



Instituto Politécnico Nacional  
Coordinación General de Servicios Informáticos  
Centro de Atención a Usuarios  
MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"

REVISIÓN: 01

MA-CAU-02

EMISIÓN: 16-08-12

# MANUAL OPERATIVO DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO MA-CAU-02

## 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	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-02
	MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 16-08-12	

## 1. Objetivo.

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

## 2. Alcance.

La aplicación de los procesos y subproceso descritos en este manual es responsabilidad de los agentes telefónicos para el registro de solicitudes de servicio en el Sistema de Administración de Incidencias "SAI".

## 3. Responsabilidad y autoridad.

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Agente telefónico	Registrar solicitudes de servicio.	Generar nuevas solicitudes de servicio.

## 4. Diagrama de Flujo. No aplica.

## 5. Descripción de Actividades.

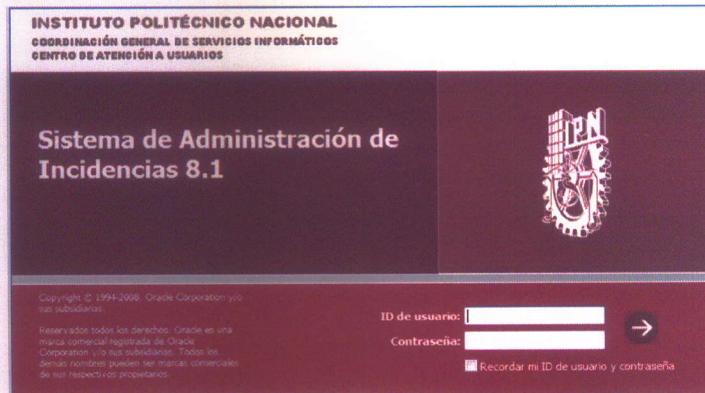
### Registro de una solicitud.

A continuación se presenta la forma en que, de una manera operativa, se concreta el registro de un reporte de falla o la solicitud de un servicio a través de las diversas ventanas que integran el proceso de registro del Sistema de Administración de Incidencias a las Solicitudes de Servicio (SAI) dentro del Centro de Atención a Usuarios.

**Ingresar el ID de usuario y la contraseña correspondiente.** Este nombre de usuario y contraseña debe ser proporcionado por el administrador de la aplicación a cada uno de los agentes telefónicos, para que así se pueda hacer uso del SAI.

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

	<p>Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios</p> <p><b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b></p>	<p>REVISIÓN: 01</p>	<p>MA-CAU-02</p>
		<p>EMISIÓN: 16-08-12</p>	



Automáticamente el agente telefónico visualizará la página de Bienvenida del SAI.

Solicitudes de servicio				
Crear SS nueva	Buscar SS	Estado	Fecha de Registro	Descripción
NP de SS	ECU			
1- COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS 820241783	ABIERTO	19/05/2011 16:59:43	PROBLEMATICA CON EL SERVICIO DEL SISTEMA DEL TELEFONIA DEL CAU	
1- ORGANO INTERNO DE CONTROL 830399218	ABIERTO	27/05/2011 10:21:17	YACK RECIBEN CONECTADO MARCA MALA CONFIGURACION EN CABLE SE ENCUENTRA EN LA SECRETARIA DE GESTION ESTRATEGICA PLANTA BAJA, SE PRESENTA DESDE EL DIA 25/05/2011	

El agente telefónico realizará un clic sobre la pestaña de “Servicio” que está disponible en la página.

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 <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	REVISIÓN: 01  EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-02
---	--	---------------------------------------	-----------

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS:

Página inicial  **Servicio** Actividades Soluciones  Contactos

**Lista de solicitudes de servicio**

Mis solicitudes de servicio ▾	Menú ▾	Nuevo	Eliminar	Consulta
		Nuevo Notificado	Nº de SS Reporte	Nº de SS principal Apellido paterno Apellido materno Nombre

Menú ▾ | Nuevo Eliminar Consulta Imprimir W... Ajustes

A continuación se selecciona la opción “**Lista de solicitudes de servicio**”.

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

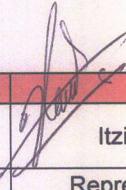
Nº de SS:

Página inicial  **Servicio** Actividades Soluciones  Contactos

**Lista de solicitudes de servicio**

Mis solicitudes de servicio ▾	Menú ▾	Nuevo	Eliminar	Consulta
		Nuevo Notificado	Nº de SS Reporte	Nº de SS principal Apellido paterno

Del menú desplegable (combo), se debe seleccionar la opción “**Todas las solicitudes de servicio**”.

Elaboró	Revisó	Autorizo
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez		
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 <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	REVISIÓN: 01  EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-02
---	--	---------------------------------------	-----------

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS:

Página inicial | Servicio | Actividades | Soluciones | Contactos

**Lista de solicitudes de servicio**

Mis solicitudes de servicio	Menú	Nuevo	Consulta
Mis solicitudes de servicio	Nº de SS	Reporte	Nº de SS principal Apellido paterno Apellido materno Nombre Extensión Correo electrónico
Todas las solicitudes de servicio			

4

Enseguida mostrará el resultado de dicha consulta.

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS: Consultas guardadas: Todas las SS

Página inicial | Servicio | Actividades | Soluciones | Contactos

**Lista de solicitudes de servicio**

Mis solicitudes de servicio	Menú	Nuevo	Consulta
Todas las solicitudes de servicio			

4 de más de 4+ ▶

Nº de SS	Notificado	Estado	Nº de SS	Reporte	Nº de SS principal	Apellido paterno	Apellido materno	Nombre	Extensión	Correo electrónico
1-1697988	✓	CERRADO	1-1697988	Orden de Servicio	MARTINEZ	TELLO	ROSLIA	51182	rmartinez@ipn.mx	
1-1696012	✓	CERRADO	1-1696012	Orden de Servicio	BERNABE	Y DE LA LUZ	MARIO	54626, 54853	rbernabe@ipn.mx	
1-1699368	✓	CERRADO	1-1699368	Orden de Servicio	VENTURA		ALMA	72545		
1-1699121	✓	CERRADO	1-1699121	Orden de Servicio	RAMIREZ	FRANCO	JOSE LUIS	51808		

1 de más de 4+ ▶

Menú ▾ Nuevo Consulta Verificar

Nº de SS: 1-1697988

Apellido paterno:  Apellido materno:  Problema:

Nombre:  Extensión:

Correo electrónico:  Correo 2:

ECU:  Descripción:

Dependencia:  Solución:

Nodo:

Servicio:  Fecha de registro:  Fecha de cierre:

Fecha compromiso:  Fecha de solución:

Tiempo de solución:

Primer escalón:  Segunda escalón:  Tercera escalón:  Fecha de recepción:

Área:  Estado:  Fuente:  Prioridad:  Responsable:

Datos del oficio

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

Número de registros:

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

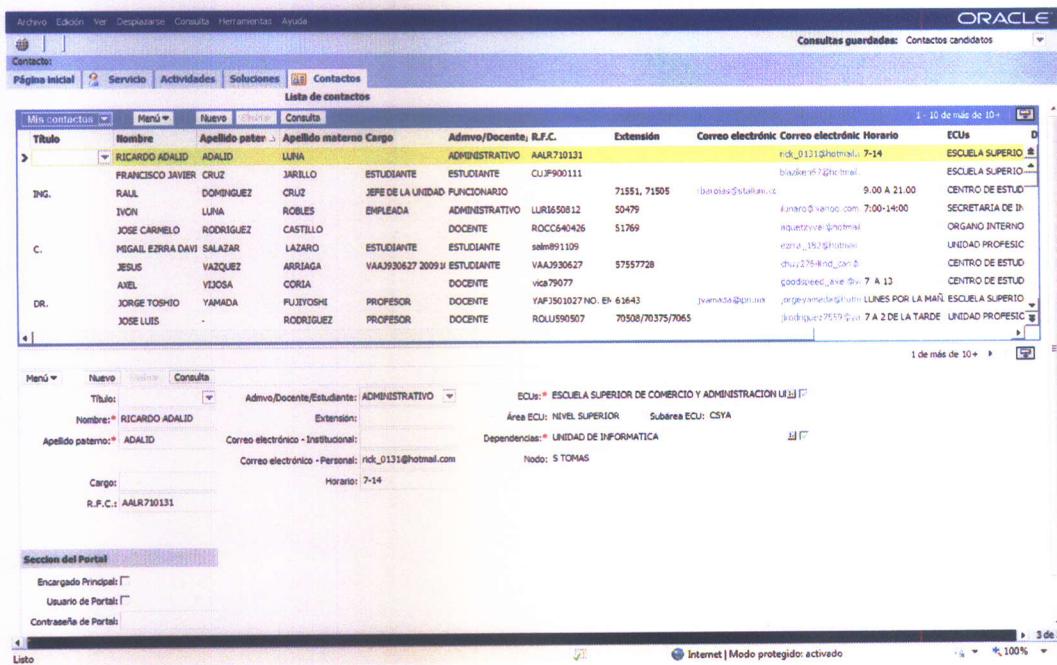
	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	<b>REVISIÓN: 01</b> <b>EMISIÓN: 16-08-12</b>	<b>MA-CAU-02</b>

## Actualizar la información de los usuarios en la pestaña de contactos.

Siempre, y en cualquier circunstancia, antes de registrar la problemática o solicitud del usuario en el SAI, será necesario comparar la información de los usuarios con la que se tiene registrada en el sistema para en caso de ser necesario, actualizar la información de la base de datos del SAI.

El procedimiento es el siguiente:

- Si el usuario politécnico quiere reportar fallas de red, será necesario pedirle su nombre completo por ejemplo: Abraham Velázquez Rugerio y buscarlo en la pestaña “Contactos” del sistema en su opción “Lista de Contactos”.



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

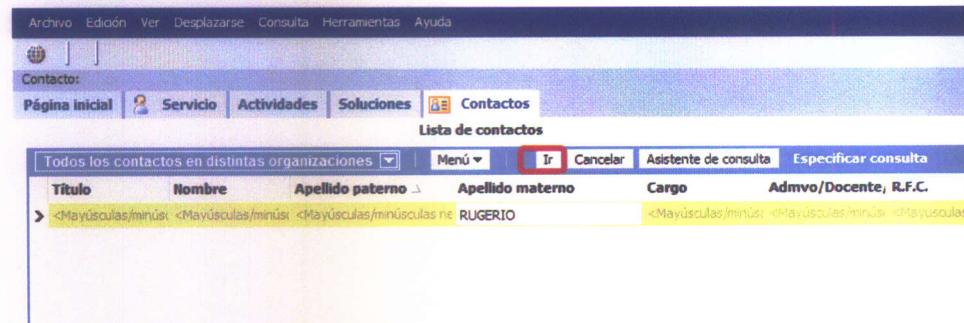
	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	REVISIÓN: 01  EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-02
---	--	---------------------------------------	-----------

2. Mediante el botón consulta se verifica si el usuario se encuentra registrado:



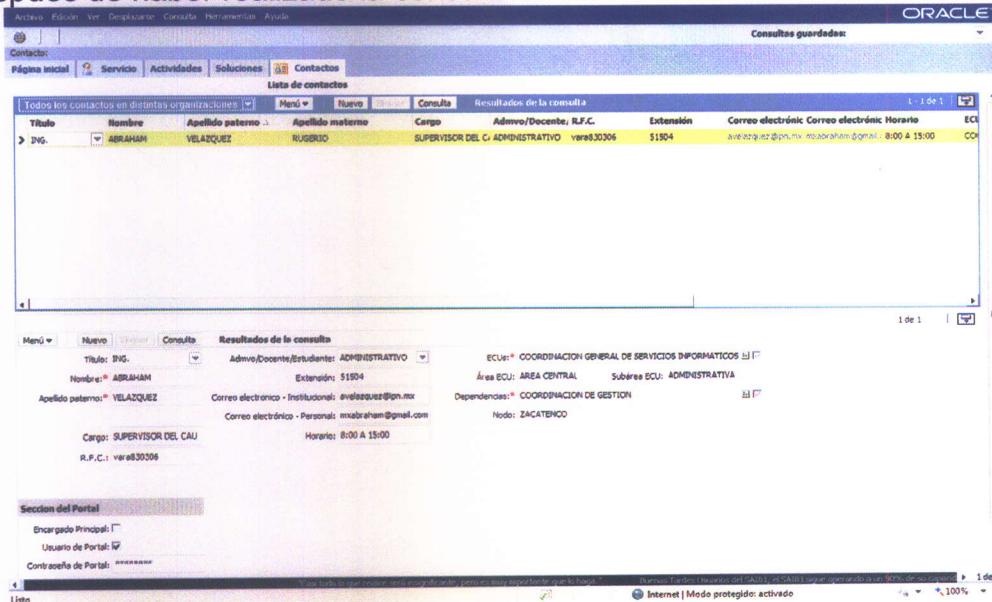
Título	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Cargo	Admvo/Decente, R.F.C.	Extensión	Correo electrónico	Correo
ING.	RICARDO ADALID	ADALID	LUNA	ADMINISTRATIVO	AALR710131	71551, 71505	rida_012	rida_012@stafun.mx
ING.	FRANCISCO JAVIER	CRUZ	JARILLO	ESTUDIANTE	CUJP900111	50479	frjavier	frjavier@stafun.mx
C.	RAUL	DOMINGUEZ	CRUZ	JEFE DE LA UNIDAD FUNCIONARIO	LUR1650812	51769	rdominguez	rdominguez@stafun.mx
C.	IVON	LUNA	ROBLES	EMPLEADA	ROCC640426	51769	ivon	ivon@stafun.mx
C.	JOSE CARMELO	RODRIGUEZ	CASTILLO	DOCENTE	VAAJ930627 2009	57557728	jcarmelo	jcarmelo@stafun.mx
C.	MIGAIL EZRA DAVI	SALAZAR	LAZARO	ESTUDIANTE	VAAJ930627 2009	57557728	miguel	miguel@stafun.mx
DR.	JESUS	VAZQUEZ	ARRIAGA	ESTUDIANTE	VAAJ930627	57557728	jesus	jesus@stafun.mx
DR.	ANEL	VIZOSA	CORIA	DOCENTE	VICA79077	57557728	anel	anel@stafun.mx
DR.	JORGE TOSHIO	YAMADA	FUJIYOSHI	PROFESOR	YAFJ501027 NO. E- 61643	57557728	jyamada	jyamada@stafun.mx

3. Se obtiene su información después de ejecutar un clic sobre el botón “Ir”:



Título	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Cargo	Admvo/Docente, R.F.C.
ING.	ABRAHAM VELAZQUEZ	RUGERIO			

4. Despues de haber realizado la consulta se muestra los datos del usuario.



Nombre: ABRAHAM	Apellido paterno: VELAZQUEZ	Apellido materno: RUGERIO	Cargo: SUPERVISOR DEL CAU	Admvo/Decente, R.F.C.: varas830306	Extensión: 51904	Correo electrónico: avelazquez@ipn.mx	Horario: 8:00 A 15:00
-----------------	-----------------------------	---------------------------	---------------------------	------------------------------------	------------------	---------------------------------------	-----------------------

Detalles del usuario:

- Título: ING.
- Nombre: ABRAHAM
- Apellido paterno: VELAZQUEZ
- Cargo: SUPERVISOR DEL CAU
- R.F.C.: varas830306
- Extensión: 51904
- Dependencia: COORDINACION DE GESTION
- Nodo: ZACATECAS
- Horario: 8:00 A 15:00
- Área ECU: AREA CENTRAL
- Subárea ECU: ADMINISTRATIVA
- Dependencias: COORDINACION DE GESTION
- Nodo: ZACATECAS

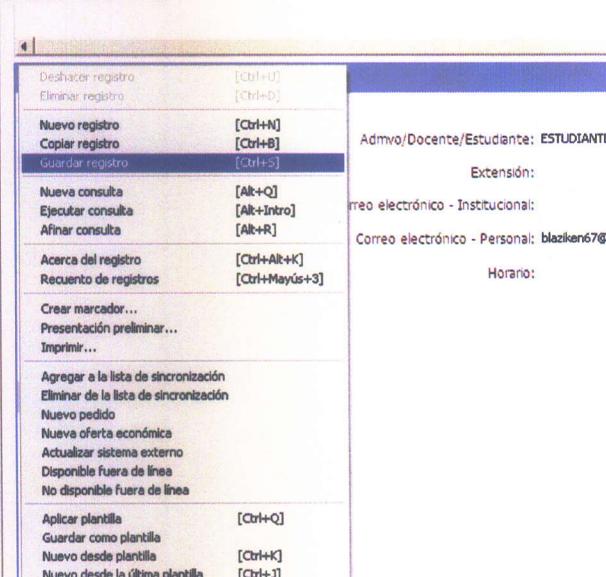
Sección del Portal:

- Encargado Principal: \_\_\_\_\_
- Usuario de Portal: \_\_\_\_\_
- Contraseña de Portal: \_\_\_\_\_

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 <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	REVISIÓN: 01  EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-02
---	--	---------------------------------------	-----------

5. A continuación se revisan los datos personales del usuario como extensión, correo, ubicación, ECU, etc. En caso de que alguno de ellos haya cambiado, será necesario actualizarlo antes de generar la nueva solicitud de servicio. No se debe olvidar que para guardar cualquier cambio es indispensable presionar la combinación de teclas Ctrl+S.



