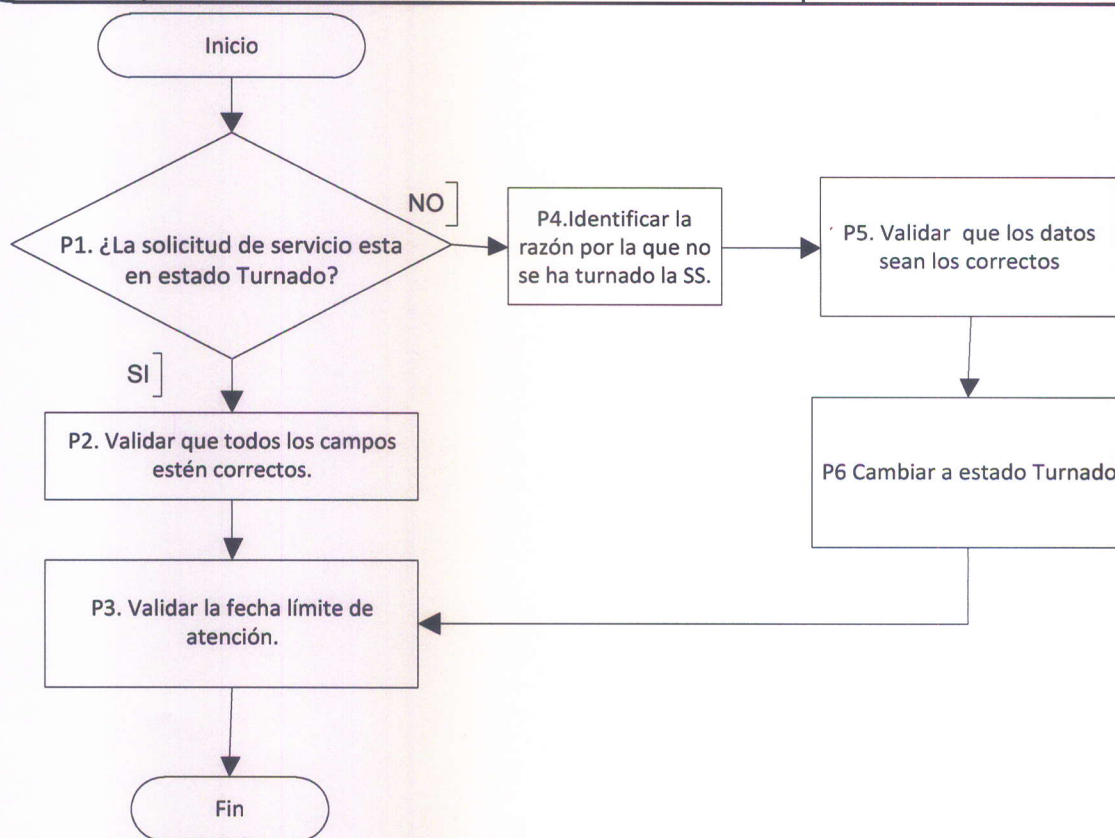
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	IN-PR-CAU-03-02
	INSTRUCTIVO “SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO TURNADO”	EMISIÓN: 16-05-11	


INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS Centro de Atención a Usuarios		
SEGUIMIENTO ESTADO TURNADO		16-05-11



Descripción de las actividades que integran el proceso.

El proceso de “Seguimiento en estado Turnado”. Permitirá al personal del CAU identificar el área responsable de proporcionar la solución final a una solicitud de servicio, en este punto el “Jefe de Departamento” designara al Ingeniero de servicio de su elección (ver estado Asignado) y su vez el SAI notifica por correo electrónico el estado de la solicitud en espera de ser atendida.

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-03-02
	INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO TURNADO"	EMISIÓN: 16-05-11	

Este proceso es importante para lograr un nivel apropiado de calidad en el servicio, siendo el CAU un área proactiva para el seguimiento de todas las solicitudes de la comunidad politécnica, así mismo para informar al usuario solicitante la situación que guarda su Solicitud de Servicio.

Adicionalmente, es importante mencionar que la ejecución de este proceso provee, a través de las opiniones, datos e información que maneja, un mecanismo de retroalimentación sobre los diversos tiempos, formatos y maneras en que las áreas encargadas de resolver las solicitudes están actuando, y con ello establece un proceso de mejora continua del nivel de calidad de su funcionamiento.

Así, para realizar este proceso se planteó como estrategia el desarrollarlo sobre dos líneas de ejecución; la primera en la cual un usuario solicita se le informe sobre el estado que guarda su solicitud y la segunda, como un mecanismo rutinario del centro de atención para identificar las solicitudes que, sin haber sido canceladas, no han sido cerradas en el sistema; situación que indica, según las circunstancias y el tiempo transcurrido, que posiblemente se han presentado para su atención, por lo que es pertinente ubicar esas circunstancias especiales y darlas a conocer a los funcionarios de las áreas encargadas de resolverlas.

INICIO: Proceso **TURNADO**.

Paso 1. Se Pregunta ¿La solicitud de servicio esta en estado turnado?


En caso de que si , entonces:

Paso 2. Validar que todos los campos estén correctos.

Paso 3. Validar la fecha límite de atención.

Nº de SS: 1-952036108			
Apellido paterno: * AVELLANEDA	Apellido materno: PRADO	Problema: * INTERMITENCIA EN LA RED	
Nombre: OMAR GUSTAVO	Extensión: 54425		
Correo electrónico: oavellanedap@ipn.mx	Correo 2:		
ECU: * CENTRO DE LENGUAS EXTRANJERAS UNIDAD ZACATENCO		Descripción: * INTERMITENCIA EN LA RED EL USUARIO LLAMO Y REPORTA QUE LA RED ESTA INTERMITENTE Y LE AFECTA POR QUE ESTA APLICANDO EXAMENES DE POSGRADO.	
Dependencia: * DIRECCION			
Nodo: ZACATENCO			
Servicio: SOPORTE TECNICO DE CONECTIVIDAD		Solución:	
Fecha de registro: * 06/12/2012 11:06:18	Fecha de cierre:		
Fecha compromiso: * 11/12/2012 11:06:18	Fecha de solución:		
Tiempo de solución:		Área: * CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	
Primera escalación: 14/12/2012 11:06:18	Segunda escalación: 19/12/2012 11:06:18	Estado: * TURNADO	Fuente: * TELÉFONO
Tercera escalación: 24/12/2012 11:06:18	Cuarta escalación: 27/12/2012 11:06:18	Responsable: MANUEL DE LA CRUZ	

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Augusto
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-03-02
	INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO TURNADO"	EMISIÓN: 16-05-11	


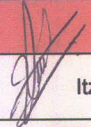

En caso de que no, entonces:

Paso 4. Identificar la razón por la no se turnado la solicitud de servicio.

Paso 5. Validar que los datos sean los correctos.

Paso 6. Cambiar a estado Turnado.

FIN DEL PROCESO Turnado.

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