

ÁREA RESPONSABLE:	DIRECCION DE CONTROL DE GESTION, INFORMÁTICA Y SEGUIMIENTO
PROCEDIMIENTO:	ATENCIÓN DE REPORTE DE SOPORTE TÉCNICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE FERROVIARIO Y MULTIMODAL (DGTFM)...
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	FORTALECER EL MARCO JURIDICO Y REGULATORIO DEL SISTEMA FERROVIARIO Y SU CUMPLIMIENTO, ASI COMO LA CAPACIDAD RECTORA Y SUPERVISORA DE LA AUTORIDAD PARA DAR CERTIDUMBRE A LOS CONCESIONARIOS, INVERSIONISTAS Y PROVEEDORES, ASI COMO PROTECCION A LOS USUARIOS

## OBJETIVO

Atender las solicitudes en materia de soporte técnico, con objeto de garantizar el correcto funcionamiento de sistemas y del equipo de cómputo, tanto de software como de hardware para contar con las herramientas necesarias para el óptimo desempeño de sus funciones.

## LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La solicitud será recibida vía correo electrónico, escrita, telefónica o personal.
2. En cada reporte, un Técnico Informático, acudirá a la estación de trabajo para revisar la falla.
3. En caso de que el técnico no solucione la falla, será canalizada a la compañía de soporte técnico contratada por la SCT.
4. Las fallas en los equipos de cómputo serán atendidos únicamente por las empresas que tienen el contrato de mantenimiento, por la empresa de la garantía, o directamente por la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC) de la SCT, según la falla presentada en el reporte.

ÁREA RESPONSABLE:	DIRECCION DE CONTROL DE GESTION, INFORMÁTICA Y SEGUIMIENTO
PROCEDIMIENTO:	ATENCIÓN DE REPORTES DE SOPORTE TÉCNICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE FERROVIARIO Y MULTIMODAL (DGTFM)...
DURACIÓN TOTAL:	3 DIAS

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Departamento de Coordinación de Informática y Sitios Web	Recibe y canaliza las solicitudes de soporte técnico del personal de la DGTFM.	30 min.
02	Técnico Informático	Recibe solicitud de forma oral, con instrucciones para atender el reporte de la falla.	30 min.
03		Acude a la estación de trabajo a revisar el equipo de cómputo, si corrige la falla, el usuario firma la <b>“Orden de Servicio” MP-311-P44-PR01-F01</b> y termina el proceso, si no se corrige, se da aviso al Jefe de Departamento para que solicite apoyo externo.	2 hrs.
04	Departamento de Coordinación de Informática y Sitios Web	Levanta el reporte de falla ante la empresa de mantenimiento contratada por la SCT.	1 hrs.
05		Recibe de la empresa de mantenimiento el folio del reporte., y lo turna al Técnico Informático para su seguimiento.	1 hrs.
06	Técnico Informático	Una vez que se presenta el técnico de la empresa para resolver la falla, recibe el folio de reporte y verifica que se atienda en un lapso mínimo de tiempo.	1 día
07		Si el reporte es atendido termina el proceso, si no se atiende, se entabla comunicación vía telefónica con la compañía de soporte para que lo solucione.	1 hrs.
08		Atiende el reporte y cierra con la compañía, una vez que ya fue subsanado el problema con lo que termina el proceso.	1 día.
		TERMINA PROCEDIMIENTO	