

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00 MANUAL OPERATIVO DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ESTADO ABIERTO	MA-CAU-03-01 EMISIÓN: 16-05-11
---	---	---	---------------------------------------

Subproceso: Seguimiento a un Servicio cuyo estado es abierto

Una petición que tiene establecido este estado, es una solicitud de servicio o reporte de una falla de algún usuario de la comunidad política que se registró, pero que por falta de información ya sea del usuario o desconocimiento del Agente telefónico para asignarlo permanece en esta estado. El proceso de “Seguimiento en estado Abierto”. Permitirá al personal del CAU identificar las actividades o los procesos para realizar el turnado correspondiente a las Áreas de atención para su solución.

INICIO: Proceso ABIERTO

P1. Se pregunta ¿si el servicio solicitado es responsabilidad de la CGSI?.

En caso de que no, entonces:

P1n1 Se pregunta ¿Se cuenta con la información del área que pueda atender la solicitud?.

En caso de que no, se realizará lo siguiente:

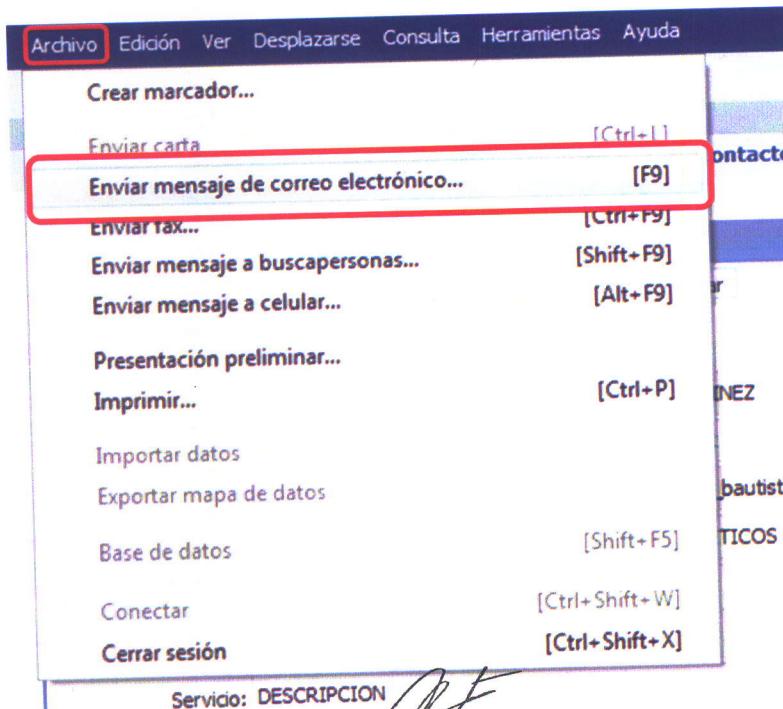
P1n2. Se pregunta ¿Si se localiza al usuario?.

En caso de que no, entonces:

P1n3. Se turna correo electrónico al usuario notificando el no contar con la información referente a su solicitud.

Continuar actividades desde la etiqueta P1n1.3.

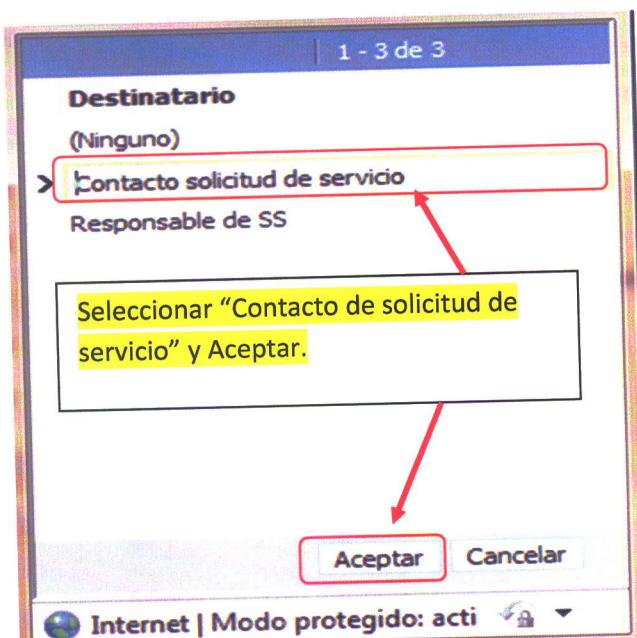
Dar clic en el botón “Archivo”, de la ventana resultante seleccionar la opción “Enviar mensaje de correo electrónico”.



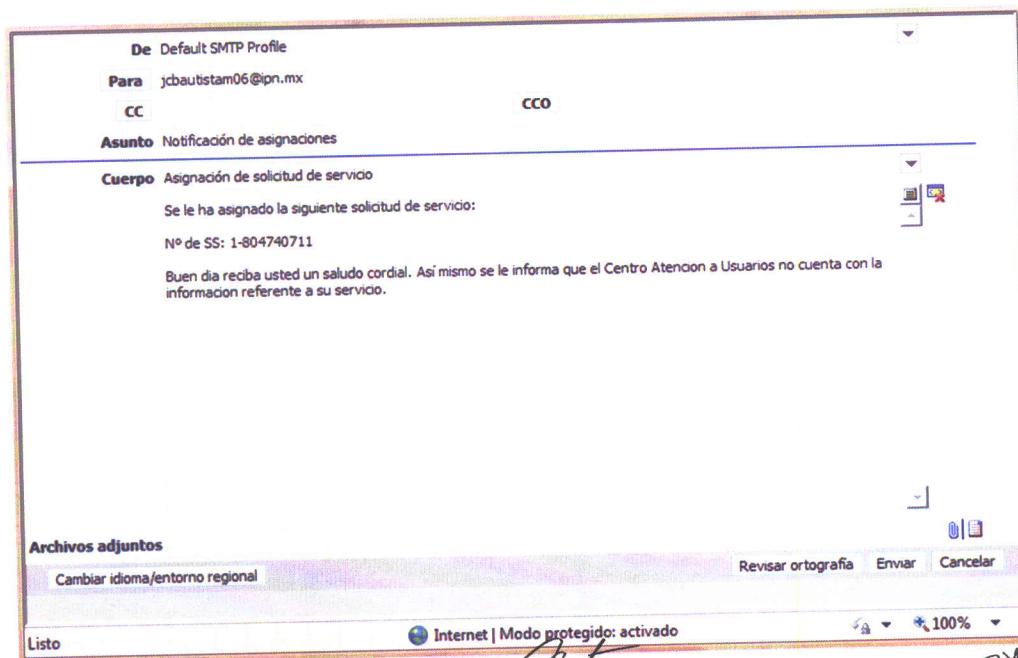
Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Alberto Omar Tovar González	Rebeca Mendoza Torres
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión



Aparecerá la siguiente ventana donde se debe seleccionar lo que muestra a continuación dar clic en el botón "Aceptar":



Después de dar clic en "Aceptar" se muestra la ventana donde se realizará el llenado del campo Asunto y la descripción correspondiente. El SAI automáticamente registra en el campo "Para" el correo del usuario.



Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Alberto Omar Tovar González	Rebeca Mendoza Torres
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 MANUAL OPERATIVO DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ESTADO ABIERTO	MA-CAU-03-01 EMISIÓN: 16-05-11
---	--	--	---

En caso de que si, entonces:

P1n2.1. Se informa al usuario, el no contar con información referente a su servicio.

Continuar actividades desde la etiqueta P1n1.3.