**Nota y Política:** Con el afán de mejorar la atención que las diferentes áreas a cargo de la CGSI brindan, es necesario agregar una ubicación en la descripción del problema correspondiente al lugar en el que físicamente se presenta la falla.

En caso de que no se encuentre la información que el usuario proporciona, se asume que no está registrado en el sistema y por lo tanto no ha levantado ningún reporte en el sistema. Por lo cual lo damos de alta en el SAI y se le genera una nueva solicitud de servicio.

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 Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	REVISIÓN: 01  EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-02
---	--	---------------------------------------	-----------

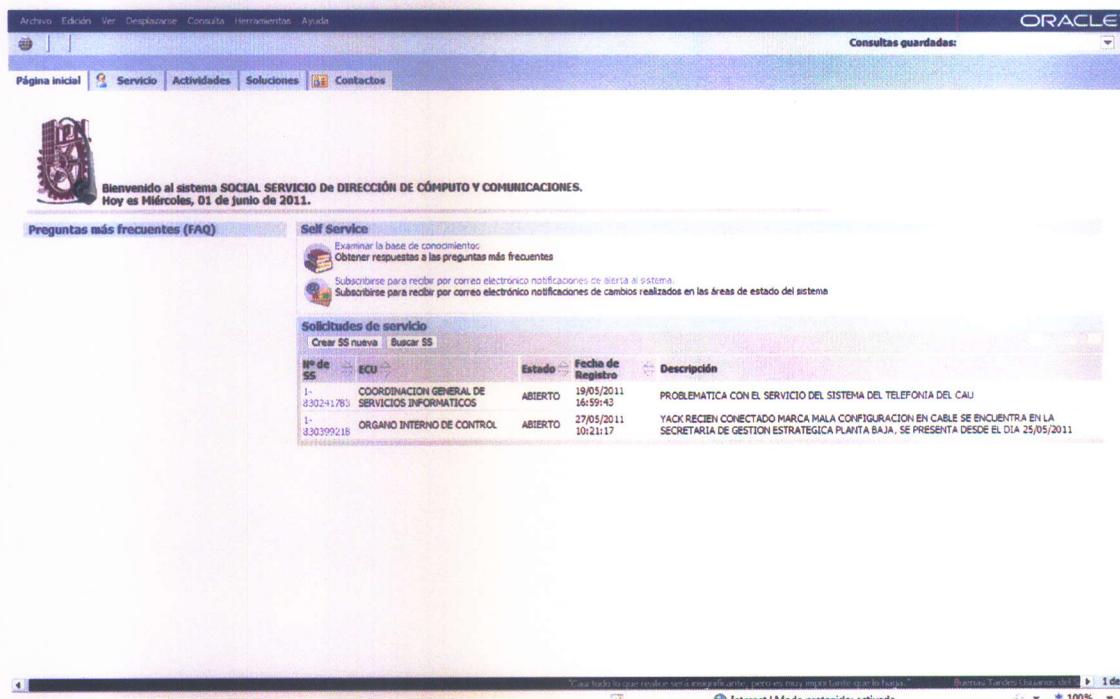
## PRECONDICIONES PARA PODER GENERAR UNA NUEVA SOLICITUD DE SERVICIO (Antes de generar una solicitud de servicio)

Identificar si el usuario ya tiene registrada una solicitud de servicio sobre el mismo problema.

En ocasiones el usuario necesita atención urgente y para recibirla, levanta varias solicitudes de servicio sobre el mismo problema el mismo día o la misma semana.

Antes de darle al usuario un nuevo número de solicitud de servicio, es necesario seguir el siguiente procedimiento:

### 1. Ingresar al sistema.

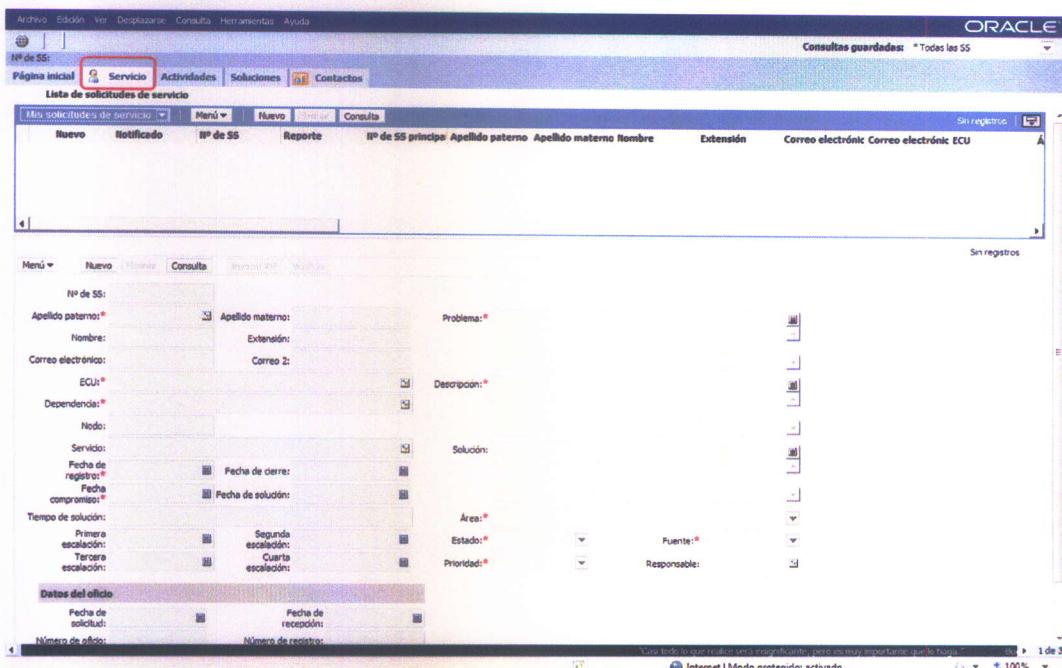


Nº de SS	ECU	Estado	Fecha de Registro	Descripción
1: 830241765	COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS	ABIERTO	19/05/2011 16:59:43	PROBLEMATICA CON EL SERVICIO DEL SISTEMA DEL TELEFONIA DEL CAU
1: 830399218	ORGANO INTERNO DE CONTROL	ABIERTO	27/05/2011 10:21:17	YACK RECIBEN CONECTADO MARCA MALA CONFIGURACION EN CABLE SE ENCUENTRA EN LA SECRETARIA DE GESTION ESTRATEGICA PLANTA BAJA, SE PRESENTA DESDE EL DIA 25/05/2011

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

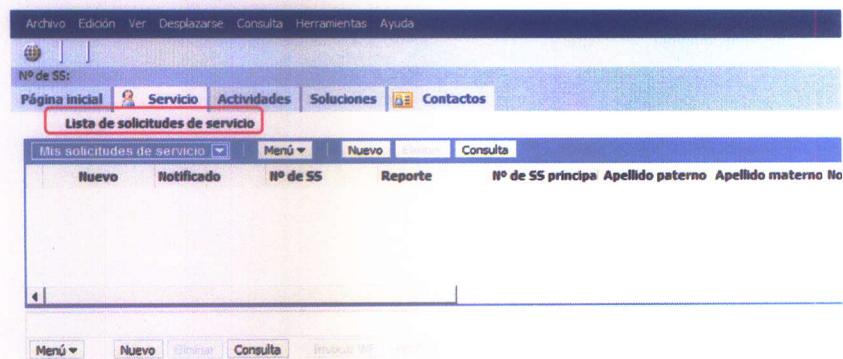
	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios <b>MANUAL OPERATIVO DE “REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO”</b>	REVISIÓN: 01  EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-02
---	--	---------------------------------------	-----------

## 2. Seleccionar la pestaña “Servicio”.



The screenshot shows the Oracle application interface with the 'Servicio' tab highlighted. The main window displays a form for 'Lista de solicitudes de servicio' (List of service requests) with fields for personal information (Apellido paterno, Nombre, Correo electrónico), contact details (Extensión, Correo 2), and service details (Problema, Descripción, Solución, Áreas, Estado, Fuente, Prioridad, Responsable). Below the form, there are buttons for 'Nuevo', 'Notificado', 'Reporte', and 'Consulta'. The status bar at the bottom indicates '1 de 3' and 'Internet | Modo protegido: activado'.

## 3. La opción “Lista de solicitudes de servicio”.



The screenshot shows the Oracle application interface with the 'Lista de solicitudes de servicio' option highlighted in the menu bar. The main window displays a simplified view of the service request list with buttons for 'Nuevo', 'Notificado', 'Reporte', and 'Consulta'.

## 4. En caso de que aplique, seleccionar la opción “Todas las solicitudes de servicio” del combo “Mis solicitudes de servicio”.

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 "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"**

REVISIÓN: 01

EMISIÓN: 16-08-12

MA-CAU-02

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

ORACLE

Nº de SS:

Página inicial | Service | Actividades | Soluciones | Contactos

Lista de solicitudes de servicio

Todas las solicitudes de servicio | Menú | Nuevo | Hacer | Consulta

Nº de SS	Notificado	Estado	Nº de SS	Reporte	Nº de SS principal	Apellido paterno	Apellido materno	Nombre	Extensión	Correo electrónico	Correo electrónico B
> 1-1697988	✓	CERRADO	1-1697988	Orden de Servicio	MARTINEZ	TELLO	ROSALIA	SS182	martinez@ipn.mx		
	✓	CERRADO	1-1698013	Orden de Servicio	BERNABE	Y DE LA LUZ	MARIO	54626, 54853	mbernabe@ipn.mx		
	✓	CERRADO	1-1698068	Orden de Servicio	VENTURA		ALMA	72545			
	✓	CERRADO	1-1698121	Orden de Servicio	RAMIREZ	FRANCO	JOSE LUIS	51808			

1 - 4 de más de 44

Menú | Nuevo | Eliminar | Consulta | Archivar | Verificar |

Nº de SS: 1-1697988

Apellido paterno: \* MARTINEZ Apellido materno: TELLO

Nombre: ROSALIA Extensión: 55182

Correo electrónico: r.martinez@ipn.mx Correo 2:

ECU: DIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y SERVICIOS

Dependencia: \* DIVISION DE SERVICIOS DE APOYO Y MANTENIMIENTO

Estado: ZACATENCO

Servicio: ADICIONES Y/O REUBICACIONES EN LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS

Fecha de registro: 17/01/2006 08:57:47 Fecha de cierre: 23/03/2006 14:01:31

Fecha compromiso: 17/01/2006 21:00:00 Fecha de solución:

Tiempo de solución: Más de 15 días para su atención

Primera escalación: 18/01/2006 21:00:00 Segunda escalación: 19/01/2006 21:00:00

Tercera escalación: 20/01/2006 21:00:00 Cuarta escalación: 23/01/2006 21:00:00

Problema: \* RECALEBADO DE ROSETA DE DATOS ( SE ENVIO POR CORREO AL ING. FEDERICO MARES)

Descripción: \* SOLICITAN EL RECALEBADO DE UNA ROSETA DE DATOS Y ELIMINAR EL SOBRANTE

Solución: ESTE REPORTE SE DA POR SOLUCIONADO, YA SE HABLÓ CON EL INC. ABRAHAM PARA QUE LO REASIGNE A CABLEADO ESTRUCTURADO PARA DARLE SOLUCIÓN LO ANTES POSIBLE.

Área: \* CONECTIVIDAD Y TRANSMISIones

Estado: \* CERRADO Fuente: \* TELÉFONO

Prioridad: \* 1 - LO MÁS RÁPIDO Responsable: MANUEL DE LA CRUZ

Datos del oficio

Fecha de solicitud: Fecha de recepción:

Número de oficio: Número de registro:

Cada todo lo que trae de significado, por favor no lo borre, que lo busco.

Buenos Tardes, Licenciado del SAI, el SAI sigue operando a un 90% de su capacidad, esperamos elevar a un 92% operando por su apoyo.

