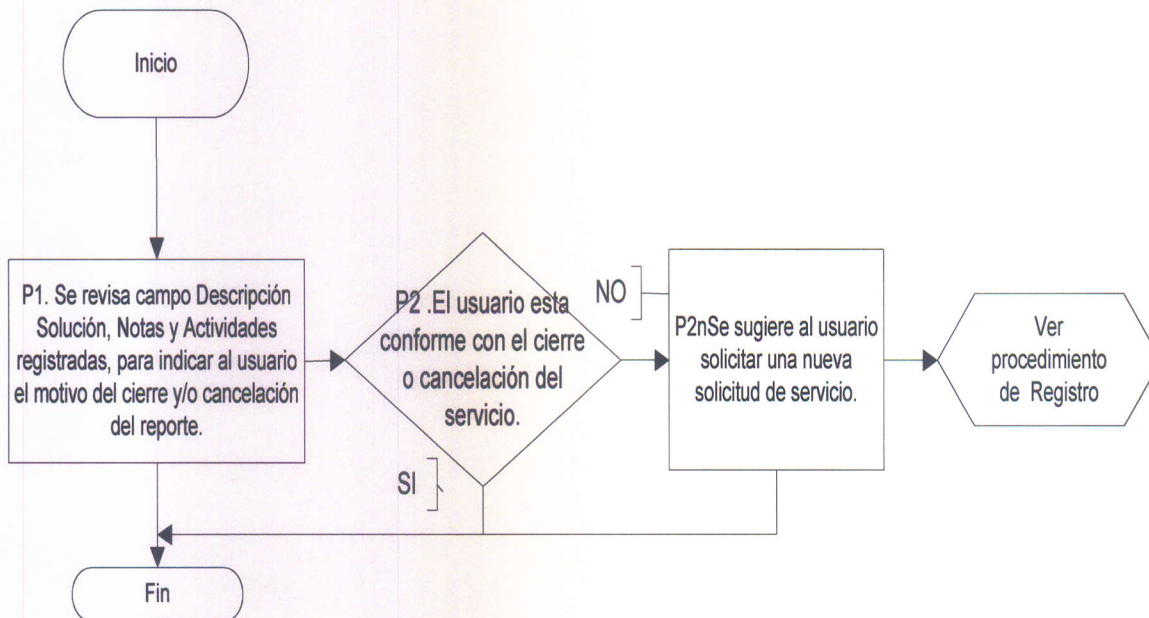

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	IN-PR- CAU-03-08
	INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO CERRADO Y/O CANCELADO"	EMISIÓN: 16-05-11	

INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS Centro de Atención a Usuarios	
SEGUIMIENTO ESTADO CERRADO Y/O CANCELADO	16-05-11



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-03-08
	INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO CERRADO Y/O CANCELADO"	EMISIÓN: 16-05-11	

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 servicio, así como con la confirmación del usuario de que el servicio se realizó por medio de la "Encuesta de Satisfacción".

Nota: En todas las solicitudes de servicio se envía encuesta de calidad, sin embargo si el usuario no responde a ellas en un lapso mayor a 5 días la solicitud se cierra indicando en la encuesta de calidad la siguiente nota: "EL usuario no contestó encuesta de calidad"

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

Cuando una solicitud o petición de servicio tiene establecido este estado, significa que la solicitud de servicio presentó inconsistencias en la información registrada o en el momento en el que se registró el usuario decidió cancelar el servicio.

INICIO: Proceso **CERRADO Y/O CANCELADO**.

Paso1. Se revisan los campos "Descripción", "Notas" y "Actividades" registradas, para indicar al usuario el motivo del cierre y/o cancelación del reporte.

Página Inicial Servicio Actividades Soluciones Contactos			
Lista de solicitudes de servicio			
N° de SS: 1-83068809			
Apellido paterno: GUERRA	Apellido materno: ALCANTARA	Problema: PROBLEMA CON UNA IMPRESORA	
Nombre: VIANEY	Extensión: 51141		
Correo electrónico: vguerra@ipn.mx	Correo 2:		
ECU: SECRETARIA DE ADMINISTRACION		Descripción: MARCA: HP 2300 NO IMPRIME DEDES EL 07/06/2011	
Dependencia: SECRETARIA DE ADMINISTRACION		Solución: SE PRACTICO SERVICIO PREVENTIVO Y SE RETIRO PARTES DE HOJA ATORADOS EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN DE PAPEL.	
Nodo: ZACATENCO		Área: ELECTRONICA	
Servicio: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE		Estado: CERRADO	
Fecha de registro: 09/06/2011 14:31:01	Fecha de cierre: 13/06/2011 12:23:33	Fuente: TELÉFONO	
Fecha compromiso: 14/06/2011 14:31:01	Fecha de solución: 10/06/2011 07:47:33	Responsable: ALEJANDRO ANÍBALG	
Tiempo de solución: De 1 a 3 días para su atención		Prioridad: 3 - MEDIA	
Primera escalación: 17/06/2011 14:31:01	Segunda escalación: 22/06/2011 14:31:01		
Tercera escalación: 27/06/2011 14:31:01	Cuarta escalación: 30/06/2011 14:31:01		

Paso 2. Se pregunta ¿El usuario está conforme con el cierre o cancelación del servicio?

En caso de que no, entonces:

P2.1. Se sugiere al usuario generar una nueva solicitud de servicio.

VER PROCEDIMIENTO DE REGISTRO.

FIN DE PROCESO CERRADO.

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