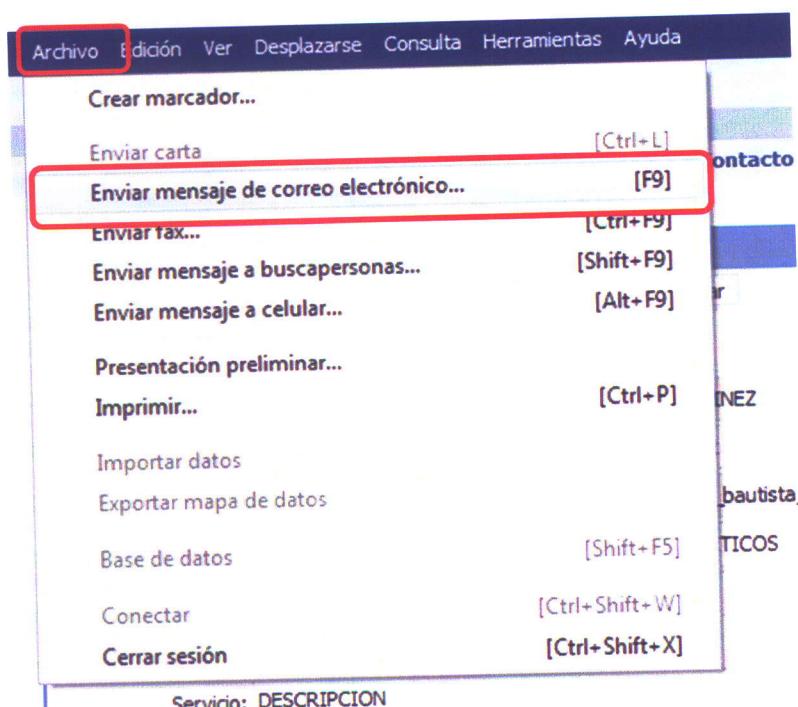
En caso de que si, se ejecutará lo siguiente:

P1n1.1. Se Pregunta ¿Si localiza al usuario?

En caso de que no, entonces:

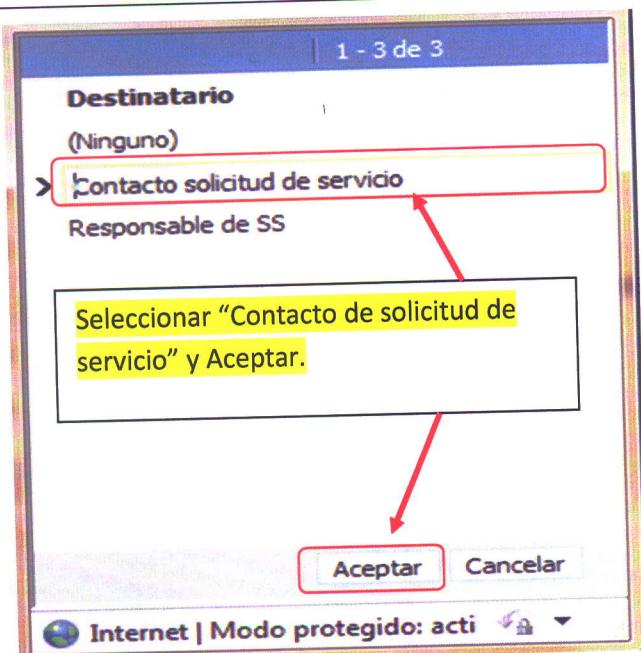
Se turna correo electrónico al usuario, orientándolo como solucionar su petición.

Dar clic en el botón “Archivo”, de la ventana resultante seleccionar la opción “Enviar mensaje de correo electrónico”.

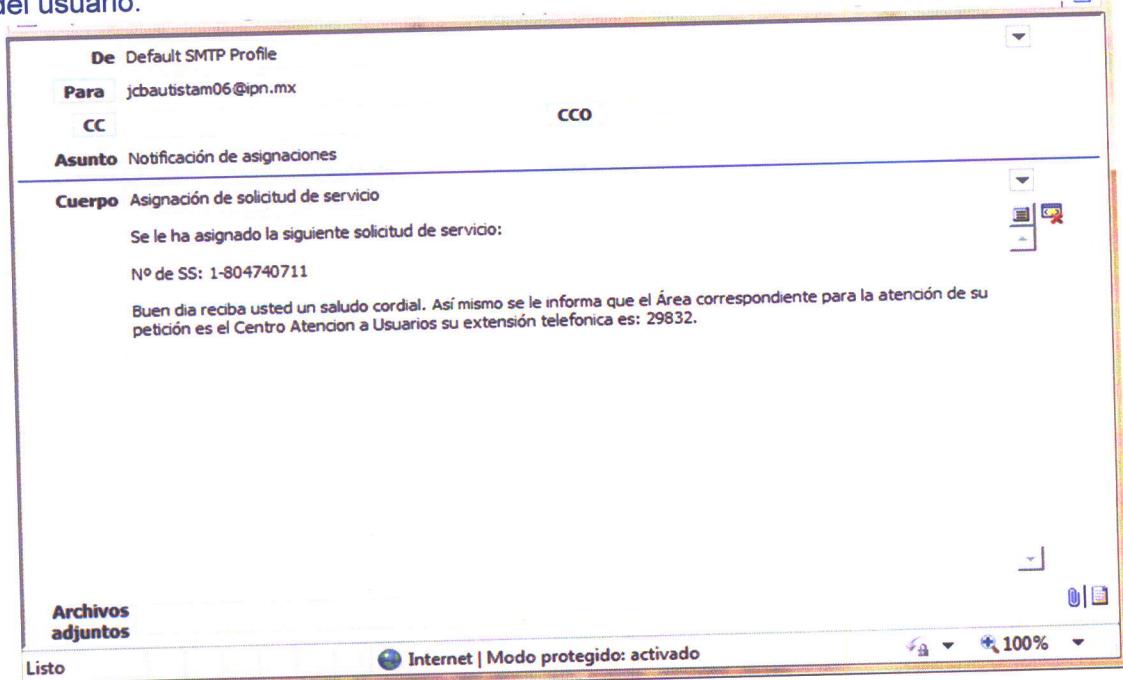


Aparecerá la siguiente ventana donde se debe seleccionar lo que muestra a continuación dar clic en el botón “Aceptar”:

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Alberto Omar Tovar González	Rebeca Mendoza Torres
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión



Después de dar clic en "Aceptar" se muestra la ventana donde se realizará el llenado del campo Asunto y la descripción correspondiente. El SAI automáticamente registra en el campo "Para" el correo del usuario.



En caso de que si, entonces.

P1n1.2. Se orienta al usuario del área que puede atender su petición.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Alberto Omar Tovar González	Rebeca Mendoza Torres
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios MANUAL OPERATIVO DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ESTADO ABIERTO	REVISIÓN: 00 EMISIÓN: 16-05-11	MA-CAU-03-01
---	---	---------------------------------------	--------------

P1n1.3. Documentar la información proporcionada en Actividades y/o Notas del SAI.
Ir al apartado de Actividades del SAI.

Actividades					
Menú ▾	Nuevo	Eliminar	Consulta	Reservar cita	Cancelar cita
Nuevo	Descripción	Tipo	Inicio ↗	Ven	

Dar clic sobre el botón nuevo.

Actividades					
Menú ▾	Nuevo	Eliminar	Consulta	Reservar cita	Cancelar cita
Nuevo	Descripción	Tipo	Inicio ↗	Ven	

Se genera una nueva actividad y se agrega descripción.

Actividades					
Menú ▾	Nuevo	Eliminar	Consulta	Reservar cita	Cancelar cita
Nuevo	Descripción	Tipo	▼		
> LA PETICION NO CORRESPONDE A LA CGSI. SE LE INFORMA AL USUARIO ACERCA DEL AREA QUE LE PROPORCIONARA EL SERVICIO.					

P1n1.4. Registrar el servicio como CAU informativo.

Dar clic al botón del campo "Servicio" para activación del applet correspondiente al catálogo de servicios.

 Elaboró Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez Grupo de Trabajo	 Revisó Alberto Omar Tovar González Representante de la Dirección	 Autorizó Rebeca Mendoza Torres Coordinador de Gestión
--	--	---

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios MANUAL OPERATIVO DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ESTADO ABIERTO	REVISIÓN: 00 EMISIÓN: 16-05-11	MA-CAU-03-01
---	---	---------------------------------------	--------------

Nº de SS:	1-804740711		
Apellido paterno:	* BAUTISTA	Apellido materno:	MARTINEZ
Nombre:	JUAN CARLOS	Extensión:	53037178
Correo electrónico:	jcbautistam06@ipn.mx	Correo 2:	juanc_bautista_m@hotmail.co
ECU:	* COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS		
Dependencia:	* COORDINACION DE GESTION		
Nodo:	ZACATENCO		
Servicio:	<input checked="" type="checkbox"/>		
Fecha de registro:	23/05/2011 15:48:15	Fecha de cierre:	<input type="checkbox"/>
Fecha compromiso:	26/05/2011 15:48:15	Fecha de solución:	<input type="checkbox"/>
Tiempo de solución:			
Primera escalación:	31/05/2011 15:48:15	Segunda escalación:	03/06/2011 15:48:15
	<input type="checkbox"/>		
	Estado:		

De la ventana resultante seleccionar el servicio requerido.