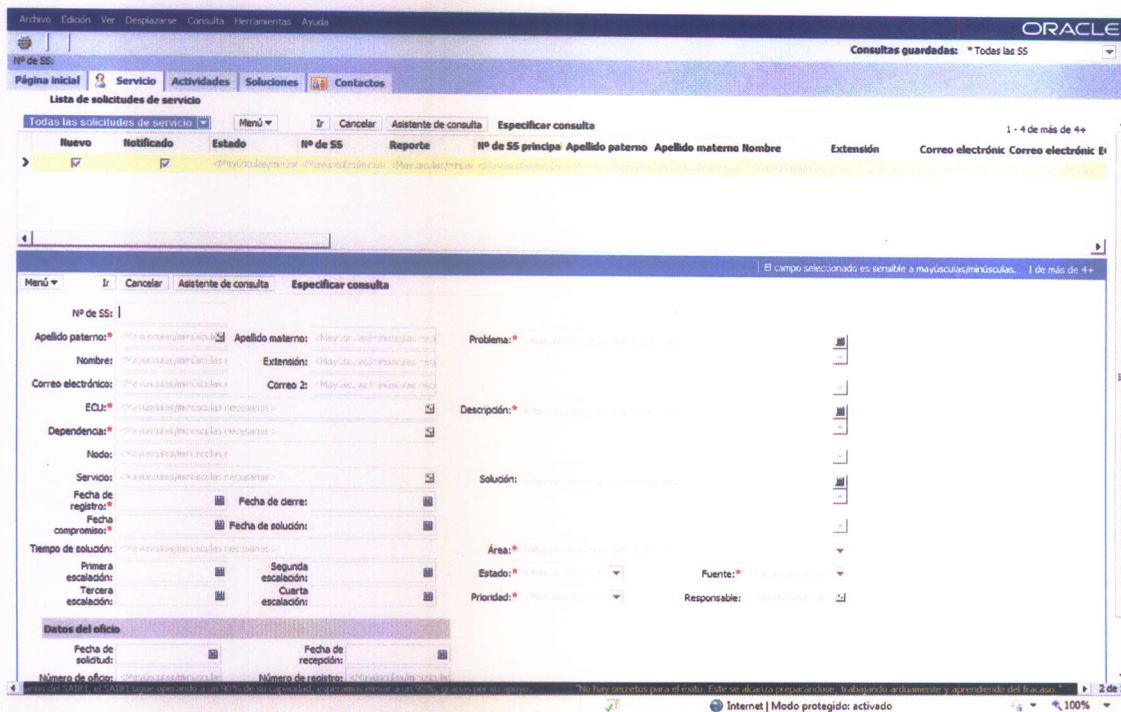
Internet | Modo protegido: activado | 1 de 3 | 100%

Listo

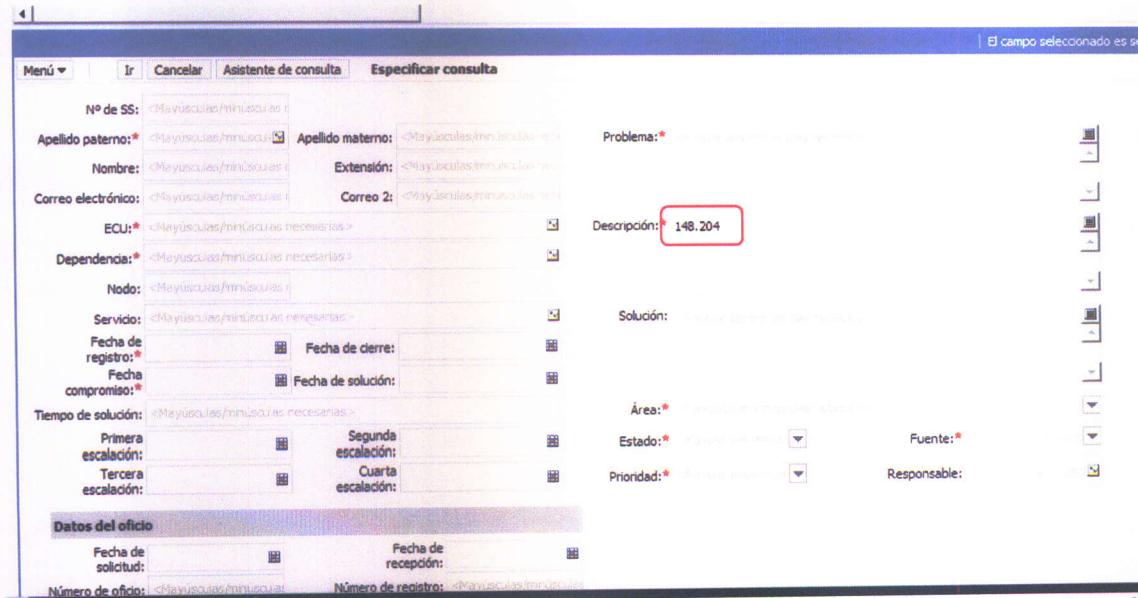
## 5. Hacer una consulta en el SAI.

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> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE “REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO”</b>	REVISIÓN: 01  EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-02
---	--	---------------------------------------	-----------



6. En el applet de forma que se encuentra en la parte inferior de la pantalla ingresamos el apellido paterno, el apellido materno, la extensión, la dirección IP ó parte de la descripción que el usuario da sobre la problemática o solicitud que expresa.



7. Realizamos un clic sobre el botón “Ir” y con ello se muestran los resultados obtenidos:

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 "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"

REVISIÓN: 01

EMISIÓN: 16-08-12

MA-CAU-02

Página Inicial | Servicio | Actividades | Soluciones | Contactos

Lista de solicitudes de servicio

Todas las solicitudes de servicio	Menú	Nuevo	Eliminar	Consulta	Resultados de la consulta	
Nº de SS	Reporte	Nº de SS principal	Apellido paterno	Apellido materno	Nombre	Extensión
> ✓ CERRADO 1-1940268 Orden de Servicio	GARCIA OLMO MINERVA	53625				
* ✓ CERRADO 1-127563079 Orden de Servicio	MARQUINA GONZALEZ ELIZABETH	56053				
* ✓ CERRADO 1-136829956 Orden de Servicio	REMES JIMENEZ FERNANDO	54005				
* ✓ CERRADO 1-149006140 Orden de Servicio	MENDOZA RAMIREZ ROCIO	53606				

Menú | Nuevo | Eliminar | Consulta | Verificar | Resultados de la consulta

Nº de SS: 1-1940268

Apellido paterno: \* GARCIA Apellido materno: OLMO Problema: \* NO TIENE ACCESO A INTERNET

Nombre: MINERVA Extensión: 53625

Correo electrónico: Correo 2:

ECU: \* DIRECCION DE DIFUSION Y FOMENTO A LA CULTURA Descripción: \* 148.204.73.134 LOS COMPAÑEROS DE CONECTIVIDAD YA VERIFICARON QUE LA RED ESTE FUNCIONANDO CORRECTAMENTE, FAVOR DE ASITIR PARA RESOLVER EL PROBLEMA DEL USUARIO

Dependencia: \* DEPARTAMENTO DE FOMENTO ARTISTICO

Nodo: ZACATENCO

Servicio: CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD

Fecha de registro: 01/02/2006 13:55:42 Fecha de cierre: 02/03/2006 10:36:47

Fecha compromiso: 06/02/2006 13:48:07 Fecha de solución:

Tiempo de solución: Más de 15 días para su atención

Primer escalado: 09/02/2006 13:55:42 Segunda escalado: 14/02/2006 13:55:42 Tercera escalado: 17/02/2006 13:55:42 Cuarta escalado: 22/02/2006 13:55:42

Área: \* ZACATENCO Estado: \* CERRADO Prioridad: \* 3 - MEDIA Fuente: \* TELÉFONO Responsable: LUIS FRAGA

Datos del oficio

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

Copia todo lo que veas en la red Internet | Modo protegido: activad

Listo

## PROCESO: Registro de solicitud de servicio

Presionamos el botón “Nuevo”, automáticamente se da de alta una Nueva Solicitud de Servicio, esto se ve reflejado mediante un numero generado aleatoriamente por el sistema.

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 "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"**

REVISIÓN: 01

MA-CAU-02

EMISIÓN: 16-08-12

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS:

Página inicial | Servicio | Actividades | Soluciones | Contactos

**Lista de solicitudes de servicio**

Mis solicitudes de servicio	Menú	Nuevo	Eliminar	Consulta
<b>Nuevo</b>	<b>Notificado</b>	<b>Nº de SS</b>	<b>Reporte</b>	<b>Nº de SS prin</b>
>		1-804741021	Orden de Servicio	

**Nº de SS: 1-804741021**

Apellido paterno: \* | Apellido materno:

Nombre: Extensión:

Elaboró

Itzi Sarai Mateo Lechuga  
Juan Carlos Bautista Martínez

Revisó

Itzi Sarai Mateo Lechuga

Autorizó

Raquel Torres Frausto

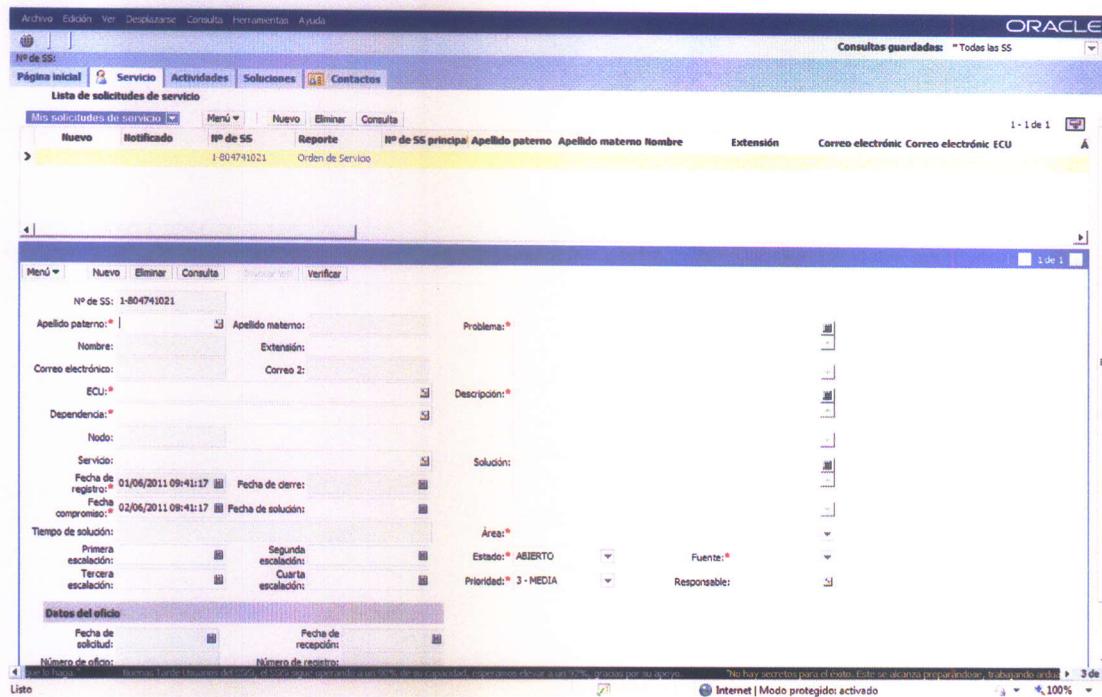
Grupo de Trabajo

Representante de la Dirección

Coordinador de Gestión

	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	REVISIÓN: 01  EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-02
---	--	---------------------------------------	-----------

El agente telefónico llena todos los campos disponibles en la Nueva Solicitud de Servicio, considerando el siguiente orden:



The screenshot shows a Windows application window titled 'Consultas guardadas: Todas las SS'. The main area displays a 'Lista de solicitudes de servicio' (List of service requests) with one item: 'Nuevo' (1-604741021). Below this is a detailed 'Nuevo' (New) service request form. The form fields include:

- Apellido paterno:** \* [Input field]
- Apellido materno:** \* [Input field]
- Nombre:** [Input field]
- Extensión:** [Input field]
- Correo electrónico:** [Input field]
- ECU:** \* [Input field]
- Dependencia:** \* [Input field]
- Nodo:** [Input field]
- Servicio:** [Input field]
- Fecha de registro:** \* 01/06/2011 09:41:17 [Input field]
- Fecha de derro:** [Input field]
- Fecha compromiso:** \* 02/06/2011 09:41:17 [Input field]
- Fecha de solución:** [Input field]
- Tiempo de solución:** [Input field]
- Primera escalación:** [Input field]
- Segunda escalación:** [Input field]
- Tercera escalación:** [Input field]
- Cuarta escalación:** [Input field]
- Problema:** \* [Input field]
- Descripción:** \* [Input field]
- Solución:** [Input field]
- Área:** \* [Input field]
- Estado:** \* ABIERTO [Input field]
- Fuente:** \* [Input field]
- Prioridad:** \* 3 - MEDIA [Input field]
- Responsable:** [Input field]
- Datos del oficio** section with fields for Fecha de solicitud and Fecha de recepción.
- Número de oficio:** [Input field]
- Número de registro:** [Input field]

En primer lugar le pregunta su nombre y su apellido paterno al usuario.

Posteriormente deberá realizar la “Consulta” con los datos del usuario en la base de datos correspondiente al SAI. Esto debe realizarse para saber si anteriormente se registró al usuario como un contacto del CAU.

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 “REGISTRO DE  
SOLICITUDES DE SERVICIO”**

REVISIÓN: 01

EMISIÓN: 16-08-12

MA-CAU-02

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS: Consultas guardadas: \* Todas las 55

Página inicial Servicio Actividades Soluciones Contactos

**Lista de solicitudes de servicio**

Más solicitudes de servicio	Menú	Nuevo	Eliminar	Consultas	
Nuevo Notificado IP de SS Reporte	IP de 55	Reporte	Nº de 55 principal Apellido paterno Apellido materno Nombre	Extensión	Correo electrónico Correo electrónico ECU
> 1-804741021 Orden de Servicio					

**Seleccionar contacto - Windows Internet Explorer**

http://10.0.1.185/service\_easn/start.swe?SWECmd=ShowPopupFrame&SWEIDC=1&SWEU=/service\_easn/start.swe%3fSWEcmd%3dGetCachedFrame%25SWE%3d%26SWEframe%3dtop\_sweclient\_swecontent\_sweview\_sweview

Nuevo Consulta	Buscar:	Título	Que empieza por:	Ir	1 - 10 de más de 10+	
<b>Título</b>	<b>Nombre</b>	<b>Apellido paterno</b>	<b>Apellido materno</b>	<b>Cargo</b>	<b>R.F.C. / CURP</b>	<b>Admvo/Docente</b>
>	FRANCISCO JAVIER	CRUZ	JARILLO	ESTUDIANTE	CUJP900111	ESTUDIANTE
ING.	RAUL	DOMINGUEZ	CRUZ	JEFÉ DE LA UNIDAD DE INFORMATICA		FUNCIONARIO
	IVON	LUNA	ROBLES	EMPLEADA	LUR1650912	ADMINISTRATI
C.	MIGAL EZRA DAVID	SALAZAR	LAZARO	ESTUDIANTE	selm891109	ESTUDIANTE
DR.	JORGE TOSHIO	YAMADA	FUJIYOSHI	PROFESOR	YAF350127 NO. EMPLEADO: 97010	DOCENTE
TEC.	JOSE LUIS	-	RODRIGUEZ	PROFESOR	ROLUS90507	DOCENTE
	LUIS	-	CABELLO		CALU740225	DOCENTE
	RAFAEL	-	HERREIRA	JEFÉ DE LA LIBRERIA	hera570516	ADMINISTRATI
C.	KENIN MANUEL	A LA TORRE	OROZCO	B. 200910004	aak931108, B. 200910004	ESTUDIANTE
	ALI	ALA	BUJARI		AABA760830	DOCENTE

**Listo**

Internet | Modo protegido: activado

Tarjeta de escala: Clave de escala: Prioridad: 3 - MEDIA Responsable:

**Datos del oficio**

Fecha de solicitud: Fecha de recepción:

Almacenes de oficinas: Almacenes de existencias:

