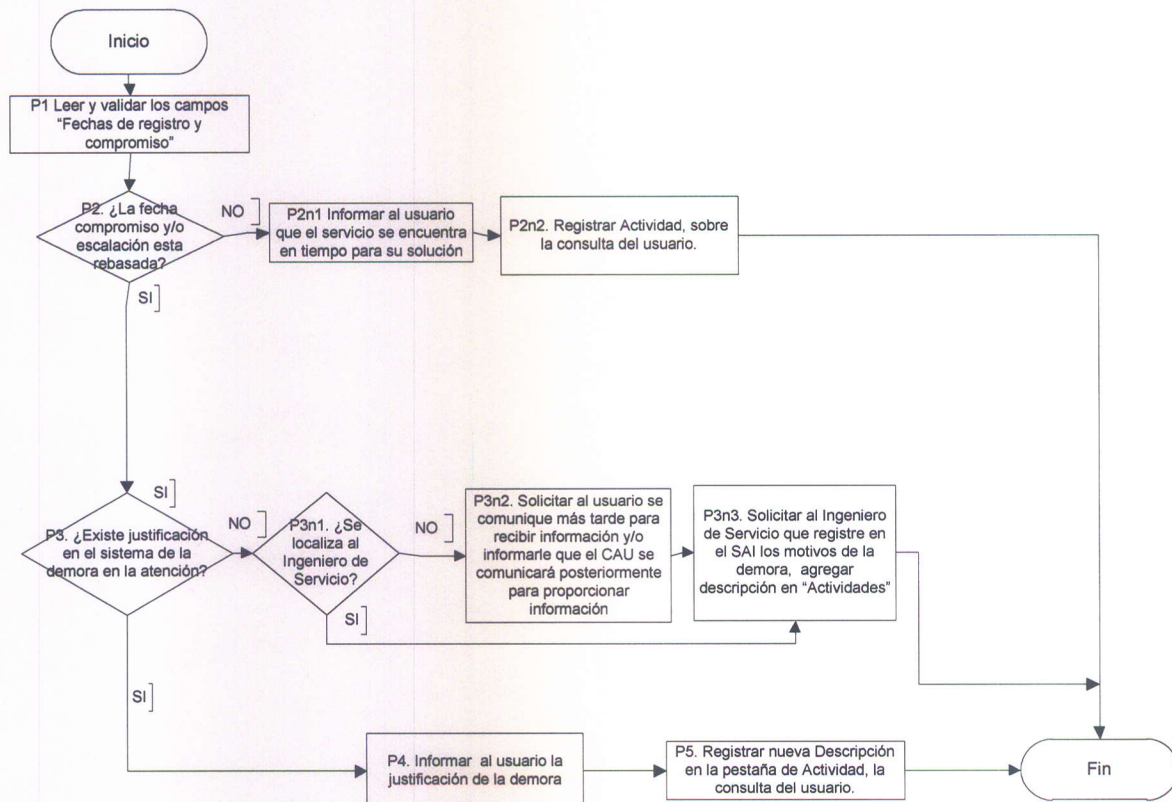
	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b>	<b>REVISIÓN: 00</b>	<b>IN-PR-CAU-03-04</b>
	<b>INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO ASIGNADO Y REASIGNADO"</b>	<b>EMISIÓN: 16-05-11</b>	

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



### 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 de algún usuario politécnico que esta siendo atendida por algún Ingeniero de Servicio del departamento correspondiente por medio del SAI, por lo que es importante monitorear el tiempo establecido para dar solución final a la solicitud de servicio.

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

Una petición que tiene establecido este estado, es una solicitud de servicio o de una falla de algún usuario politécnico, que fue asignada al Ingeniero de Servicio por medio del SAI pero que por algún motivo el Jefe de Departamento requiere cambiar al Ingeniero de

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-03-04
	<b>INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO ASIGNADO Y REASIGNADO"</b>	EMISIÓN: 16-05-11	

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 subproceso 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.

### INICIO: Proceso Asignado y/o Reasignado

Paso 1. Leer y validar los campos de Fecha de registro y Fecha compromiso.

Fecha de registro:	13/06/2011 14:12:58	Fecha de cierre:	
Fecha compromiso:	16/06/2011 14:12:58	Fecha de solución:	
Tiempo de solución:			
Primera escalación:	21/06/2011 14:12:58	Segunda escalación:	24/06/2011 14:12:58
Tercera escalación:	29/06/2011 14:12:58	Cuarta escalación:	04/07/2011 14:12:58

Paso 2. Se pregunta ¿La fecha compromiso y/o escalación está rebasada?

En caso de que no, entonces:

**Paso 2.1** El servicio se encuentra en tiempo para su solución  
**FIN DEL PROCESO.**

En caso de que si, se realizará lo siguiente:


**P3 Se pregunta ¿Existe justificación en el sistema de la demora en la Atención?**

En caso de que no, entonces:

Servicio: INSTALACIÓN, PROGRAMACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TELEFÓNICOS		Solución:	
Fecha de registro:	07/06/2011 11:31:13	Fecha de cierre:	
Fecha compromiso:	10/06/2011 11:31:13	Fecha de solución:	
Tiempo de solución:		Área: TELEFONÍA DIGITAL	
Primera escalación:	15/06/2011 11:31:13	Segunda escalación:	20/06/2011 11:31:13
Tercera escalación:	23/06/2011 11:31:13	Cuarta escalación:	28/06/2011 11:31:13
Estado: ASIGNADO		Fuente: TELÉFONO	
Prioridad: 3 - MEDIA		Responsable: XOCHITL VARGAS HERI	
<b>Datos del oficio</b> Fecha de solicitud: Fecha de recepción: Número de oficio: Número de registro: Instrucción: Documento adjunto:			
Actividades   Archivos adjuntos   Bitácora   SS relacionadas   Soluciones   Encuesta   Materiales   Notes			
Menú   Nuevo   Cambiar   Consulta   Historial de cambios			
Nuevo	Descripción	Tipo	Inicio   Vencimiento   Estado

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-03-04
	INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO ASIGNADO Y REASIGNADO"	EMISIÓN: 16-05-11	

**Paso 3.1** Se pregunta ¿Se encuentra el ingeniero de servicio?

**En caso de que no**, entonces:

**Paso 3.2** Solicitar al usuario que se comuniqué más tarde para recibir información y/o informarle que el CAU se comunicará posteriormente para proporcionar información.

**Paso 3.3** Solicitar al Ingeniero de Servicio que registre en el SAI los motivos de la demora y modificar el campo "Estado" y agregar "Descripción" en Actividades.

FIN DEL PROCESO

**En caso de que si**, entonces:

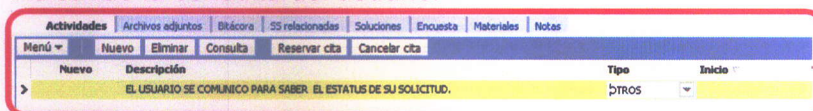
Se continúa la ejecución de las actividades en la etiqueta **Paso 3.3**

FIN DEL PROCESO

**En caso de que si**, entonces:

**Paso 4** Se informa al usuario la razón de la demora.

**Paso 5** Se registra en nueva descripción en la pestaña Actividades indicando la consulta del usuario.



FIN DEL PROCESO.

**Nota:**

El SAI Genera de Manera automática las escalaciones y envió de correos electrónicos a las autoridades competentes de acuerdo a las políticas de escalación del Centro de Atención a usuarios.

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