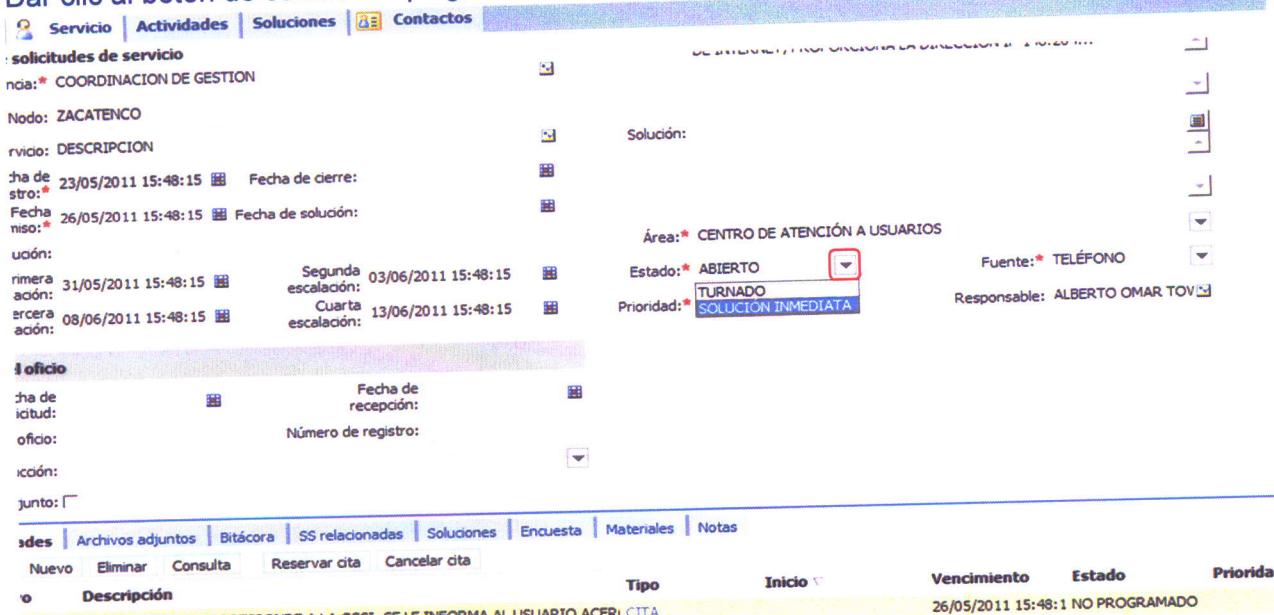
Nombre corto	Servicio	Variante 1
CAU_INFORMATIVO	DESCRIPCION	SIN VARIANTE
CAU_OTRO	OTRO	SIN VARIANTE
CT_CAP_INFANTIL_01	CAPACITACIÓN EN	SIN VARIANTE
CT_CAP_INFORMATICA_01	CAPACITACIÓN EN	SIN VARIANTE
CT_VISITAS_01	VISITAS GUIADAS A	SIN VARIANTE
C_CABLEADO_01	ADICIONES Y/O REL CABLEADO ESTRUCTURADO	
C_DNS_01	ASIGNACION DE NC	SIN VARIANTE
C_FALLAS_01	CENTRO DE ATENCI CONEXIÓN CAIDA	
C_FALLAS_02	CENTRO DE ATENCI CONFIGURACION DE DIRECCION IP	
C_FALLAS_03	CENTRO DE ATENCI CONFIGURACION DE DNS	

 Elaboró Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	 Revisó Alberto Omar Tovar González Representante de la Dirección	 Autorizó Rebeca Mendoza Torres Coordinador de Gestión
 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>MANUAL OPERATIVO DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ESTADO ABIERTO</p>	REVISIÓN: 00 EMISIÓN: 16-05-11	MA-CAU-03-01
---	---	---------------------------------------	--------------

P1n1.5. Cambiar el estado a Solución Inmediata.

Dar clic al botón de combo desplegable del campo Estado y seleccionar el estado deseado.



The screenshot shows a service ticket with the following details:

- Solicitud de servicio:** COORDINACION DE GESTION
- Nodo:** ZACATENCO
- Servicio:** DESCRIPCION
- Fecha de creación:** 23/05/2011 15:48:15
- Fecha de cierre:** 26/05/2011 15:48:15
- Estado:** ABIERTO (highlighted with a red box)
- Fuente:** TELÉFONO
- Área:** CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS
- Prioridad:** SOLUCIÓN INMEDIATA
- Responsable:** ALBERTO OMAR TOV
- Oficio:** Oficio número: 08/2011 15:48:15
- Fecha de recepción:** 03/06/2011 15:48:15
- Oficina:** Oficina número: 13/06/2011 15:48:15
- Escalación:** Primera escalación: 31/05/2011 15:48:15; Segunda escalación: 03/06/2011 15:48:15; Cuarta escalación: 13/06/2011 15:48:15
- Otros:** Fecha de solicitud: 26/05/2011 15:48:15

At the bottom, there is a table for 'Citas' (Appointments) with one entry:

Tipo	Inicio	Vencimiento	Estado	Prioridad
Descripción		26/05/2011 15:48:15	NO PROGRAMADO	

A message at the bottom states: LA PETICIÓN NO CORRESPONDE A LA CGSI. SE LE INFORMA AL USUARIO ACERCA DE LA CITA.

FIN DEL PROCESO ABIERTO.

En caso de que si, entonces:

P2. Se contacta al usuario vía telefónica.

P3. El CAU orienta al usuario para solucionar su problemática de manera inmediata.

P4. Se aplican procedimientos de solución a la problemática del usuario.

P5. Se pregunta ¿La solución fue definitiva?

En caso de que no, entonces:

P5n1. Agregar en el campo Descripción las actividades realizadas para su Solución Inmediata.

Ir al campo "Descripción", para ampliar el campo descripción y tener mejor vista de la información que se registra, dar clic en el botón que se muestra en la imagen.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Alberto Omar Tovar González	Rebeca Mendoza Torres
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>REVISIÓN: 00</p>	<p>MA-CAU-03-01</p>
<p>MANUAL OPERATIVO DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ESTADO ABIERTO</p>		<p>EMISIÓN: 16-05-11</p>	

[Ver](#) [Desplazarse](#) [Consulta](#) [Herramientas](#) [Ayuda](#)

Con

Servicio Actividades Soluciones Contactos

Solicitudes de servicio

Nuevo Consulta Verificar

: SS: 1-804740711

Nombre: **BAUTISTA** Apellido materno: **MARTINEZ**

Teléfono: **JUAN CARLOS** Extensión: **53037178**

E-mail: **jcbautistam06@ipn.mx** Correo 2: **juanc_bautista_m@hotmail.com**

Dirección: **COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS**

Categoría: **COORDINACION DE GESTION**

Estado: **ZACATENCO**

Área:

Fecha de creación: **23/05/2011 15:48:15** Fecha de cierre:

Fecha de solución: **26/05/2011 15:48:15** Fecha de solución:

Última actualización:

Última fecha de cierre: **31/05/2011 15:48:15** Segunda escalación: **03/06/2011 15:48:15**

Última fecha de cierre: **08/06/2011 15:48:15** Cuarta escalación: **13/06/2011 15:48:15**

Problema: *** CONEXION CAIDA**

Descripción: *** EL USUARIO REPORTA PROBLEMAS PARA CONECTARSE A HACIA RED DE INTERNET, PROPORCIONA LA DIRECCION IP 148.204...**

*

↑

↓

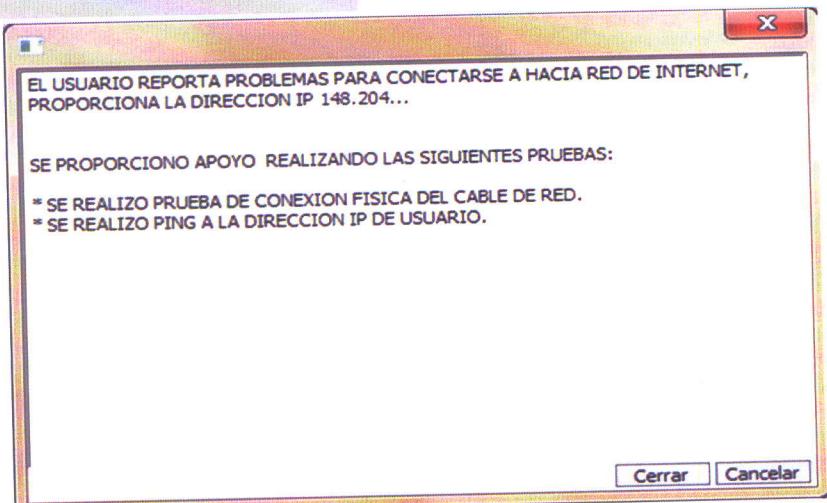
Área:

Estado: *** ABIERTO**

Prioridad: *** 3 - MEDIA**

Fuente: *** TELÉFONO**

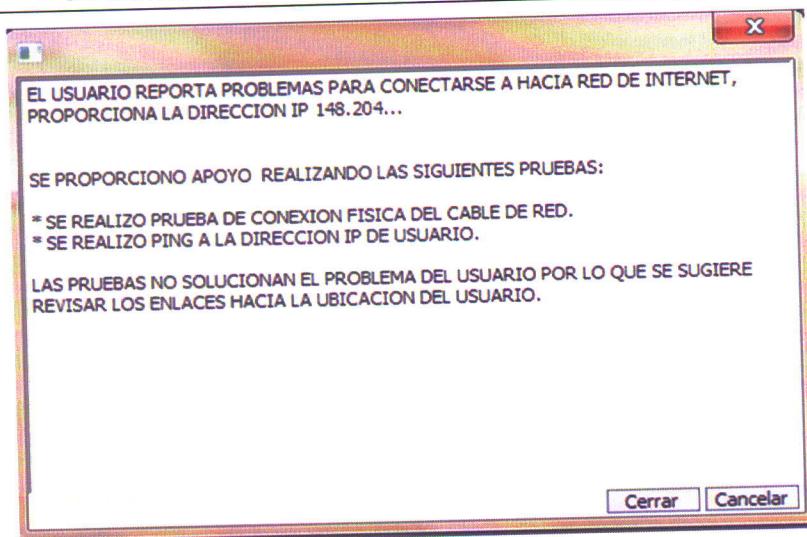
Responsable: **ALBERTO OMAR TOV**



P5n2. En el campo Descripción detallar la problemática.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Alberto Omar Tovar González	Rebeca Mendoza Torres
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios MANUAL OPERATIVO DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ESTADO ABIERTO	REVISIÓN: 00 EMISIÓN: 16-05-11	MA-CAU-03-01
---	---	---------------------------------------	--------------



P5n3. Se pregunta ¿La descripción del problema corresponde al tipo de Servicio y el Área de atención registrado?

En caso de que no, entonces:

P5n3.1. Cambiar en el campo de tipo de servicio y Área de atención.

Nº de SS: 1-804740711	Apellido paterno: BAUTISTA	Apellido materno: MARTINEZ
Nombre: JUAN CARLOS	Extensión: 29832	
Correo electrónico: jcbautistam06@ipn.mx	Correo 2: juanc_bautista@hotmail.com	
ECU: COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS		
Dependencia: COORDINACION DE GESTION		
Nodo: ZACATENCO		
Servicio: DESCRIPCION		Solución:
Fecha de registro: 23/05/2011 15:48:15	Fecha de cierre:	
Fecha		

**EL SERVICIO NO CORRESPONDE
AL REPORTE DEL USUARIO**

Descripción: EL USUARIO REPORTA PROBLEMAS PARA CONECTARSE A HACIA RED DE INTERNET, PROPORCIONA LA DIRECCION IP 148.204...

Dar clic al botón del campo “Servicio” para la activación del applet correspondiente al catálogo de servicios.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Alberto Omar Tovar González	Rebeca Mendoza Torres
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión



Nº de SS: 1-804740711

Apellido paterno: * BAUTISTA	<input checked="" type="checkbox"/> Apellido materno: MARTINEZ	Problema
Nombre: JUAN CARLOS	Extensión: 53037178	
Correo electrónico: jcbautistam06@ipn.mx	Correo 2: juanc_bautista_m@hotmail.com	
ECU: * COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS	<input checked="" type="checkbox"/>	Descripción
Dependencia: * COORDINACION DE GESTION	<input checked="" type="checkbox"/>	
Nodo: ZACATENCO	<input checked="" type="checkbox"/>	Solución
Servicio:	<input checked="" type="checkbox"/>	
Fecha de registro: * 23/05/2011 15:48:15	<input checked="" type="checkbox"/>	Fecha de cierre:
Fecha compromiso: * 26/05/2011 15:48:15	<input checked="" type="checkbox"/>	Fecha de solución:
Tiempo de solución:	<input checked="" type="checkbox"/>	Área
Primera actualización: 31/05/2011 15:48:15	<input checked="" type="checkbox"/>	Estado
Segunda actualización: 03/06/2011 15:48:15	<input checked="" type="checkbox"/>	

De la ventana resultante seleccionar el servicio requerido.

Consulta Buscar: Nombre corto Que empiece por: Ir 1 - 10 de más de 10 +

Nombre corto	Servicio	Variante 1
CAU_INFORMATIVO	DESCRIPCION	SIN VARIANTE
CAU_OTR0	OTRO	SIN VARIANTE
CT_CAP_INFANTIL_01	CAPACITACIÓN EN	SIN VARIANTE
CT_CAP_INFORMATICA_01	CAPACITACIÓN EN	SIN VARIANTE
CT_VISITAS_01	VISITAS GUIADAS A	SIN VARIANTE
C_CABLEADO_01	ADICIONES Y/O REL CABLEADO ESTRUCTURADO	SIN VARIANTE
C_DNS_01	ASIGNACION DE NC	SIN VARIANTE
> C_FALLAS_01	CENTRO DE ATENCI CONEXIÓN CAIDA	
C_FALLAS_02	CENTRO DE ATENCI CONFIGURACION DE DIRECCION IP	
C_FALLAS_03	CENTRO DE ATENCI CONFIGURACION DE DNS	

Aceptar Cancelar Internet | Modo protegido: activado 100% Listo

El resultado presenta una ventana como la siguiente:

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Alberto Omar Tovar González	Rebeca Mendoza Torres
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión



Menú ▾ Nuevo Consulta Verificar

Nº de SS: 1-804740711

Apellido paterno: * BAUTISTA Apellido materno: MARTINEZ Problema: * CONEXION CAIDA

Nombre: JUAN CARLOS Extensión: 53037178

Correo electrónico: jcbautistam06@ipn.mx Correo 2: juanc_bautista_m@hotmail.com

ECU: * COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS

Dependencia: * COORDINACION DE GESTION

Nodo: ZACATENCO

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

Solución:

Fecha de registro: 23/05/2011 15:48:15 Fecha de cierre:

Fecha compromiso: 26/05/2011 15:48:15 Fecha de solución:

Tiempo de solución:

Primera escalación: 31/05/2011 15:48:15

Segunda escalación: 03/06/2011 15:48:15

Estado: * ABIERTO

Fuente: * TELÉFONO

Tercera escalación: 08/06/2011 15:48:15

Cuarta escalación: 13/06/2011 15:48:15

Prioridad: * 3 - MEDIA

Responsable: ALBERTO OMAR TOV

Para cambiar el Área de atención, dar clic en el botón combo desplegable del campo “Área” y seleccionar el Área correspondiente.

Área: * CENTRO DE ATENCIÓN A L [SELECCIONA AREA ADECUADA]

Estado: * APOYO A LAS MODALIDADES

Prioridad: * CABLEADO ESTRUCTURADO

Centro de Atención a Usuarios

COORDINACIÓN TÉCNICA

COORDINACIÓN PORTAL WEB

CONECTIVIDAD Y TRANSMISIÓNES

DESARROLLO DE ALGORITMOS Y SISTEMAS COLABORATIVOS

DICTÁMENES TÉCNICOS

ELECTRÓNICA

P5n3.2. Cambiar en el campo Responsable, al encargado del Área de atención.

Continuar actividades desde la etiqueta P5n4.