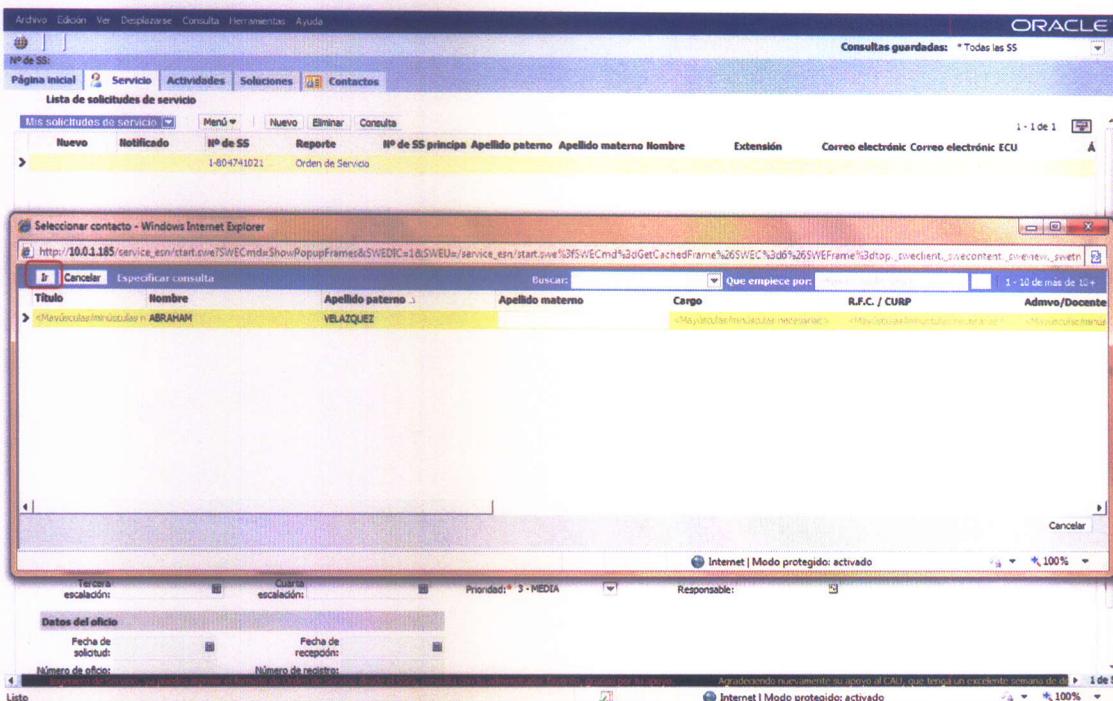
Después de dar clic sobre el botón “Consulta” el agente telefónico ve la siguiente pantalla:

The screenshot shows the Oracle Service Center interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. On the right, it says 'Consultas guardadas: ^ Todas las 55'. Below the navigation is a toolbar with icons for 'Página inicial', 'Servicio', 'Actividades', 'Soluciones', and 'Contactos'. The main area has a title 'Lista de solicitudes de servicio' and a sub-header 'Mis solicitudes de servicio'. It includes buttons for 'Nuevo', 'Notificado', 'Nuevo', 'Eliminar', and 'Consulta'. The table lists service requests with columns: 'Número de SS', 'Número de SS principal', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Nombre', 'Extensión', 'Correo electrónico', and 'Número de ECU'. A specific row for '1-804741021' is selected, showing 'Órden de Servicio'. The bottom part of the screen shows a detailed view of the selected request, including sections for 'Datos del oficio' and 'Términos de escalación'.

Listo	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 Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE “REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO”</b>	REVISIÓN: 01  EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-02
---	--	---------------------------------------	-----------

En la cual se ingresa el **Nombre** y el **Apellido paterno** y se da clic sobre el botón “Ir”.



The screenshot shows two windows from an Oracle application. The top window is a list of service requests (List of service requests) with columns: Nuevo, Notificado, N° de SS, Reporte, N° de SS principal, Apellido paterno, Apellido materno, Nombre, Extension, Correo electrónico, and Correo electrónico ECU. One row is selected with the number 1-80-4741021 and the text 'Orden de Servicio'. The bottom window is a 'Seleccionar contacto' (Select contact) dialog box for 'Windows Internet Explorer'. It has fields for Titulo, Nombre, Apellido paterno, Apellido materno, Cargo, R.F.C. / CURP, and Admivo/Docente. A single result for 'ABRAHAM VELAZQUEZ' is listed. Both windows have status bars indicating they are running in Internet mode with protection activated.

Si la consulta nos devuelve resultado alguno, se deben confirmar los datos con el usuario preguntando por ejemplo su extensión, o su correo electrónico y en caso de no existir esta información pero si el nombre, al final del registro de la solicitud de servicio se deben actualizar los datos del usuario como se señala en el punto **Actualizar la información de los usuarios en la pestaña de contactos**.

En caso de no obtener resultado después de realizar la consulta, debemos generar un nuevo contacto presionando el botón “Nuevo”

### Consulta sin resultado

Debemos llenar el siguiente formulario tratando de conseguir toda la información posible mediante las preguntas adecuadas.

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



Seleccionar contacto - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_esn/start.swe?SWECmd>ShowPopupFrames&SWEDIC=1&s

Nombre: <b>*</b>
Apellido paterno: <b>*</b>
Apellido materno:
R.F.C. / CURP:
No. de Empleado/Boleta:
Extensión:
Correo electrónico - Institucional:
Correo electrónico - Personal:
Título:
ECUs: <b>*</b>
Dependencias: <b>*</b>
Admvo/Docente/Estudiante:
Horario:
Cargo:

Guardar Cancelar

Internet | Modo protegido: activado 100%

¿Le molesto con su nombre, apellido paterno y apellido materno por favor?

Seleccionar contacto - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_esn/start.swe?SWECmd>ShowPopupFrames&SWEDIC=1&s

Nombre: <b>*</b> ABRAHAM
Apellido paterno: <b>*</b>
Apellido materno:
R.F.C. / CURP:
No. de Empleado/Boleta:
Extensión:
Correo electrónico - Institucional:
Correo electrónico - Personal:
Título:
ECUs: <b>*</b>
Dependencias: <b>*</b>
Admvo/Docente/Estudiante:
Horario:
Cargo:

Guardar Cancelar

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



Aquí se muestra como se completa la parte del **Apellido paterno**.

Seleccionar contacto - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_esn/start.swe?SWEcmd>ShowPopupFrames&SWEDIC=1&s

Nombre:*	ABRAHAM
Apellido paterno:*	VELAZQUEZ
Apellido materno:	
R.F.C. / CURP:	
No. de Empleado/Boleta:	
Extensión:	
Correo electrónico - Institucional:	
Correo electrónico - Personal:	
Título:	
ECUs:	
Dependencias:	
Admvo/Docente/Estudiante:	
Horario:	
Cargo:	

Guardar Cancelar

Internet | Modo protegido: activado 100%

Aquí se muestra como se completa la parte del **Apellido materno**.

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 <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	REVISIÓN: 01  EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-02
---	--	---------------------------------------	-----------

Seleccionar contacto - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_esn/start.swe?SWECmd>ShowPopupFrames&SWEDIC=1&c=

Nombre: <b>*</b>	ABRAHAM
Apellido paterno: <b>*</b>	VELAZQUEZ
Apellido materno:	RUGERIO
R.F.C. / CURP:	
No. de Empleado/Boleta:	
Extensión:	
Correo electrónico - Institucional:	
Correo electrónico - Personal:	
Título:	
ECUs: <b>*</b>	
Dependencias: <b>*</b>	
Admvo/Docente/Estudiante:	
Horario:	
Cargo:	

Guardar Cancelar

Internet | Modo protegido: activado 100%

**¿Me puede proporcionar su RFC O CURP por favor?** En caso de que el usuario no sepa cómo obtenerlo, se le puede orientar de cómo obtenerlo: La primera letra del apellido paterno con la primera vocal del mismo, la primera letra del apellido materno y la primera letra de su nombre, enseguida con números, año de nacimiento, mes de nacimiento y día de nacimiento.

Seleccionar contacto - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_esn/start.swe?SWECmd>ShowPopupFrames&SWEDIC=1&c=

Nombre: <b>*</b>	ABRAHAM
Apellido paterno: <b>*</b>	VELAZQUEZ
Apellido materno:	RUGERIO
R.F.C. / CURP:	VERA831102
No. de Empleado/Boleta:	
Extensión:	
Correo electrónico - Institucional:	
Correo electrónico - Personal:	
Título:	
ECUs: <b>*</b>	
Dependencias: <b>*</b>	
Admvo/Docente/Estudiante:	
Horario:	
Cargo:	

Guardar Cancelar

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



**¿Me proporciona su número de empleado o número de boleta?** El usuario según sea el caso debe tener alguno de los dos números ya que este lo identifica como parte del Instituto Politécnico Nacional.

Seleccionar contacto - Windows Internet Explorer  
http://10.0.1.185/service\_esn/start.swe?SWECmd>ShowPopupFrames&SWEDIC=1&S

Nombre: \* ABRAHAM  
Apellido paterno: \* VELAZQUEZ  
Apellido materno: RUGERIO  
R.F.C. / CURP: VERA831102  
No. de Empleado/Boleta: 2008146740  
Extensión:  
Correo electrónico - Institucional:  
Correo electrónico - Personal:  
Título:  
ECUs:  
Dependencias:  
Admvo/Docente/Estudiante:  
Horario:  
Cargo:  
Guardar Cancelar

Internet | Modo protegido: activado 100%

**¿En qué extensión podemos localizarle para informarle sobre el estado del servicio?**  
En caso de que el usuario no sea interno, debemos insistir en que nos proporcione algún correo electrónico para poder finalizar el proceso de la solicitud de servicio, aunque no es obligatorio.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Ferres 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 <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	REVISIÓN: 01  EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-02
---	--	---------------------------------------	-----------

Seleccionar contacto - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_esn/start.swe?SWECmd>ShowPopupFrames&SWEDIC=1&S

Nombre: <b>*</b>	ABRAHAM
Apellido paterno: <b>*</b>	VELAZQUEZ
Apellido materno:	RUGERIO
R.F.C. / CURP:	VERA831102
No. de Empleado/Boleta:	2008146740
Extensión:	29832
<b>Correo electrónico - Institucional:</b>	
<b>Correo electrónico - Personal:</b>	
Título:	▼
ECUs: <b>*</b>	■ ■
Dependencias: <b>*</b>	■ ■
Admvo/Docente/Estudiante:	▼
Horario:	
Cargo:	

Guardar Cancelar □ □

Internet | Modo protegido: activado 100%

O en su caso solicitar la cuenta de correo electrónico institucional y/o personal.

Seleccionar contacto - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_esn/start.swe?SWECmd>ShowPopupFrames&SWEDIC=1&S

Nombre: <b>*</b>	ABRAHAM
Apellido paterno: <b>*</b>	VELAZQUEZ
Apellido materno:	RUGERIO
R.F.C. / CURP:	VERA831102
No. de Empleado/Boleta:	2008146740
Extensión:	29832
<b>Correo electrónico - Institucional:</b> avelazquez@ipn.mx	
<b>Correo electrónico - Personal:</b>	
Título:	▼
ECUs: <b>*</b>	■ ■
Dependencias: <b>*</b>	■ ■
Admvo/Docente/Estudiante:	▼
Horario:	
Cargo:	

Guardar Cancelar □ □

Internet | Modo protegido: activado 100%

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

	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	REVISIÓN: 01  EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-02
---	--	---------------------------------------	-----------

Seleccionar contacto - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_esn/start.swe?SWECmd>ShowPopupFrames&SWEDIC=1&c=

Nombre: <b>*</b>	ABRAHAM
Apellido paterno: <b>*</b>	VELAZQUEZ
Apellido materno:	RUGERIO
R.F.C. / CURP:	VERA831102
No. de Empleado/Boleta:	2008146740
Extensión:	29832
Correo electrónico - Institucional:	avelazquez@ipn.mx
Correo electrónico - Personal:	mxabraham@gmail.com
Título:	▼
ECUs: <b>*</b>	▼
Dependencias: <b>*</b>	▼
Admvo/Docente/Estudiante:	▼
Horario:	▼
Cargo:	▼
<a href="#">Guardar</a> <a href="#">Cancelar</a> <a href="#">F1</a> <a href="#">F2</a>	

Internet | Modo protegido: activado 100%

**¿Posee algún título profesional?** En caso de que la respuesta sea negativa, es prudente seleccionar las opciones, SR. (Señor), SRA. (Señora) o SRTA. (Señorita) tal como cuando el título profesional al que las personas hace referencia por ejemplo, QUIMICO, FISICO, MATEMATICO, etc. no estando registrado en el formulario.

Seleccionar contacto - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_esn/start.swe?SWECmd>ShowPopupFrames&SWEDIC=1&c=

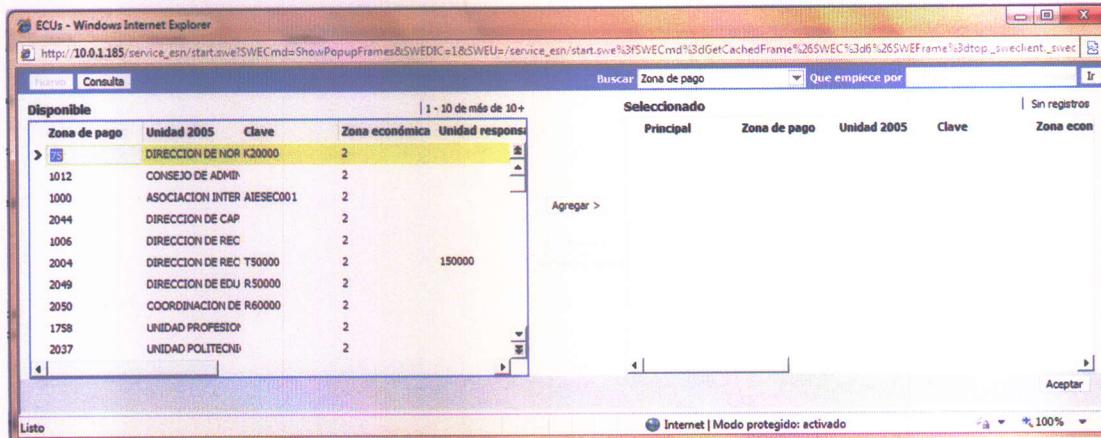
Nombre: <b>*</b>	ABRAHAM
Apellido paterno: <b>*</b>	VELAZQUEZ
Apellido materno:	RUGERIO
R.F.C. / CURP:	VERA831102
No. de Empleado/Boleta:	2008146740
Extensión:	29832
Correo electrónico - Institucional:	avelazquez@ipn.mx
Correo electrónico - Personal:	mxabraham@gmail.com
Título:	▼
ECUs: <b>*</b>	M. en I. M. en PSI. MEDICO MED. CIR. MED. CIR. Y P. Q.B.P.
Dependencias: <b>*</b>	▼
Admvo/Docente/Estudiante:	SR. SRA. SRTA. TEC.
Horario:	▼
Cargo:	▼
<a href="#">Guardar</a> <a href="#">Cancelar</a> <a href="#">F1</a> <a href="#">F2</a>	

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

	<b>Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	<b>REVISIÓN: 01</b> <b>EMISIÓN: 16-08-12</b>	<b>MA-CAU-02</b>
---	--	---	------------------

¿A qué escuela centro o unidad pertenece o labora usted?



