08
Usuario	NO APLICA
Manual de Registro	NO APLICA

7. Registros.

Registros	Clave	Responsable
Pantallas de captura del SAI	No Aplica	Agente Telefónico

8. Control de cambios.

No. de revisión	Página (s)	Razón del cambio	Fecha y Responsable del Cambio
00	No Aplica	Inicia su uso	No Aplica
01	18 y 19	Se agregan subprocessos de Turnado y Solucionado	16-08-12 Supervisor Operativo
02	6 y 9 21	Se Modifica redacción y ortografía Se eliminan los manuales de los estados únicamente aplican los instructivos de los estados de la solicitud de servicio.	04-03-2013 Supervisor Operativo

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	Coordinación de Gestión