Del campo “Responsable” dar clic en el botón para activar el applet para mostrar al responsable del área de atención

Estado: * ABIERTO

Fuente: * TELÉFONO

Prioridad: * 3 - MEDIA

Responsable: ALBERTO OMAR TOV

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Alberto Omar Tovar González	Rebeca Mendoza Torres
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión



De la ventana resultante seleccionar al responsable del Área de atención y dar clic en aceptar.

El reporte se visualizara de la siguiente manera después de los cambios.

En caso de que si, entonces:

P5n4. Se pregunta ¿Cubre con la(s) política(s) de Área para su atención?.

En caso de que no, entonces:

P5n4.1. Documentar en Actividades o Notas del SAI el dato o los datos faltantes.

Ir al apartado de Actividades del SAI.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Alberto Omar Tovar González	Rebeca Mendoza Torres
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios MANUAL OPERATIVO DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ESTADO ABIERTO	REVISIÓN: 00 EMISIÓN: 16-05-11	MA-CAU-03-01
---	--	---------------------------------------	--------------

Actividades | Archivos adjuntos | Bitácora | SS relacionadas | Soluciones | Encuesta | Materiales | Notas

Menú ▾ | Nuevo | Eliminar | Consulta | Reservar cita | Cancelar cita

Nuevo	Descripción	Tipo	Inicio	Vencimiento
Dar clic sobre el botón nuevo.				

Documento adjunto:

Actividades | Archivos adjuntos | Bitácora | SS relacionadas | Soluciones | Encuesta | Materiales | Notas

Menú ▾ | **Nuevo** | Eliminar | Consulta | Reservar cita | Cancelar cita

Nuevo	Descripción	Tipo	Inicio	Vencimiento
Se genera una nueva actividad y se agrega descripción.				

Actividades | Archivos adjuntos | Bitácora | SS relacionadas | Soluciones | Encuesta | Materiales | Notas

Menú ▾ | Nuevo | Eliminar | Consulta | Reservar cita | Cancelar cita

Nuevo	Descripción	Tipo	CITA
> EL USUARIO NO PROPORCIONA SU DIRECCION IP PARA DOCUMENTAR EN LA DESCRIPCION DEL PROBLEMA		<input type="button" value="CITA"/>	

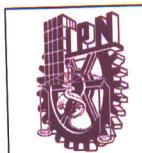
P5n4.2. Contactar al usuario para solicitar la información faltante para su atención.
 P5n4.3. Se le informa al usuario el faltante de información para turnar el servicio al Área correspondiente.

P5n4.4. Se pregunta ¿El usuario cuenta con la información o se encuentra en proceso?

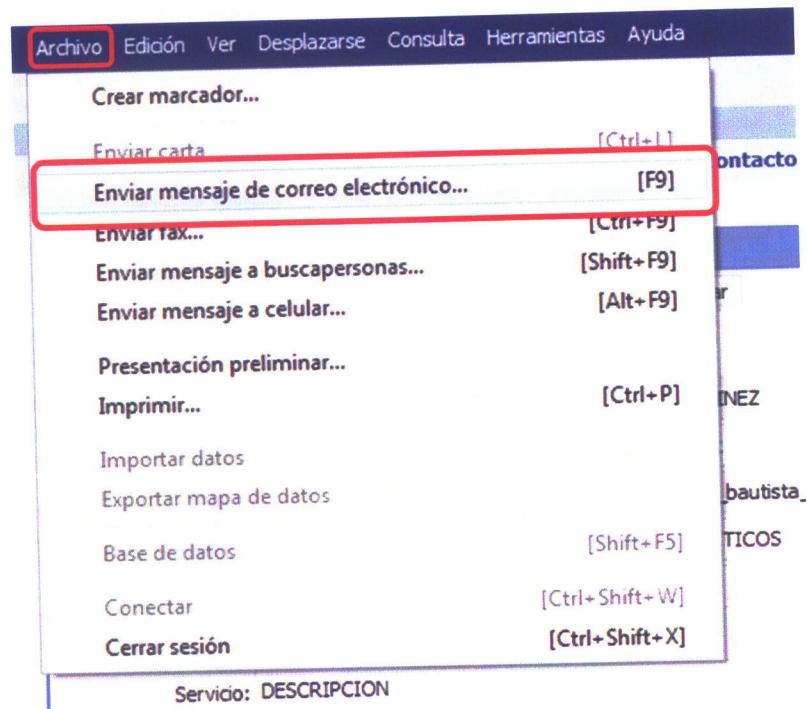
En caso de que no, entonces:

P5n4.4.1 Se le notifica al usuario la cancelación del servicio por falta de información.

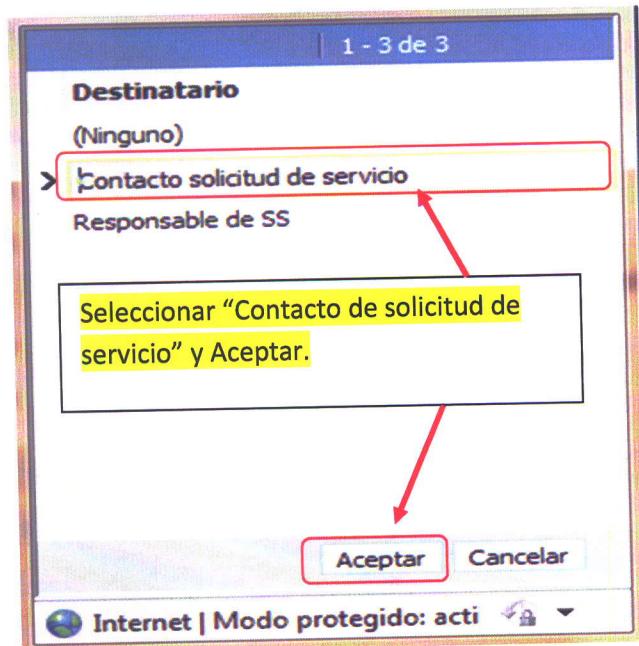
Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Alberto Omar Tovar González	Rebeca Mendoza Torres
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión



Dar clic en el botón “Archivo”, de la ventana resultante seleccionar la opción “Enviar mensaje de correo electrónico”.



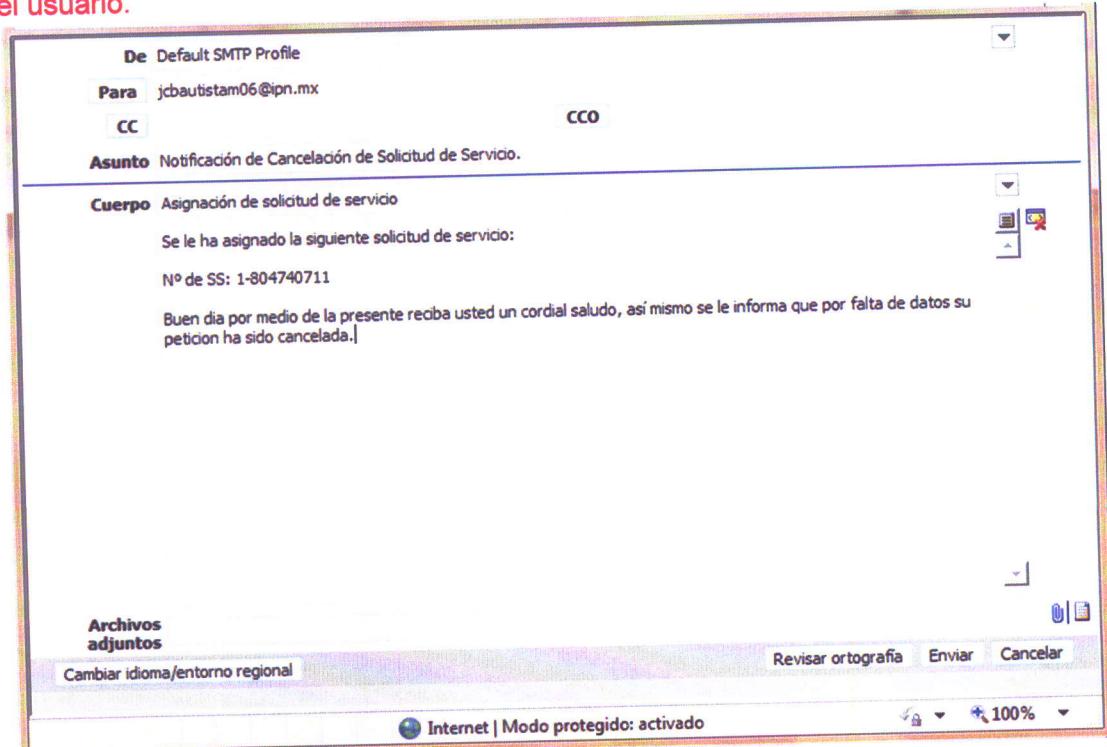
Aparecerá la siguiente ventana donde se debe seleccionar lo que muestra a continuación dar clic en el botón “Aceptar”:



Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Alberto Omar Tovar González	Rebeca Mendoza Torres
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 MANUAL OPERATIVO DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ESTADO ABIERTO EMISIÓN: 16-05-11	MA-CAU-03-01
---	---	--	--------------

Después de dar clic en “Aceptar” se muestra la ventana donde se realizará el llenado del campo Asunto y la descripción correspondiente. El SAI automáticamente registra en el campo “Para” el correo del usuario.