Disponible				Seleccionado					
Zona de pago	Unidad 2005	Clave	Zona económica	Unidad respons	Principal	Zona de pago	Unidad 2005	Clave	Zona econ
> 25	DIRECCION DE NOR K20000	2							
1012	CONSEJO DE ADMIR	2							
1000	ASOCIACION INTER AIESEC001	2							
2044	DIRECCION DE CAP	2							
1006	DIRECCION DE REC	2							
2004	DIRECCION DE REC T50000	2		150000					
2049	DIRECCION DE EDU R50000	2							
2050	COORDINACION DE R60000	2							
1758	UNIDAD PROFESOR	2							
2037	UNIDAD POLITECNI	2							

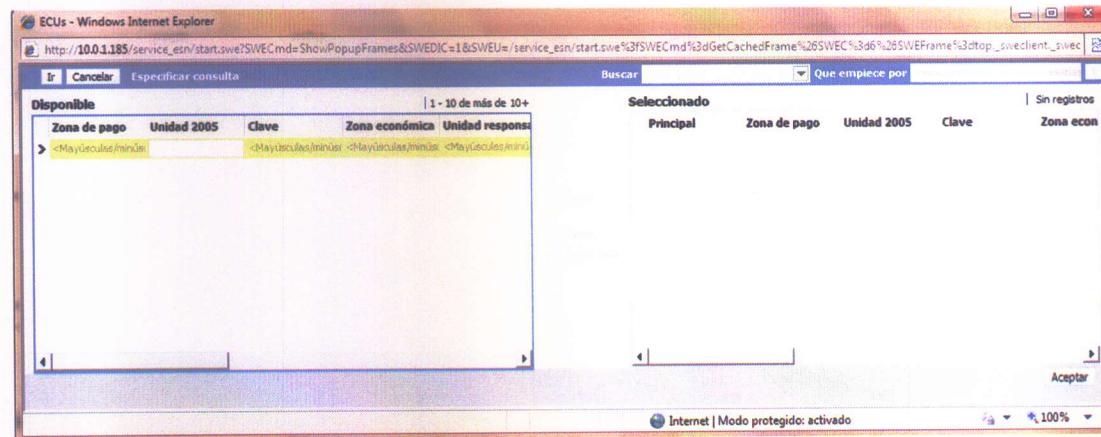
Agregar >

Aceptar

Se selecciona la ECU a la cual pertenece el usuario.

Nota: El agente telefónico debe tener mucho cuidado al momento de elegir una ECU porque al darle clic a la pestaña de cerrar ventana se podría perder toda la información del contacto que hasta el momento ha recopilado. Para terminar cuando se agregó la ECU, se le da clic al botón de aceptar.

Ejecutar la consulta en el applet de las ECU's del SAI.



Disponible				Seleccionado					
Zona de pago	Unidad 2005	Clave	Zona económica	Unidad respons	Principal	Zona de pago	Unidad 2005	Clave	Zona econ
> <Mayúsculas/minúsculas>	<Mayúsculas/minúsculas>	<Mayúsculas/minúsculas>	<Mayúsculas/minúsculas>						

Aceptar

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> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	<b>REVISIÓN: 01</b> <b>EMISIÓN: 16-08-12</b>	<b>MA-CAU-02</b>
---	--	---	------------------

ECUs - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_esn/start.swe?SWEcmd>ShowPopupFrames&SWEDIC=1&SWEU=/service\_esn/start.swe%3fSWEcmd%3dGetCachedFrame%26SWE%3d6%26SWEFrame%3dtcp\_sneclient\_swe

Disponible					Seleccionado				
Zona de pago	Unidad 2005	Clave	Zona económica	Unidad respons	Principal	Zona de pago	Unidad 2005	Clave	Zona econ
> <Mayúsculas/minúsculas>	<Mayúsculas/minúsculas>	<Mayúsculas/minúsculas>	<Mayúsculas/minúsculas>						Sin registros

Buscar: Que empieza por: Aceptar

Internet | Modo protegido: activado 100%

Se muestra el listado de las ECU's de acuerdo a la consulta generada.

ECUs - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_esn/start.swe?SWEcmd>ShowPopupFrames&SWEDIC=1&SWEU=/service\_esn/start.swe%3fSWEcmd%3dGetCachedFrame%26SWE%3d6%26SWEFrame%3dtcp\_sneclient\_swe

Disponible					Seleccionado				
Zona de pago	Unidad 2005	Clave			Principal	Zona de pago	Unidad 2005	Clave	Zona econ
1244	CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL "AMALIA SOLORZANO DE T 25320								Sin registros
1344	CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL "CLEMENTINA BATALLA DE T 25340								
1444	CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL "EVA SAMANIEGO DE LOPEZ DE T 25330								
1544	CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL "LAURA PEREZ DE BATTIZ" T 25310								
1644	CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL "MARGARITA SALAZAR DE T 25350								
60	COORDINACION DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE INFORMACI								
> 1062	COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICO L00-400								
1414	PROYECTO DE REFORZAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE								

Buscar: Que empieza por: Aceptar

Internet | Modo protegido: activado 100%

ECUs - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_esn/start.swe?SWEcmd>ShowPopupFrames&SWEDIC=1&SWEU=/service\_esn/start.swe%3fSWEcmd%3dGetCachedFrame%26SWE%3d6%26SWEFrame%3dtcp\_sneclient\_swe

Disponible					Seleccionado				
Zona de pago	Unidad 2005	Clave			Principal	Zona de pago	Unidad 2005	Clave	Zona econ
1244	CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL "AMALIA SOLORZANO DE T 25320								1 - de 1
1344	CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL "CLEMENTINA BATALLA DE T 25340								
1444	CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL "EVA SAMANIEGO DE LOPEZ DE T 25330								
1544	CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL "LAURA PEREZ DE BATTIZ" T 25310								
1644	CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL "MARGARITA SALAZAR DE T 25350								
60	COORDINACION DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE INFORMACI								
> 1062	COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICO L00-400								
1414	PROYECTO DE REFORZAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE								

Agregar > < Eliminar << Eliminar todo Aceptar

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

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 01	MA-CAU-02
	MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 16-08-12	

Seleccionar contacto - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_esn/start.swe?SWECmd>ShowPopupFrames&SWEDIC=1&S

**Nombre:**\* ABRAHAM  
**Apellido paterno:**\* VELAZQUEZ  
**Apellido materno:** RUGERIO  
**R.F.C. / CURP:** VERA831102  
**No. de Empleado/Boleta:** 2008146740  
**Extensión:** 29632  
**Correo electrónico - Institucional:** avelazquez@ipn.mx  
**Correo electrónico - Personal:** mxabraham@gmail.com  
**Título:** SR. ▾  
**ECUs:**\* COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS  
**Dependencias:**\* ▾  
**Admvo/Docente/Estudiente:** ▾  
**Horario:**  
**Cargo:**

Para registrar la dependencia es necesario activar el applet y seleccionar la dependencia correspondiente.

Disponible					1 - 4 de 4	Seleccionado	Principal	Nombre	ECU	Zona de pago	Parent Account Id	Sin registros
Nombre	ECU	Zona de pago	Parent Account Id									
> COORDINACION GE COORDINACION GE 1062			1-QYQP									
COORDINACION GE COORDINACION GE 1062			1-QYQP									
COORDINACION DE COORDINACION GE 1062			1-QYQP									
COORDINACION TE COORDINACION GE 1062			1-QYQP									

Agregar >

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 "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"

REVISIÓN: 01

MA-CAU-02

EMISIÓN: 16-08-12

Dependencias - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_easn/start.swe?SWECmd=ShowPopupFrames&SWEDIC=1&SWEUrl=/service\_easn/start.swe%3fSWECmd%3cGetCachedFrame%26SWEContent%3dtop\_sweclient\_sweccontent\_swewebview\_sweeth

Consultas

Buscar Nombre Que empiece por

Disponible | 1 - 4 de 4

Nombre	ECU	Zona de pago	Parent
COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS	COORDINACION GE 1062	1-QYQP	
COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS	COORDINACION GE 1062	1-QYQP	
> COORDINACION DE GESTION	COORDINACION GE 1062	1-QYQP	
COORDINACION TECNICA	COORDINACION GE 1062	1-QYQP	

Agregar >  
< Eliminar  
<< Eliminar todo

Selectedado | 1 - 1 de 1

Principal	Nombre	ECU	Zona de pago	Parent Account Id
>	COORDINACION DE COORDINACION GE 1062	1-QYQP		

Aceptar

Listo

Internet | Modo protegido: activado

100%

Seleccionar contacto - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_easn/start.swe?SWECmd=ShowPopupFrames&SWEDIC=1&SWEUrl=/service\_easn/start.swe%3fSWECmd%3cGetCachedFrame%26SWEContent%3dtop\_sweclient\_sweccontent\_swewebview\_sweeth

Nombre: \* ABRAHAM

Apellido paterno: \* VELAZQUEZ

Apellido materno: RUGERIO

R.F.C. / CURP: VERA831102

No. de Empleado/Boleta: 2008146740

Extensión: 29832

Correo electrónico - Institucional: avelazquez@ipn.mx

Correo electrónico - Personal: mxabraham@gmail.com

Título: SR.

ECUs: \* COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS

Dependencias: \* COORDINACION DE GESTION

Admvo/Docente/Estudiante:

Horario:

Cargo:

Guardar Cancelar

Internet | Modo protegido: activado

100%

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-02
	MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"	EMISIÓN: 16-08-12	

## ¿Usted es Administrativo, Docente, Investigador o Estudiante?

Seleccionar contacto - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_esn/start.swe?SWECmd>ShowPopupFrames&SWEDIC=1&S

Nombre:*	ABRAHAM
Apellido paterno:*	VELAZQUEZ
Apellido materno:	RUGERIO
R.F.C. / CURP:	VERA831102
No. de Empleado/Boleta:	2008146740
Extensión:	29832
Correo electrónico - Institucional:	avelazquez@ipn.mx
Correo electrónico - Personal:	mxabraham@gmail.com
Título:	SR.
ECUs:	COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS
Dependencias:	COORDINACION DE GESTION
Admvo/Docente/Estudiante:	ADMINISTRATIVO
Horario:	DOCENTE EGRESADO ESTUDIANTE FUNCIONARIO INVESTIGADOR
Cargo:	ESTUDIANTE FUNCIONARIO INVESTIGADOR
<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/> <input checked="" type="checkbox"/>	

Internet | Modo protegido: activado 100%

Seleccionar el rol y horario en que se puede encontrar al usuario dentro del Instituto Politecnico Nacional.

Seleccionar contacto - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_esn/start.swe?SWECmd>ShowPopupFrames&SWEDIC=1&S

Nombre:*	ABRAHAM
Apellido paterno:*	VELAZQUEZ
Apellido materno:	RUGERIO
R.F.C. / CURP:	VERA831102
No. de Empleado/Boleta:	2008146740
Extensión:	29832
Correo electrónico - Institucional:	avelazquez@ipn.mx
Correo electrónico - Personal:	mxabraham@gmail.com
Título:	SR.
ECUs:	COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS
Dependencias:	COORDINACION DE GESTION
Admvo/Docente/Estudiante:	ADMINISTRATIVO
Horario:	9:00 16:00
Cargo:	
<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/> <input checked="" type="checkbox"/>	

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

	<b>Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	REVISIÓN: 01  EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-02
---	--	---------------------------------------	-----------

**¿Cuál es el cargo que actualmente desempeña en su lugar de trabajo?**

Seleccionar contacto - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_esn/start.swe?SWECmd>ShowPopupFrames&SWEDIC=1&S

Nombre:*	ABRAHAM
Apellido paterno:*	VELAZQUEZ
Apellido materno:	RUGERIO
R.F.C. / CURP:	VERA831102
No. de Empleado/Boleta:	2008146740
Extensión:	29832
Correo electrónico - Institucional:	avelazquez@ipn.mx
Correo electrónico - Personal:	mxabraham@gmail.com
Título:	SR.
ECUs:	COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS
Dependencias:	COORDINACION DE GESTION
Admvo/Docente/Estudiante:	ADMINISTRATIVO
Horario:	9:00 16:00
Cargo:	SUPERVISOR
<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/> <input checked="" type="checkbox"/>	
Internet   Modo protegido: activado 100%	

Dar clic en el botón “Guardar”.

Seleccionar contacto - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_esn/start.swe?SWECmd>ShowPopupFrames&SWEDIC=1&S

Nombre:*	ABRAHAM
Apellido paterno:*	VELAZQUEZ
Apellido materno:	RUGERIO
R.F.C. / CURP:	VERA831102
No. de Empleado/Boleta:	2008146740
Extensión:	29832
Correo electrónico - Institucional:	avelazquez@ipn.mx
Correo electrónico - Personal:	mxabraham@gmail.com
Título:	SR.
ECUs:	COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS
Dependencias:	COORDINACION DE GESTION
Admvo/Docente/Estudiante:	ADMINISTRATIVO
Horario:	9:00 16:00
Cargo:	SUPERVISOR
<input checked="" type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/> <input checked="" type="checkbox"/>	
Internet   Modo protegido: activado 100%	

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 "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"

REVISIÓN: 01

MA-CAU-02

EMISIÓN: 16-08-12

Después de recopilar toda la información del usuario, el agente telefónico hace uso del nuevo contacto generado. Dar clic en el botón "Aceptar".

Se procede a seleccionar el servicio, activando el 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

	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	REVISIÓN: 01  EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-02
---	--	---------------------------------------	-----------

Seleccionar producto - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_esn/start.swe?SWECmd>ShowPopupFrames&SWEDIC=1&SWEU=/service\_esn/start.swe%3fSWECmd%3dGetCachedFrame%26SWE%3d6

Consulta	Buscar: Nombre corto	Que empiece por:	Ir	1 - 10 de más de 10+
<b>Nombre corto</b>	<b>Servicio</b>	<b>Variante 1</b>		
CAU_INFORMATIVO	DESCRIPCION	SIN VARIANTE		
CAU_OTRO	OTRO	SIN VARIANTE		
CT_CAP_INFANTIL_01	CAPACITACIÓN EN COMPUTACIÓN INFANTIL	SIN VARIANTE		
CT_CAP_INFORMATICA_01	CAPACITACIÓN EN INFORMÁTICA	SIN VARIANTE		
CT_VISITAS_01	VISITAS GUIADAS A LAS INSTALACIONES DE LA DIRECCIÓN	SIN VARIANTE		
C_CABLEADO_01	ADICIONES Y/O RELUBRICACIONES EN LA INFRAESTRUCTURA CABLEADO ESTRUCTURADO			
C_DNS_01	ASIGNACION DE NOMBRE DE DOMINIO	SIN VARIANTE		
<b>&gt; C_FALLAS_01</b>	<b>CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERV. CONEXIÓN CAIDA</b>			
C_FALLAS_02	CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERV. CONFIGURACION DE DIRECCION IP			
C_FALLAS_03	CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERV. CONFIGURACION DE DNS			

CONEXIÓN CAIDA

Aceptar Cancelar

Listo Internet | Modo protegido: activado 100%

Se llena el campo “Problema” de la manera más concreta.

