



ÁREA RESPONSABLE:

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

PROCEDIMIENTO:

ASESORÍA TÉCNICA Y FUNCIONAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

OBJETIVO:

Apoyar a los trabajadores que utilizan los Sistemas Institucionales, mediante asesorías personalizadas para detectar necesidades específicas o fallas en los equipos de cómputo con la finalidad de eficientar su aprovechamiento y fomentar un mejor uso de los mismos.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN:

1. Se atenderán las peticiones de solicitud de servicio requeridas vía telefónica o por escrito
2. El departamento de informática atenderá y resolverá los conflictos presentados en los Sistemas que operan los usuarios
3. Se reportaran los problemas de suspensión de sistema ante la Unidad de Tecnologías de la Información o en so caso al Centro de Atención Tecnológica
4. Se apoyara a los usuarios que lo requieran a efecto de realizar, modificar o crear algún formato que se requiera en el área de trabajo.
5. Se atenderán las peticiones de servicios de tecnologías de la información; siempre y cuando hayan sido aprobadas por La Coordinación Administrativa.
6. El departamento de informática solicitará al departamento de contabilidad y presupuesto, fondos para adquirir los bienes de tecnología que hayan sido solicitados.
7. Se atenderá una falla de manera inmediata, cuando se trate del restablecimiento de los Sistemas Institucionales como: SIA FINANCIEROS, SIA CONTABILIDAD, SIA MATERIALES, META 4 Y SIGTIC.

ÁREA RESPONSABLE:

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

PROCEDIMIENTO:

ASESORÍA TÉCNICA Y FUNCIONAL

DURACIÓN TOTAL

12 DÍAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Departamento de Informática	ASESORIA TECNICO FUNCIONAL Recibe del usuario, la petición vía telefónica o por escrito describiendo la falla que origino el sistema.	1 día
02		Visita el sitio donde se presenta la falla y la diagnostica	2 días
03		¿Es una falla funcional?	2 días
04		Sí: Se resuelve la falla al instante No: Genera reporte de falla técnica, ante el Centro de Atención Tecnológica.	1 día
05		Recibe al personal de la empresa de arrendamiento	5 días
06		Al término del trabajo del proveedor del servicio, firma bitácora de servicio. “TERMINA EL PROCEDIMIENTO”	1 día