P5n4.4.2 Se cambia el campo Estado a Cancelado.

Ver procedimiento **Cancelado**.

En el campo “Estado”, dar clic en el botón de combo desplegable y seleccionar el estado deseado.

Área:	<input type="text" value="SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS"/>
Estado:	ABIERTO
Prioridad:	CANCELADO TURNADO SOLUCIÓN INMEDIATA
Organización:	Default Organization

FIN DEL PROCESO ABIERTO.

En caso de que si, entonces:

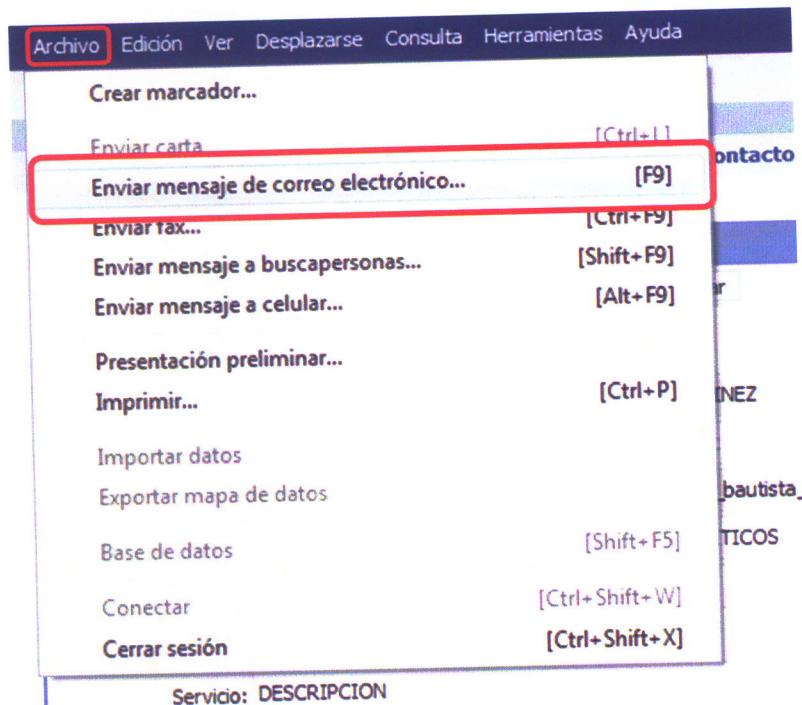
Elaboró	Revisó	Autorizó
 Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez Grupo de Trabajo	 Alberto Omar Tovar González Representante de la Dirección	 Rebeca Mendoza Torres Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00 MA-CAU-03-01
MANUAL OPERATIVO DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ESTADO ABIERTO		EMISIÓN: 16-05-11

P5n4.5. Solicitar al usuario turnar un correo electrónico al CAU con la información faltante.

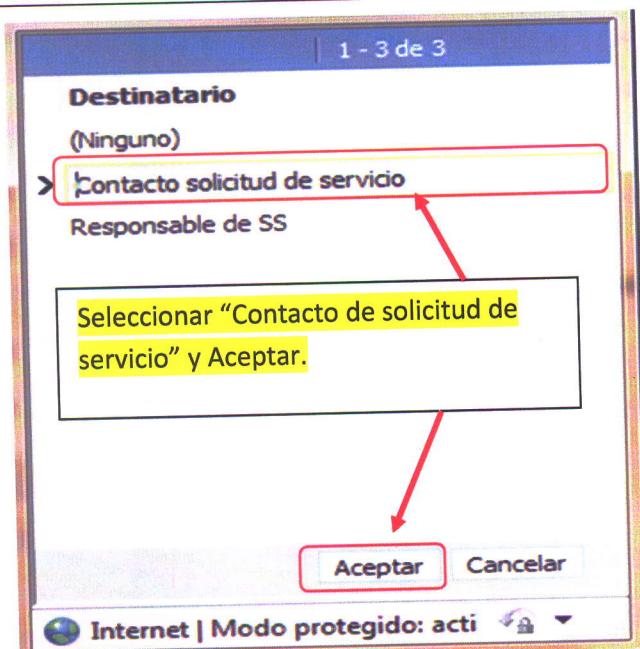
Continuar actividades desde la etiqueta P5n5.

Dar clic en el botón “Archivo”, de la ventana resultante seleccionar la opción “Enviar mensaje de correo electrónico”.

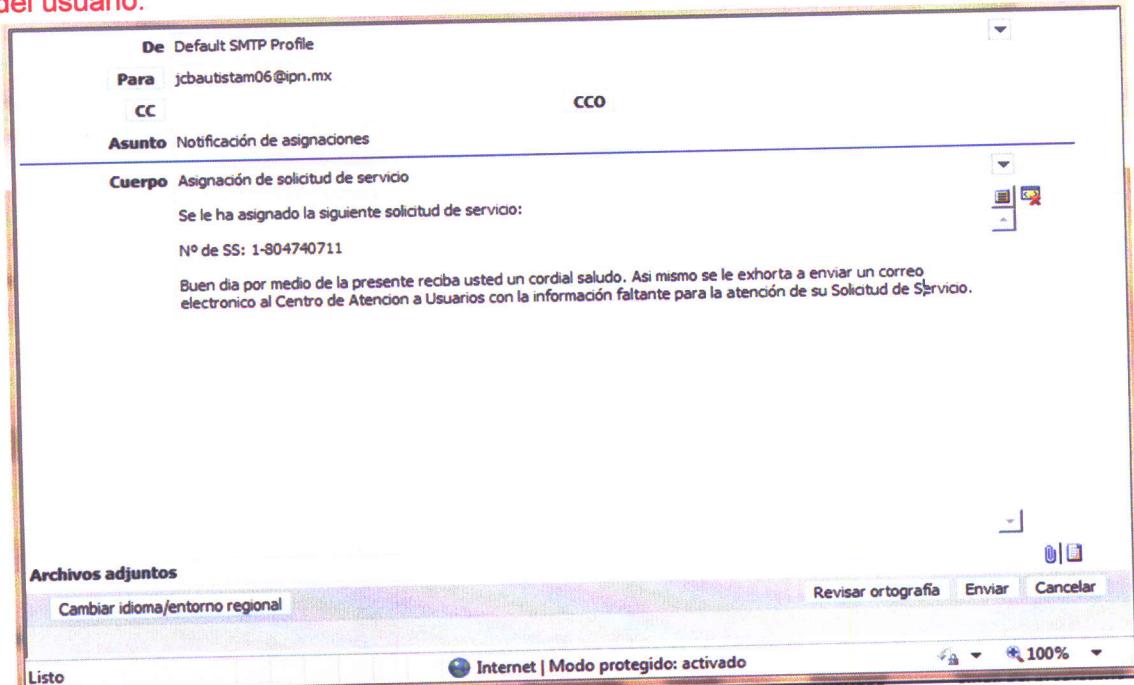


Aparecerá la siguiente ventana donde se debe seleccionar lo que muestra a continuación dar clic en el botón “Aceptar”:

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Alberto Omar Tovar González	Rebeca Mendoza Torres
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión



Después de dar clic en “Aceptar” se muestra la ventana donde se realizará el llenado del campo Asunto y la descripción correspondiente. El SAI automáticamente registra en el campo “Para” el correo del usuario.



En caso de que si, entonces:

P5n5. Cambiar estado a Turnado en el SAI.