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Consultas guardadas:

Nº de SS: Página inicial Servicio Actividades Soluciones Contactos

Lista de solicitudes de servicio

1 de más de 1+

Menú	Nuevo	Consulta	Verificar
Nº de SS: 1-004741759	Apellido paterno: VELAZQUEZ	Apellido materno: RUGERIO	Problema: * CONEXION CAIDA
Nombre: ABRAHAM	Extensión: 51504		
Correo electrónico: evalvezquez@ipn.mx	Correo 2: mxabraham@gmail.com		
ECU: * COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS	Dependencia: * UNIDAD DE INFORMATICA	Descripción: *	
Dependencia: * UNIDAD DE INFORMATICA	Estado: * ABIERTO		
Nodo: ZACATECNO	Fuente: * TELÉFONO		
Servicio: CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE LA	Solución:		
Fecha de registro: 23/05/2011 16:42:26	Fecha de cierre:		
Fecha compromiso: 24/05/2011 16:40:13	Fecha de solución:		
Tiempo de solución:	Área: *		
Primera escalación:	Estado: * ABIERTO		
Tercera escalación:	Fuente: * TELÉFONO		
Segunda escalación:	Prioridad: * 3 - MEDIA		
Cuarta escalación:	Responsable:		
Datos del oficio			
Fecha de solicitud:	Fecha de recepción:		
Número de oficio:	Número de registro:		
Instrucción:			
Documento adjunto:			
<a href="#">Actividades</a> <a href="#">Archivos adjuntos</a> <a href="#">Bitácora</a> <a href="#">SS relacionadas</a> <a href="#">Soluciones</a> <a href="#">Encuesta</a> <a href="#">Materiales</a> <a href="#">Notas</a>			
Sin registros			
Menú	Nuevo	Descripción	Tipo
			Inicio
			Vencimiento
			Estado
			Prioridad
			Email del propietario

No hay secretos para el éxito. Estoy al alcance de preparándome, trabajando arduamente y aprendiendo del fracaso.

4 de 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



Se llena el campo "Descripción" con toda la información recopilada hasta el momento (DATOS TÉCNICOS), esta descripción debe ser lo más detallada posible para que los ingenieros de servicio puedan atenderlo de la mejor forma posible.

The screenshot shows a Windows application window titled 'Consultas guardadas' (Saved Queries) with the Oracle logo. The main area is a 'Lista de solicitudes de servicio' (List of service requests) form. The form fields include:

- Nº de SS: 1-804741799
- Apellido paterno: VELAZQUEZ
- Apellido materno: RUGERIO
- Nombre: ABRAHAM
- Extensión: 51504
- Correo electrónico: avelazquez@ipn.mx
- Correo 2: mabraham@gmail.com
- ECU: COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS
- Dependencia: UNIDAD DE INFORMATICA
- Nodo: ZACATEICO
- Servicio: CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE LA...
- Fecha de registro: 23/05/2011 16:42:26
- Fecha de cierre:
- Fecha compromiso: 24/05/2011 16:40:13
- Fecha de solución:
- Tiempo de solución:
- Primera escalación:
- Segunda escalación:
- Tercera escalación:
- Cuarta escalación:
- Datos del oficio
- Fecha de solicitud:
- Fecha de recepción:
- Número de oficio:
- Instrucción:
- Documento adjunto:
- Problema: CONEXION CAIDA
- Descripción: EL USUARIO REPORTA QUE NO TIENE CONECTIVIDAD HACIA INTERNET , NOS PROPORCIONA LA DIRECCION IP 149.204...
- Solución:
- Área: CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES
- Estado: ABIERTO
- Fuente: TELÉFONO
- Prioridad: 3 - MEDIA
- Responsable:

At the bottom, there are tabs for Actividades, Archivos adjuntos, Bitsacra, SS relacionadas, Soluciones, Encuesta, Materiales, and Notas. Below the tabs, there are filters for Nuevo, Descripción, Tipo, Inicio, Vencimiento, Estado, Prioridad, and Email del propietario. A status message says 'Sin registros' (No records found). The bottom status bar shows '4 de 5'.

Es importante verificar que servicio se está solicitando.

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



Instituto Politécnico Nacional  
Coordinación General de Servicios Informáticos  
Centro de Atención a Usuarios  
**MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"**

REVISIÓN: 01

MA-CAU-02

EMISIÓN: 16-08-12

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS:

Página inicial | Servicio | Actividades | Soluciones | Contactos

Lista de solicitudes de servicio

Menú Nuevo Consulta Verificar

Nº de SS: 1-804741759

Apellido paterno: \* VELAZQUEZ Apellido materno: RUGERIO

Nombre: ABRAHAM Extensión: 51504

Correo electrónico: evelasquez@ipn.mx Correo 2: mabraham@gmail.com

ECU: \* COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS

Dependencia: \* UNIDAD DE INFORMATICA

Nodo: ZACATECOS

Servicio: CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE LA U

Fecha de registro: 23/05/2011 16:42:26 Fecha de cierre:

Fecha compromiso: 24/05/2011 16:40:13 Fecha de solución:

Tiempo de solución:

Primera escalación: Segunda escalación: Área: \* CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES

Tercera escalación: Cuarta escalación: Estado: \* ABIERTO Fuente: \* TELÉFONO

Documento adjunto: Prioridad: \* 3 - MEDIA Responsable:

Datos del oficio

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

Número de oficio: Instrucción:

Documento adjunto: [ ]

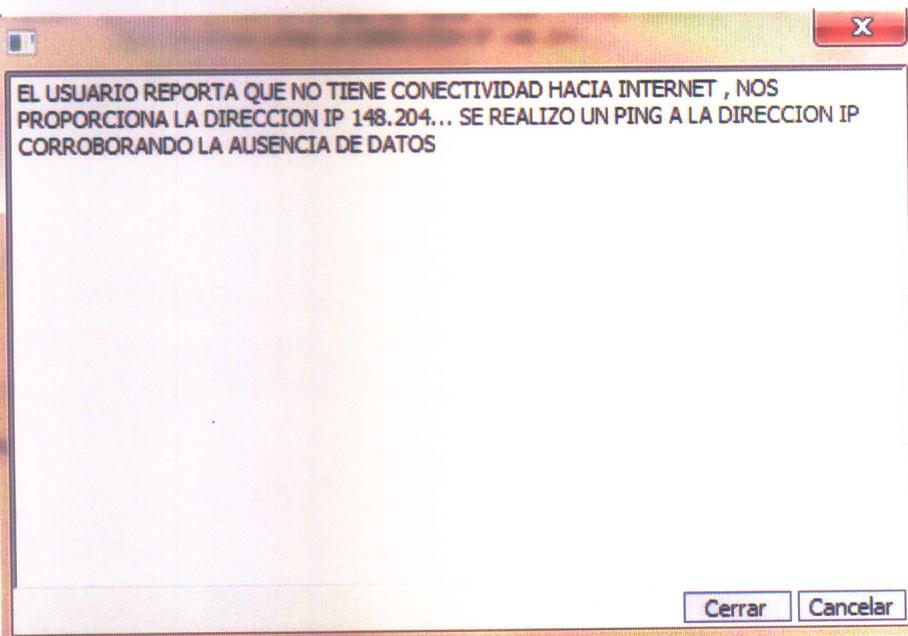
Actividades Archivos adjuntos Bitácora SS relacionadas Soluciones Encuestas Materiales Notas

Menú Nuevo Consulta Verificar Oficina Cancelar Oficina

Rúbrica: [ ]

Cierre: [ ]

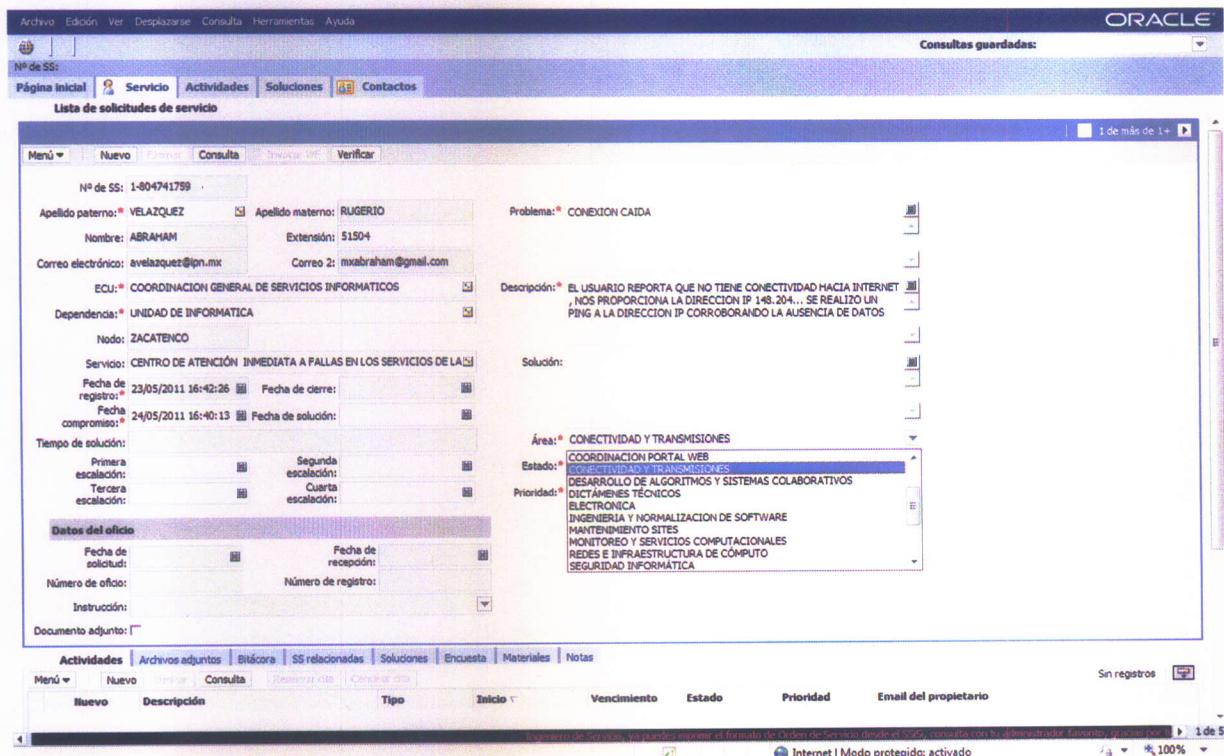
4 de 5



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

	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	<b>REVISIÓN: 01</b>  <b>EMISIÓN: 16-08-12</b>	<b>MA-CAU-02</b>
---	--	---	------------------

Despues de haber seleccionado el tipo de Servicio es necesario seleccionar el área a la cual se turnara el servicio.



The screenshot shows a web-based application for managing service requests. The main form includes fields for personal information (Apellido paterno: VELAZQUEZ, Nombre: ABRAHAM, Correo electrónico: avelazquez@ipn.mx), contact details (Apellido materno: RUGERIO, Extensión: 51504, Correo 2: mixabraham@gmail.com), and service details (Servicio: CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD DE INFORMATICA, Problema: CONEXION CAIDA). It also shows the date of registration (23/05/2011 16:42:26) and a promise date (24/05/2011 16:40:13). A dropdown menu for 'Área' is open, listing various IT departments such as CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES, COORDINACION PORTAL WEB, DESARROLLO DE ALGORITMOS Y SISTEMAS COLABORATIVOS, DICTAMENES TECNICOS ELECTRONICA, INGENIERIA, MANTENIMIENTO DE SOFTWARE, MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES, REDES E INFRAESTRUCTURA DE COMPUTO, and SEGURIDAD INFORMATICA. Below the form is a table for 'Actividades' (Activities) with columns for Nuevo, Descripción, Tipo, Inicio, Vencimiento, Estado, Prioridad, and Email del propietario (Owner's email).

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> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	<b>REVISIÓN: 01</b> <b>EMISIÓN: 16-08-12</b>	<b>MA-CAU-02</b>
---	--	---	------------------

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS: Consultas guardadas: ORACLE

Página inicial Servicio Actividades Soluciones Contactos

Lista de solicitudes de servicio

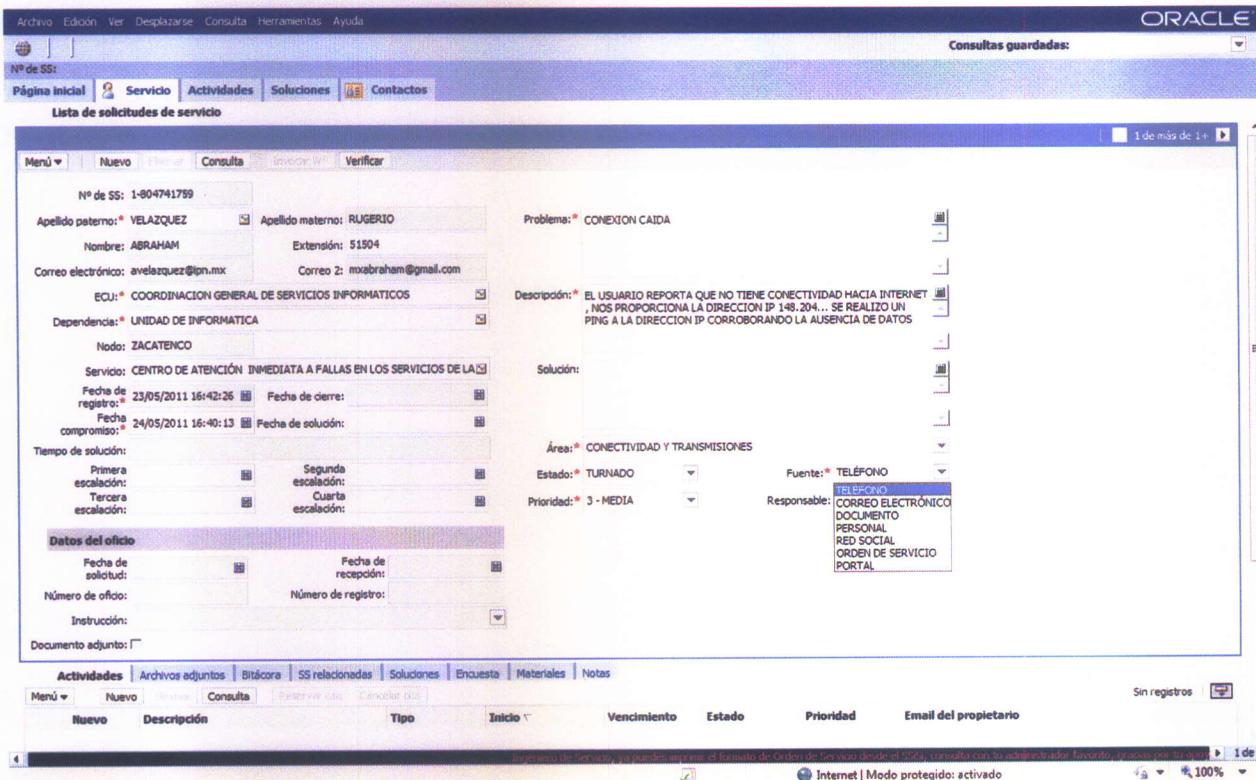
1 de más de 1+

Menú	Nuevo	Consulta	Verificar	
Nº de SS: 1-804741759		Apellido paterno: VELAZQUEZ	Apellido materno: RUGERIO	Problema: CONEXION CAIDA
		Nombre: ABRAHAM	Extensión: 51504	
		Correo electrónico: avelaquez@ipn.mx	Correo 2: mxabraham@gmail.com	
		ECU: COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS	Descripción: EL USUARIO REPORTA QUE NO TIENE CONECTIVIDAD HACIA INTERNET , NOS PROPORCIONA LA DIRECCION IP 148.204... SE REALIZO UN PING A LA DIRECCION IP CORROBORANDO LA AUSENCIA DE DATOS	
		Dependencia: UNIDAD DE INFORMATICA	Solución:	
		Nodo: ZACATECAS		
		Servicio: CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE LA	Área: CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	
		Fecha de registro: 23/05/2011 16:42:26	Fecha de cierre:	
		Fecha compromiso: 24/05/2011 16:40:13	Fecha de solución:	
Tiempo de solución:		Primera escalación:	Segunda escalación:	Estado: ABIERTO
		Tercera escalación:	Cuarta escalación:	Fuente: TELÉFONO
				Prioridad: 3 - MEDIA
				Responsable:
<b>Datos del oficio</b>				
Fecha de solicitud:		Fecha de recepción:		
Número de oficio:		Número de registro:		
Instrucción:				
Documento adjunto: [ ]				
<a href="#">Actividades</a>   <a href="#">Archivos adjuntos</a>   <a href="#">Bitácora</a>   <a href="#">SS relacionados</a>   <a href="#">Soluciones</a>   <a href="#">Encuesta</a>   <a href="#">Materiales</a>   <a href="#">Notas</a>				
Menú Nuevo Consulta <a href="#">Hacer otra consulta</a> <a href="#">Cancelar otra</a>				
Sin registros				
<a href="#">Nuevo</a> <a href="#">Descripción</a> <a href="#">Tipo</a> <a href="#">Inicio</a> <a href="#">Vencimiento</a> <a href="#">Estado</a> <a href="#">Prioridad</a> <a href="#">Email del propietario</a>				
 Internet   Modo protegido: activado				
 1 de 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

	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	REVISIÓN: 01  EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-02
---	--	---------------------------------------	-----------

Es necesario registrar el medio de comunicación por el cual el usuario se puso en contacto, para ello en el campo “Fuente”, del menú desplegable combo se selecciona el tipo de fuente.



The screenshot shows a Windows application window titled 'Consultas guardadas:'. The main area displays a service request form with the following fields:

- Identificación:**
  - Nº de SS: 1-804741799
  - Apellido paterno: VELAZQUEZ
  - Apellido materno: RUGERIO
  - Nombre: ABRHAM
  - Extensión: 51504
  - Correo electrónico: avelazquez@ipn.mx
  - Correo 2: mxabraham@gmail.com
  - ECU: COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS
  - Dependencia: UNIDAD DE INFORMATICA
  - Nodo: ZACATENCO
  - Servicio: CENTRO DE ATENCION INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE LA
  - Fecha de registro: 23/05/2011 16:42:26
  - Fecha de cierre:
  - Fecha compromiso: 24/05/2011 16:40:13
  - Fecha de solución:
- Descripción:** EL USUARIO REPORTA QUE NO TIENE CONECTIVIDAD HACIA INTERNET, NOS PROPORCIONA LA DIRECCION IP 148.204... SE REALIZO UN PING A LA DIRECCION IP CORROBORANDO LA AUSENCIA DE DATOS
- Solución:** (empty)
- Otros:**
  - Área: CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES
  - Estado: TURNADO
  - Prioridad: 3 - MEDIA
  - Fuente: TELÉFONO
  - Responsable: (dropdown menu showing options: TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO, DOCUMENTO, PERSONAL, RED SOCIAL, ORDEN DE SERVICIO, PORTAL)
- Datos del oficio:**
  - Fecha de solicitud:
  - Fecha de recepción:
  - Número de oficio:
  - Número de registro:
- Documentos adjuntos:** (empty)

At the bottom, there is a navigation bar with tabs: Actividades, Archivos adjuntos, Búsqueda, SS relacionadas, Soluciones, Encuesta, Materiales, Notas. The 'Consulta' tab is selected. Below the navigation bar, there is a table header with columns: Nuevo, Descripción, Tipo, Inicio, Vencimiento, Estado, Prioridad, Email del propietario. The status bar at the bottom right shows: Internet | Modo protegido: activado | 1 de 5 | 100%.

El campo de prioridad indica la premura con la cual debe ser atendido el servicio.

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 Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	<b>REVISIÓN: 01</b> <b>EMISIÓN: 16-08-12</b>	<b>MA-CAU-02</b>
---	--	---	------------------

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS:

Página inicial | Servicio | Actividades | Soluciones | Contactos

Consultas guardadas:

ORACLE

**Lista de solicitudes de servicio**

Menú Nuevo Consulta Verificar

Nº de SS: 1-804741759

Apellido paterno: \* VELAZQUEZ Apellido materno: RUGERIO Problema: \* CONEXION CAIDA

Nombre: ABRAHAM Extensión: 51504

Correo electrónico: avelazquez@ipn.mx Correo 2: mxabraham@gmail.com

ECU: \* COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS Descripción: \* EL USUARIO REPORTA QUE NO TIENE CONECTIVIDAD HACIA INTERNET , NOS PROPORCIONA LA DIRECCION IP 148.204.. SE REALIZO UN PING A LA DIRECCION IP CORROBORANDO LA AUSENCIA DE DATOS

Dependencia: \* UNIDAD DE INFORMATICA

Nodo: ZACATENCO

Servicio: CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE LA

Fecha de registro: 23/05/2011 16:42:26 Fecha de cierre:

Fecha compromiso: 24/05/2011 16:40:13 Fecha de solución:

Tiempo de solución:

Primer escalón: Segundo escalón: Cuarta escalón: Área: \* CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES

Tercera escalón: Estado: \* TURNADO Fuente: \* TELÉFONO

Documento adjunto: Responsable:

Datos del oficio

Fecha de solicitud: Fecha de recepción: Prioridad: \* 3 - MEDIA

Número de oficio: Número de registro: 1 - Muy alta

Instrucción: 2 - Alta

3 - Media

4 - Baja

Actividades Archivos adjuntos Bitácora SS relacionadas Soluciones Encuesta Materiales Notas

Menú Nuevo Consulta Reservar cita Calendario

Nuevo Descripción Tipo Inicio Vencimiento Estado Prioridad Email del propietario

4 de 5

No hay servicios para el criterio. Esto se debe a una preparación y trabajando ordinariamente y guardando del trabajo.

Internet | Modo protegido: activado 100%

Para completar la solicitud de servicio es necesario seleccionar al responsable del área que se hará cargo de la solución de la solicitud de servicio. Para realizar esto es necesario activar el applet del campo "Responsable", seleccionar el nombre y "Aceptar".

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 "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"**

REVISIÓN: 01

MA-CAU-02

EMISIÓN: 16-08-12

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS:

Página inicial | Servicio | Actividades | Soluciones | Contactos

Lista de solicitudes de servicio

Menú Nuevo Consulta Verificar

Nº de SS: 1-804741759

Apellido paterno: \* VELAZQUEZ Apellido materno: RUGERIO Problema: \* CONEXION CAIDA

Nombre: ABRAHAM Extensión: 51504

Correo electrónico: avelazquez@ipn.mx Correo 2: mxabraham@gmail.com

ECU: \* COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS

Dependencia: \* UNIDAD DE INFORMATICA

Nodo: ZACATENCO

Servicio: CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE LA ECU

Fecha de registro: 23/05/2011 16:42:26 Fecha de cierre:

Fecha compromiso: 24/05/2011 16:40:13 Fecha de solución:

Descripción: \* EL USUARIO REPORTA QUE NO TIENE CONECTIVIDAD HACIA INTERNET , NOS PROPORCIONA LA DIRECCION IP 148.204.. SE REALIZO UN PING A LA DIRECCION IP CORROBORANDO LA AUSENCIA DE DATOS

Tiempo de solución:

Primer escalón: Segunda escalación: Solución:

Segunda escalación: Cuarta escalación: Área: \* CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES

Tercera escalación: Estado: \* TURNADO Fuente: \* TELÉFONO

Escalación: Cuenta escalación: Prioridad: \* 1- MÁXIMA Responsable:

Datos del oficio

Fecha de solicitud: Fecha de recepción:

Número de oficio: Número de registro:

Instrucción:

Documento adjunto: [ ]

Actividades Archivos adjuntos Bitácora SS relacionadas Soluciones Encuesta Materiales Notas

Menú Nuevo Consulta Repor. Alta Consulta alta

Rúbrica: Se requiere una respuesta rápida, pero es muy importante que lo haga.

Buenas Tardes Usuarios del SSGA, el SSGA sigue operando a un 90% de su capacidad, esperamos elevar a un 92%, gracias por su apoyo.

Internet | Modo protegido: activado

3 de 5

No hay secretos para él

100%

Seleccionar propietario de solicitud de servicio - Windows Internet Explorer

http://10.0.1.185/service\_esn/start.swe?SWECmd>ShowPopupFrames&SWEDIC=1&SWEU=/service\_esn/start.swe%2fSWECmd%3dGetCachedFrame

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 DEPARTAMENTO	MDLACRUZ	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES

Aceptar Cancelar

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

	<p style="text-align: center;"><b>Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b></p>	<p style="text-align: center;">REVISIÓN: 01</p>	<p style="text-align: center;">MA-CAU-02</p>
		<p style="text-align: center;">EMISIÓN: 16-08-12</p>	

Para cambiar el estado de la solicitud de servicio es necesario desplegar el menú combo del campo de estado y seleccionar "Turnado".

Screenshot of a service request management system interface:

The main window shows a service request for SS# 1-804741759. The details include:

- Apellido paterno: VELAZQUEZ
- Apellido materno: RUGERIO
- Nombre: ABRAHAM
- Extensión: 5150-4
- Correo electrónico: avelazquez@ipn.mx
- Correo 2: mxabraham@gmail.com
- ECU: COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS
- Dependencia: UNIDAD DE INFORMATICA
- Nodo: ZACATENCO
- Servicio: CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE LA
- Fecha de registro: 23/05/2011 16:42:26
- Fecha de cierre:
- Fecha compromiso: 24/05/2011 16:40:13
- Fecha de solución:
- Descripción: EL USUARIO REPORTA QUE NO TIENE CONECTIVIDAD HACIA INTERNET NOS PROPORCIONA LA DIRECCION IP 148.204... SE REALIZO UN PING A LA DIRECCION IP CORROBORANDO LA AUSENCIA DE DATOS.
- Tiempo de solución:
- Primer escalón:
- Segunda escalón:
- Tercera escalón:
- Cuarta escalón:
- Estado: ABIERTO
- Fuente: TELÉFONO
- Área: CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES
- Prioridad: TURNADO
- Solución:
- Responsable:

**Datos del oficio**

- Fecha de solicitud:
- Fecha de recepción:
- Número de oficio:
- Número de registro:
- Instrucción:
- Documento adjunto:

Buttons at the bottom of the main window: Actividades, Archivos adjuntos, Bitácora, SS relacionadas, Soluciones, Encuesta, Materiales, Notas.

Below the main window is a smaller view of a search results page:

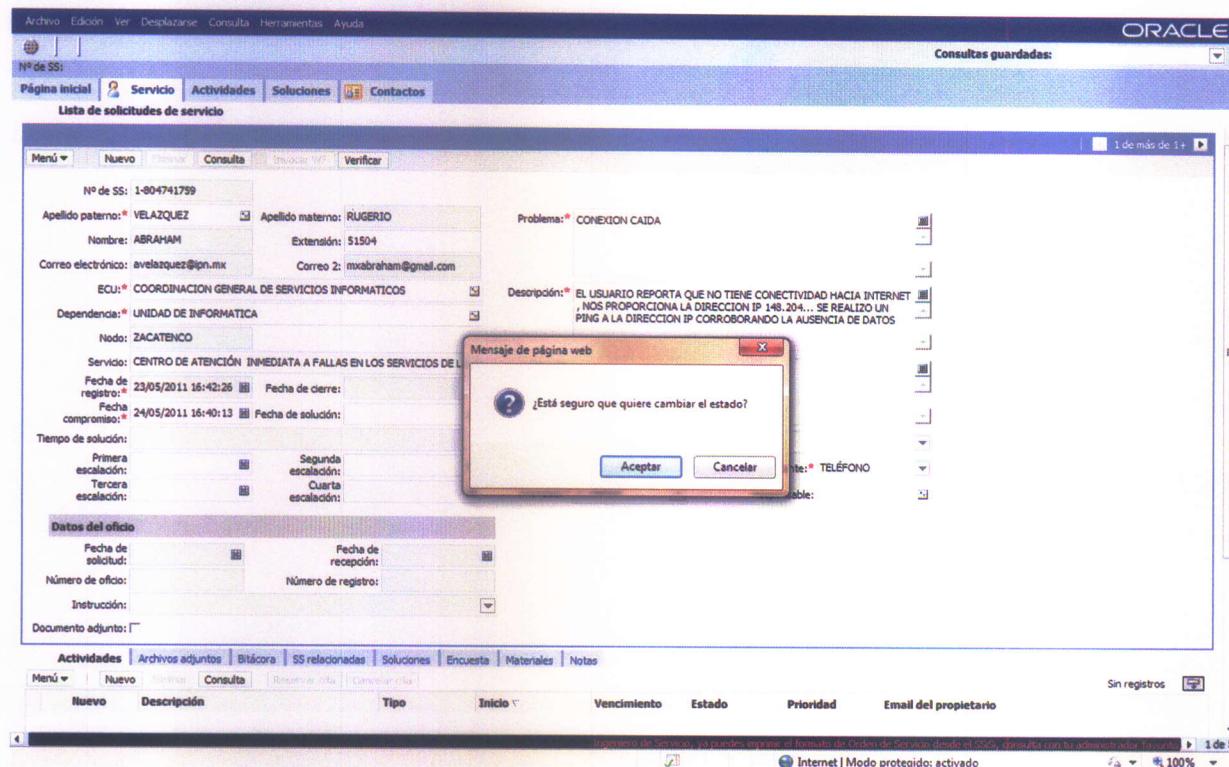
Menú	Nuevo	Consulta	Reservada	Cancelada	Inicio	Vencimiento	Estado	Prioridad	Email del propietario
All CAU que tengo una cliente sombra de descuento mercada									2 de 5

Bottom status bar: Buscas. Tarde Usuarias del SSS. El SSS sigue operando con un 90% de sus servicios. Internet | Modo protegido: activado. 100%.