En el campo “Estado”, dar clic en el botón de combo desplegable y seleccionar el estado deseado.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Alberto Omar Tovar González	Rebeca Mendoza Torres
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>MANUAL OPERATIVO DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ESTADO ABIERTO</p>	REVISIÓN: 00 EMISIÓN: 16-05-11	MA-CAU-03-01
---	---	---------------------------------------	--------------

Fecha de registro: <input type="text" value="23/05/2011 15:48:15"/> Fecha de cierre: <input type="text"/>			
Fecha compromiso: <input type="text" value="26/05/2011 15:48:15"/> Fecha de solución: <input type="text"/>			
Tiempo de solución:		Área: <input type="text" value="CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES"/> Estado: <input checked="" type="checkbox" value="ABIERTO"/> <input type="checkbox"/> Prioridad: <input checked="" type="checkbox" value="TURNADO"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox" value="SOLUCION INMEDIATA"/> <input type="checkbox"/>	
Primera escalación: <input type="text" value="31/05/2011 15:48:15"/>	Segunda escalación: <input type="text" value="03/06/2011 15:48:15"/>	Fuente: <input checked="" type="checkbox" value="TELÉFONO"/> <input type="checkbox"/>	
Tercera escalación: <input type="text" value="08/06/2011 15:48:15"/>	Cuarta escalación: <input type="text" value="13/06/2011 15:48:15"/>	Responsable: <input checked="" type="checkbox" value="MANUEL DE LA CRUZ"/> <input type="checkbox"/>	
Datos del oficio			

FIN DEL PROCESO ABIERTO.

En caso de que si, entonces:

P6. Seleccionar el Tipo de Servicio, el Área Centro de Atención a Usuarios y al responsable del Área. Dar clic al botón del campo Servicio para activación del applet correspondiente al catálogo de servicios.

Nº de SS: 1-804740711		Proble
Apellido paterno: <input checked="" type="checkbox" value="BAUTISTA"/>	Apellido materno: <input type="checkbox" value="MARTINEZ"/>	
Nombre: <input type="checkbox" value="JUAN CARLOS"/>	Extensión: <input type="checkbox" value="53037178"/>	
Correo electrónico: <input type="checkbox" value="jcbautistam06@ipn.mx"/>	Correo 2: <input type="checkbox" value="juanc_bautista_m@hotmail.co"/>	
ECU: <input checked="" type="checkbox" value="COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS"/>		Descripc
Dependencia: <input checked="" type="checkbox" value="COORDINACION DE GESTION"/>		
Nodo: <input type="checkbox" value="ZACATENCO"/>		
Servicio: <input type="checkbox"/>		Sol.
Fecha de registro: <input type="text" value="23/05/2011 15:48:15"/>	Fecha de cierre: <input type="text"/>	
Fecha compromiso: <input type="text" value="26/05/2011 15:48:15"/>	Fecha de solución: <input type="text"/>	
Tiempo de solución:		Ái
Primera escalación: <input type="text" value="31/05/2011 15:48:15"/>	Segunda escalación: <input type="text" value="03/06/2011 15:48:15"/>	Est:

De la ventana resultante seleccionar el servicio requerido.

Elaboró	Revisó	Autorizo
 Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	 Alberto Omar Tovar González	 Rebeca Mendoza Torres
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión



Consulta

Buscar: Nombre corto Que empiece por: Ir 1 - 10 de más de 10+

Nombre corto	Servicio	Variante 1
CAU_INFORMATIVO	DESCRIPCION	SIN VARIANTE
CAU_OTR0	OTRO	SIN VARIANTE
CT_CAP_INFANTIL_01	CAPACITACIÓN EN	SIN VARIANTE
CT_CAP_INFORMATICA_01	CAPACITACIÓN EN	SIN VARIANTE
CT_VISITAS_01	VISITAS GUIADAS A	SIN VARIANTE
C_CABLEADO_01	ADICIONES Y/O REL CABLEADO ESTRUCTURADO	
C_DNS_01	ASIGNACION DE NC	SIN VARIANTE
C_FALLAS_01	CENTRO DE ATENCI	CONEXIÓN CAIDA
C_FALLAS_02	CENTRO DE ATENCI	CONFIGURACION DE DIRECCION IP
C_FALLAS_03	CENTRO DE ATENCI	CONFIGURACION DE DNS

Aceptar Cancelar

Internet | Modo protegido: activado 100% ▾

Para cambiar el Área de atención, dar clic en el botón combo desplegable del campo “Área” y seleccionar el Área correspondiente.

Fecha de registro: * 23/05/2011 15:48:15 Fecha de cierre:

Fecha compromiso: * 26/05/2011 15:48:15 Fecha de solución:

Tiempo de solución:

Primera escalación: 31/05/2011 15:48:15 Segunda escalación: 03/06/2011 15:48:15

Tercera escalación: 08/06/2011 15:48:15 Cuarta escalación: 13/06/2011 15:48:15

Datos del oficio

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

Área: * CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES

Estado: * ABIERTO

Prioridad: * 3 - MEDIA

Fuente: * TELÉFONO

Responsable: MANUEL DE LA CRUZ

Cambiar al responsable, del campo “Responsable” dar clic en el botón para activar el applet para mostrar al responsable del área de atención.

Área: * CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES

Estado: * ABIERTO

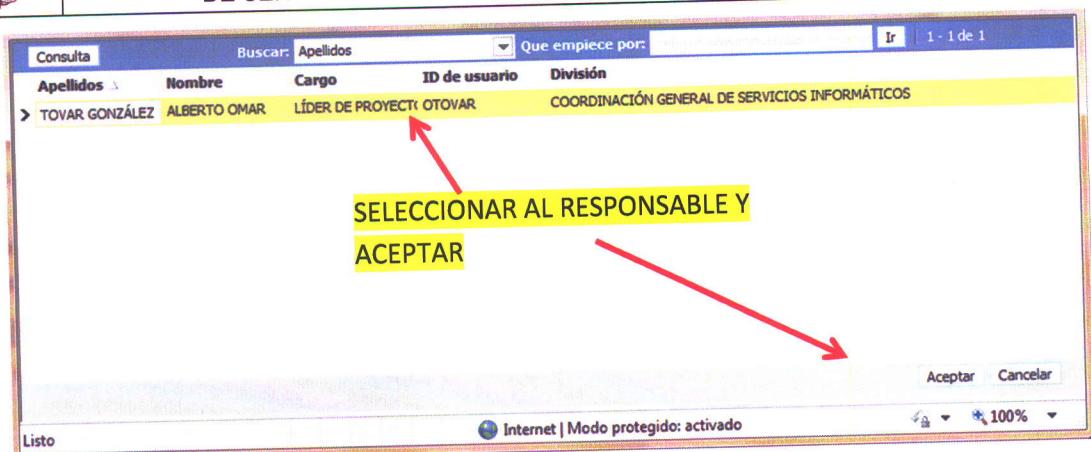
Prioridad: * 3 - MEDIA

Fuente: * TELÉFONO

Responsable: MANUEL DE LA CRUZ

Elaboró	Revisó	Autorizo
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Alberto Omar Tovar González	Rebeca Mendoza Torres
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>MANUAL OPERATIVO DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ESTADO ABIERTO</p>	REVISIÓN: 00 EMISIÓN: 16-05-11	MA-CAU-03-01
---	---	---------------------------------------	--------------



Consulta

Apellidos: Apellidos

Nombre: Nombre

Cargo: Cargo

ID de usuario: ID de usuario

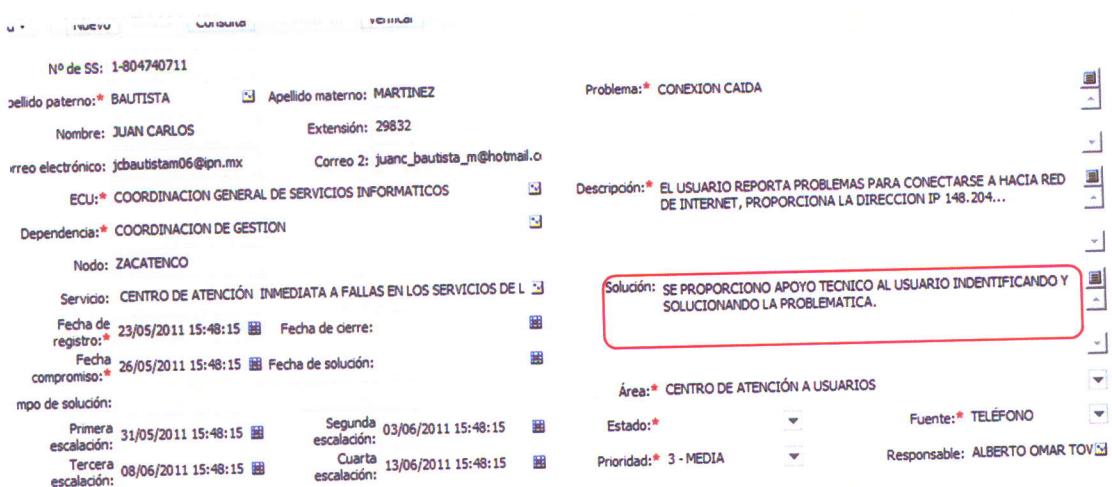
División: División

TOVAR GONZÁLEZ ALBERTO OMAR LÍDER DE PROYECTO OTOVAR COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

Aceptar Cancelar

Internet | Modo protegido: activado 100%

P7. Documentar la solución en el campo de Solución del SAI.



Nº de SS: 1-804740711

Apellido paterno: * BAUTISTA Apellido materno: MARTINEZ Problema: * CONEXION CAIDA

Nombre: JUAN CARLOS Extensión: 29832

Correo electrónico: jdbautistam06@ipn.mx Correo 2: juanc_bautista_m@hotmail.com

ECU: * COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS Descripción: * EL USUARIO REPORTA PROBLEMAS PARA CONECTARSE A HACIA RED DE INTERNET, PROPORCIONA LA DIRECCION IP 148.204...

Dependencia: * COORDINACION DE GESTION

Nodo: ZACATECO

Servicio: CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE L...

Fecha de registro: * 23/05/2011 15:48:15 Fecha de cierre:

Fecha compromiso: * 26/05/2011 15:48:15 Fecha de solución:

Mpo de solución:

Primera escalación: 31/05/2011 15:48:15 Segunda escalación: 03/06/2011 15:48:15 Estado: * Fuent...

Tercera escalación: 08/06/2011 15:48:15 Cuarta escalación: 13/06/2011 15:48:15 Fuente: * TELÉFONO

Área: * CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS Prioridad: * 3 - MEDIA Responsable: ALBERTO OMAR TOV

Solución: SE PROPORCIONO APOYO TECNICO AL USUARIO IDENTIFICANDO Y SOLUCIONANDO LA PROBLEMATICA.

P8. Cambiar el estado a Solución Inmediata.

Dar clic al botón de combo desplegable del campo "Estado" y seleccionar el estado deseado.



Área: * CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

Estado: * ABIERTO Fuente: * TELÉFONO

Prioridad: * TURNADO SOLUCION INMEDIATA Responsable: ALBERTO OMAR TOV

Realizado los cambios el reporte se muestra la siguiente manera.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Alberto Omar Tovar González	Rebeca Mendoza Torres
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios MANUAL OPERATIVO DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ESTADO ABIERTO	REVISIÓN: 00 EMISIÓN: 16-05-11	MA-CAU-03-01
---	---	---------------------------------------	--------------

Nº de SS: 1-804740711	Apellido paterno: * BAUTISTA	Apellido materno: MARTINEZ	Problema: * CONEXION CAIDA
Nombre: JUAN CARLOS	Extensión: 29832		
Correo electrónico: jcbautistam06@ipn.mx	Correo 2: juanc_bautista_m@hotmail.com		Descripción: * EL USUARIO REPORTA PROBLEMAS PARA CONECTARSE A HACIA RED DE INTERNET, PROPORCIONA LA DIRECCION IP 148.204...
ECU: * COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS INFORMATICOS			
Dependencia: * COORDINACION DE GESTION			
Nodo: ZACATECNO			
Servicio: CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE L...			Solución: SE PROPORCIONO APoyo TECNICO AL USUARIO IDENTIFICANDO Y SOLUCIONANDO LA PROBLEMÁTICA.
Fecha de registro: * 23/05/2011 15:48:15	Fecha de cierre:		
Fecha compromiso: * 26/05/2011 15:48:15	Fecha de solución:		
Tiempo de solución:			Área: * CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS
Primer escalación: 31/05/2011 15:48:15	Segunda escalación: 03/06/2011 15:48:15		Estado: * SOLUCIÓN INMEDIA
Tercera escalación: 08/06/2011 15:48:15	Cuarta escalación: 13/06/2011 15:48:15		Fuente: * TELÉFONO
		Prioridad: * 3 - MEDIA	Responsable: ALBERTO OMAR TOV
Datos del oficio			
Fecha de solicitud:	Fecha de recepción:		
Número de oficio:	Número de registro:		
Instrucción:			

P9. Describir la Solución en las Actividades del SAI.
 Ir al apartado de Actividades del SAI.

Actividades Archivos adjuntos Bitácora SS relacionadas Soluciones Encuesta Materiales Notas																											
Menú ▾	Nuevo	Eliminar	Consulta	Reservar cita	Cancelar cita	Inicio ▾																					
Nuevo	Descripción			Tipo	Inicio	Ven																					
<p>Dar clic sobre el botón nuevo.</p> <table border="0"> <tr> <td colspan="7" style="background-color: #0070C0; color: white; text-align: center;"> Actividades Archivos adjuntos Bitácora SS relacionadas Soluciones Encuesta Materiales Notas </td> </tr> <tr> <td style="background-color: #0070C0; color: white; text-align: left;"> Menú ▾ </td> <td style="background-color: #0070C0; color: white; text-align: center;"> Nuevo </td> <td style="background-color: #0070C0; color: white; text-align: center;"> Eliminar </td> <td style="background-color: #0070C0; color: white; text-align: center;"> Consulta </td> <td style="background-color: #0070C0; color: white; text-align: center;"> Reservar cita </td> <td style="background-color: #0070C0; color: white; text-align: center;"> Cancelar cita </td> <td style="background-color: #0070C0; color: white; text-align: right;"> Inicio ▾ </td> </tr> <tr> <th style="text-align: left;">Nuevo</th> <th colspan="3">Descripción</th> <th style="text-align: center;">Tipo</th> <th style="text-align: center;">Inicio</th> <th style="text-align: right;">Ven</th> </tr> </table>							Actividades Archivos adjuntos Bitácora SS relacionadas Soluciones Encuesta Materiales Notas							Menú ▾	Nuevo	Eliminar	Consulta	Reservar cita	Cancelar cita	Inicio ▾	Nuevo	Descripción			Tipo	Inicio	Ven
Actividades Archivos adjuntos Bitácora SS relacionadas Soluciones Encuesta Materiales Notas																											
Menú ▾	Nuevo	Eliminar	Consulta	Reservar cita	Cancelar cita	Inicio ▾																					
Nuevo	Descripción			Tipo	Inicio	Ven																					

Se genera una nueva actividad y se agrega descripción.

 Elaboró  Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	 Revisor Alberto Omar Tovar González	 Autorizado Rebeca Mendoza Torres
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

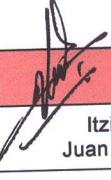
	<p>Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios</p> <p>MANUAL OPERATIVO DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ESTADO ABIERTO</p>	REVISIÓN: 00 EMISIÓN: 16-05-11	MA-CAU-03-01
---	---	---------------------------------------	--------------

Menú ▾	Nuevo	Eliminar	Consulta	Reservar cita	Cancelar cita	
Nuevo Descripción						Tipo
> SE PROPORCIONA APOYO TECNICO AL USUARIO IDENTIFICANDO Y SOLUCIONANDO LA PROBLEMATICA						 CITA

P10. Seleccionar la Actividad tipo Solución.
Dar clic en el botón de combo desplegable de la columna "Tipo" y seleccionar Solución.

Menú ▾	Nuevo	Eliminar	Consulta	Reservar cita	Cancelar cita	
Actividades						Inicio ▾
> SE PROPORCIONA APOYO TECNICO AL USUARIO IDENTIFICANDO Y SOLUCIONANDO LA PROBLEMATICA						Tipo <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: 0;"> CITA Observación Otros Persiste el problema Queja - Visitas canceladas Reparación de campo Servicio Servicio fuera de turno Servicio mal turnado Solución Visita </div>

FIN DEL PROCESO ABIERTO.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	 Alberto Omar Tovar González	 Rebeca Mendoza Torres
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	 Coordinador de Gestión