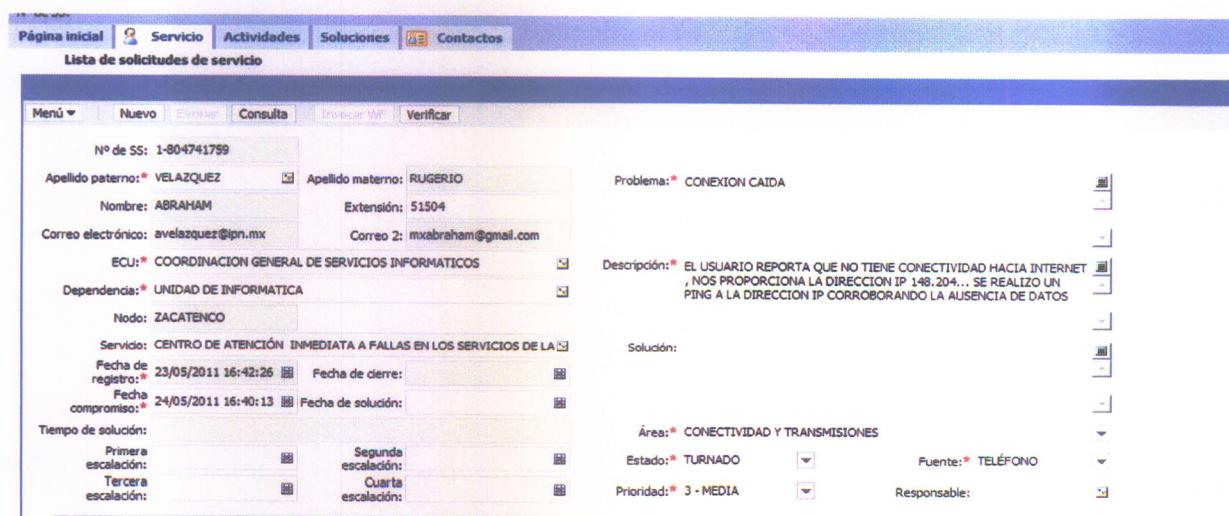
Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	<b>REVISIÓN: 01</b>  <b>EMISIÓN: 16-08-12</b>	<b>MA-CAU-02</b>
---	--	---	------------------

Después de realizar el cambio de estado el SAI muestra un mensaje de confirmación.



The screenshot shows the Oracle SAI interface. A confirmation dialog box is centered over the form, asking "¿Está seguro que quiere cambiar el estado?" (Are you sure you want to change the state?). The dialog has "Aceptar" (Accept) and "Cancelar" (Cancel) buttons. The main form contains fields for customer information (Apellido paterno: VELAZQUEZ, Apellido materno: RUGERIO, Nombre: ABRAHAM, Extension: 51504, Correo electrónico: avelazquez@ipn.mx, ECU: COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS, Dependencia: UNIDAD DE INFORMATICA, Nodo: ZACATECNO), service details (Servicio: CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE LA, Fecha de registro: 23/05/2011 16:42:26, Fecha de cierre: 24/05/2011 16:40:13, Fecha compromiso: 24/05/2011 16:40:13, Fecha de solución: 24/05/2011 16:40:13), escalation levels (Primer escalación, Segunda escalación, Tercera escalación, Cuarta escalación), and contact information (Fuente: TELÉFONO). Below the form, a table lists activities, attachments, and related cases. The status bar at the bottom shows "Internet | Modo protegido: activado" and "1 de 5".

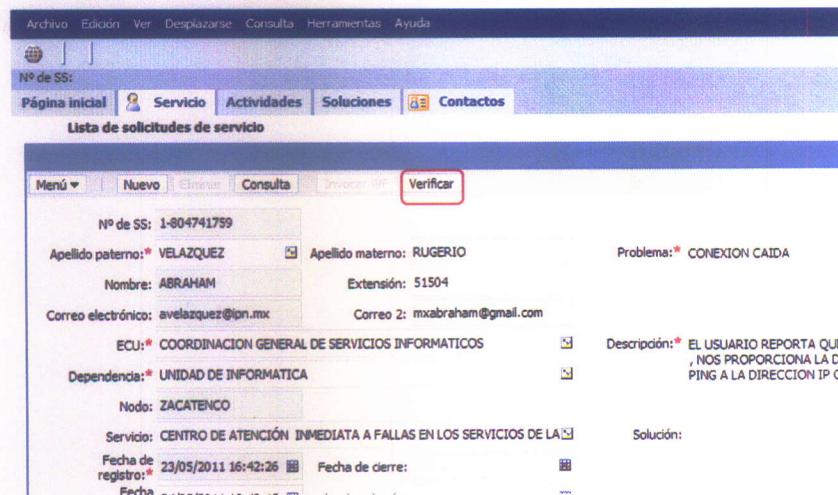


This screenshot shows the same SAI interface after the state change. The confirmation dialog is no longer present. The service request form now includes a "Solución:" (Solution:) field and an "Área:" (Area:) dropdown set to "CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES". The rest of the form and the activity table below it remain the same as in the previous screenshot.

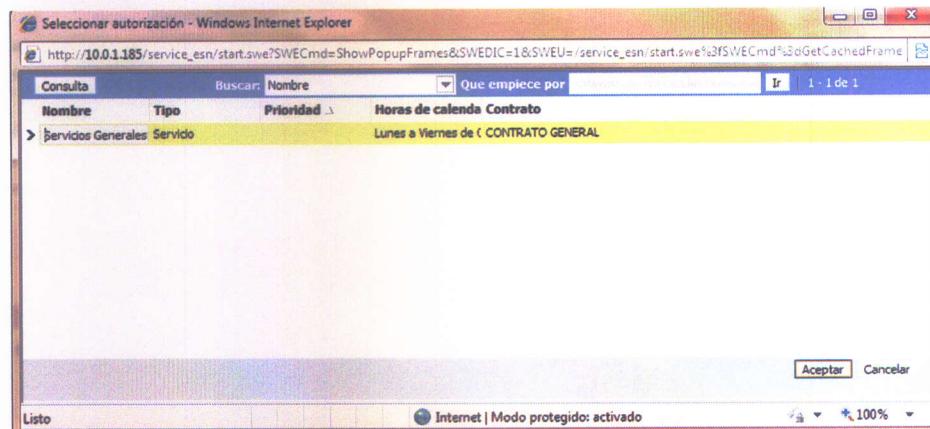
Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	REVISIÓN: 01  EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-02
---	--	---------------------------------------	-----------

Es necesario verificar la solicitud de servicio dando clic en el botón con la etiqueta "Verificar", y enseguida se presenta una ventana donde se debe dar clic en el botón "Aceptar".



Nº de SS: 1-804741759  
 Apellido paterno: VELAZQUEZ  
 Nombre: ABRAHAM  
 Correo electrónico: avelazquez@ipn.mx  
 ECU: COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS  
 Dependencia: UNIDAD DE INFORMATICA  
 Nodo: ZACATENCO  
 Servicio: CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE LA  
 Fecha de registro: 23/05/2011 16:42:26  
 Problema: CONEXION CAIDA  
 Extensión: 51504  
 Correo 2: mxabraham@gmail.com  
 Descripción: EL USUARIO REPORTA QUE , NOS PROPORCIONA LA Direccion IP CC  
 Solución:  
 Fecha de cierre:  
 Ficha



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

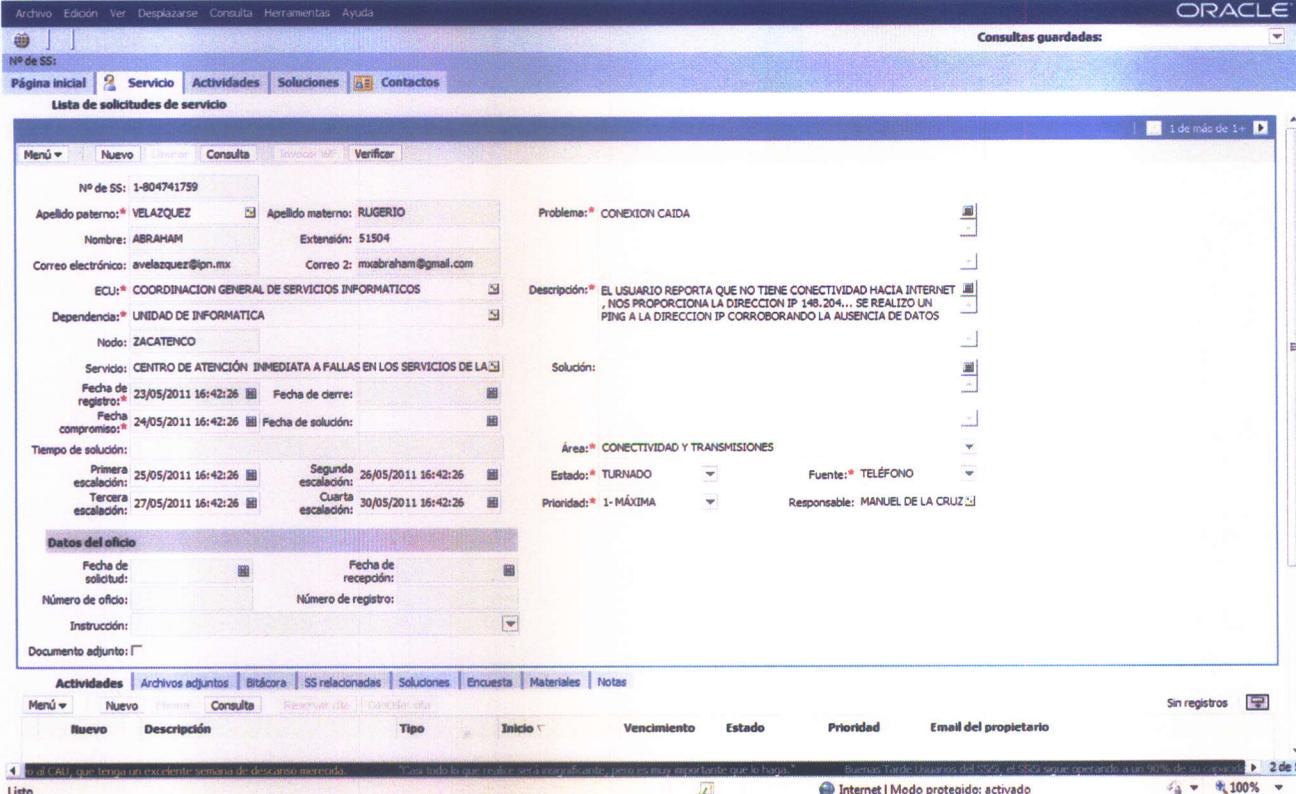
Nombre	Tipo	Prioridad	Horas de calendario Contrato
> Servicios Generales	Servicio		Lunes a Viernes de CONTRATO GENERAL

Aceptar Cancelar

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

	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b>	<b>REVISIÓN: 01</b>  <b>EMISIÓN: 16-08-12</b>	<b>MA-CAU-02</b>
	<b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>		

Se guardan los cambios con la combinación de teclas Ctrl + S.



El SAI envía de manera automática un correo electrónico al usuario informando que su solicitud ha sido turnada al área correspondiente para su atención, así mismo el SAI envía de manera automática un correo electrónico al encargado del área para su atención correspondiente, enseguida se muestra los correos enviados.

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

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	REVISIÓN: 01  EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-02
---	---	---------------------------------------	-----------

### Plantilla de correo electrónico enviado al usuario.

Agradeciendo el apoyo para la notificación de su problemática, la cual ha sido registrada en la base de datos del Sistema de Seguimiento Institucional de Solicitudes de Información del Centro de Atención a Usuarios del IPN, con el **No. de Servicio 1-804741759**.

La cual será canalizada y turnada a las áreas correspondientes para su atención teniendo una fecha **límite de atención**, en caso de rebasar esa fecha límite, favor de comunicarse a las extensiones del Centro 29832 (AYUDA) o 51492.

**No. de servicio: 1-804741759**

**Fecha de registro: 23/05/2011 16:42:26**

**Fecha compromiso para su solución: 24/05/2011 16:42:26**

**Nombre del contacto: ABRAHAM VELAZQUEZ RUGERIO**

Atentamente,  
 Centro de Atención a Usuarios  
 Coordinación General de Servicios Informáticos  
 Instituto Politécnico Nacional.

La información contenida en el presente mensaje y/o documento, así como cualquier archivo y/o documento adjunto (la "Información"), ha sido revelada únicamente a la(s) persona(s) a quien(es) va dirigida. La Información puede ser propietaria, de uso privilegiado o confidencial del emisor. Salvo que la Información haya sido dirigida directamente a usted, la lectura, impresión y/o, copia que se haga de la Información no se encuentra autorizada. Salvo previa autorización por escrito del emisor, queda prohibido el reenvío o revelación total o parcial de la Información. Si ha recibido la Información por error, por favor notifíquelo al emisor de manera inmediata y destruya la Información. La Información de este correo es de carácter privada y de uso exclusivo para el Instituto Politécnico Nacional y de las áreas emisoras.

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 Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	REVISIÓN: 01  EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-02
---	--	---------------------------------------	-----------

**Plantilla de correo electrónico enviado al encargado del Área de atención.**

Se le ha asignado la siguiente **Solicitud de Servicio con No. 1-804741759**, atender a la brevedad, tiene como fecha límite de atención 24/05/2011 16:42:26.

Turno los datos de la Solicitud de Servicio, los cuales también podrán ser visualizados en la página [www.sai81.ipn.mx](http://www.sai81.ipn.mx)

**No. de servicio:** 1-804741759

**Fecha de registro:** 23/05/2011 16:42:26

**Fecha compromiso para su solución:** 24/05/2011 16:42:26

**ECU: COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS**

**Nombre del contacto:** ABRAHAM VELAZQUEZ RUGERIO

**Extensión:** 51504

**Correo del contacto:** [avelazquez@ipn.mx](mailto:avelazquez@ipn.mx)

**Correo personal del contacto:** [mxabraham@gmail.com](mailto:mxabraham@gmail.com)

**Nombre del Servicio:** CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE LA RIT.

**Descripción:** CONEXION CAIDA

**Departamento:** CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES

**Fuente:** TELÉFONO.

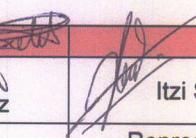
**NOTA:** Es importante contar con el registro de las actividades que llevo a cabo para la solución del servicio y la cantidad de materiales que utilizo en caso de haber requerido los mismos.

Agradeciendo de antemano la atención al servicio.

Atentamente,

Centro de Atención a Usuarios  
Coordinación General de Servicios Informáticos  
Instituto Politécnico Nacional

La información contenida en el presente mensaje y/o documento, así como cualquier archivo y/o documento adjunto (la Información), ha sido revelada únicamente a la(s) persona(s) a quien(es) va dirigida. La Información puede ser propietaria, de uso privilegiado o confidencial del emisor. Salvo que la Información haya sido dirigida directamente a usted, la lectura, impresión y/o copia que se haga de la Información no se encuentra autorizada. Salvo previa autorización por escrito del emisor, queda prohibido el reenvío o revelación total o parcial de la Información.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez		 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 <b>MANUAL OPERATIVO DE "REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO"</b>	REVISIÓN: 01  EMISIÓN: 16-08-12	MA-CAU-02
---	--	---------------------------------------	-----------

## 6. Anexos, documentos y referenciales

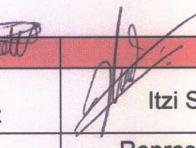
<b>Anexos, documentos o referenciales</b>	<b>Clave</b>
Manual de Registro.	No aplica
Manual de Usuario.	No Aplica

## 7. Registros

<b>Registros</b>	<b>Clave</b>	<b>Responsable</b>
Pantallas de Captura del SAI.	No Aplica	Agente telefónico

## 8. Control de cambios

<b>No. de revisión</b>	<b>Página (s)</b>	<b>Razón del cambio</b>	<b>Fecha y Responsable del Cambio</b>
00	No Aplica	Inicia su uso	No Aplica
01	36,37,39 y 40	Corrección de pasos a seguir	16-08-12 Supervisor operativo
02	Varias páginas	Se corrigió redacción y ortografía	01/03/2013 Supervisor operativo

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