 INSTITUTO NACIONAL DE LA ECONOMÍA SOCIAL	Instructivo técnico para creación, seguimiento y cierre de Órdenes de Trabajo INSTITUTO NACIONAL DE LA ECONOMÍA SOCIAL	Fecha de emisión: 11 de Marzo de 2016
		Página 1 de 4
		Número de revisión: 1
Áreas Responsables: Delegaciones del INAES, Dirección de Informática.		
Procedimiento: para creación, seguimiento y cierre de Órdenes de Trabajo.		

Glosario y Definiciones

USUARIO: Personal de Plaza Federal u Honorarios adscrito a INAES.

MAINBIT: Empresa responsable del correcto funcionamiento, soporte y reparación del equipo de cómputo y ups arrendados por el INAES.

AURUM: Empresa responsable del correcto funcionamiento del equipo de impresión arrendado por el INAES.

CAU: (Centro de Atención a Usuarios) área especializada en la recepción de incidentes informáticos.

ODT: Orden de Trabajo

OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Describir el flujo de una orden de trabajo, solicitada por personal del INAES

DESCRIPCIÓN

CENTRO DE ATENCION A USUARIOS

- 1) Se recibe la llamada
- 2) Se identifica requerimiento o incidente y posible solución.
- 3) Se genera la orden de trabajo correspondiente, documentando incidente, requerimiento o petición de resolución de dudas, comentarios y/o aclaraciones de sistemas por parte del usuario.
- 4) El reporte fue solucionado, se cierra ODT documentando solución
- 5) El reporte no fue solucionado, se canaliza al Área o Ingeniero correspondiente para la atención dentro de los niveles de servicio.

SOPORTE TECNICO

ODT MAINBIT Computo

Tiempo de respuesta (12/24/48) horas según Nivel de Servicio

¿El reporte fue solucionado?

SI

Se cierra ODT documentando solución

NO

El reporte supera el tiempo Maximo de Respuesta

Se supervisa la pronta solución y se aplica penalización correspondiente.

ODT AURUM Impresión Escaneo y Fotocopiado

Tiempo de respuesta (24/48) horas según Nivel de Servicio

¿El reporte fue solucionado?

SI


Se cierra ODT documentando solución

NO

El reporte supera el tiempo Maximo de Respuesta

Se supervisa la pronta solución y se aplica penalización correspondiente.



 <small>INSTITUTO NACIONAL DE LA ECONOMÍA SOCIAL</small>	Instructivo técnico para creación, seguimiento y cierre de Órdenes de Trabajo INSTITUTO NACIONAL DE LA ECONOMÍA SOCIAL	Fecha de emisión: 11 de Marzo de 2016
		Página 2 de 4
		Número de revisión: 1
Áreas Responsables: Delegaciones del INAES, Dirección de Informática.		
Procedimiento: para creación, seguimiento y cierre de Órdenes de Trabajo.		

ODT MAINBIT UPS

Tiempo de respuesta (12/24/48) horas según Nivel de Servicio

¿El reporte fue solucionado?

SI

Se cierra ODT documentando solución

NO

El reporte supera el tiempo Máximo de Respuesta

Se supervisa la pronta solución y se aplica penalización correspondiente.

REDES

¿El reporte fue solucionado?

SI

Se cierra ODT documentando solución

NO

Se supervisa la pronta solución

DESARROLLO DE SISTEMAS

¿El incidente, requerimiento o petición de resolución de dudas, comentarios y/o aclaraciones del SIEL 2016 fue solucionado?

SI

Se cierra ODT documentando solución

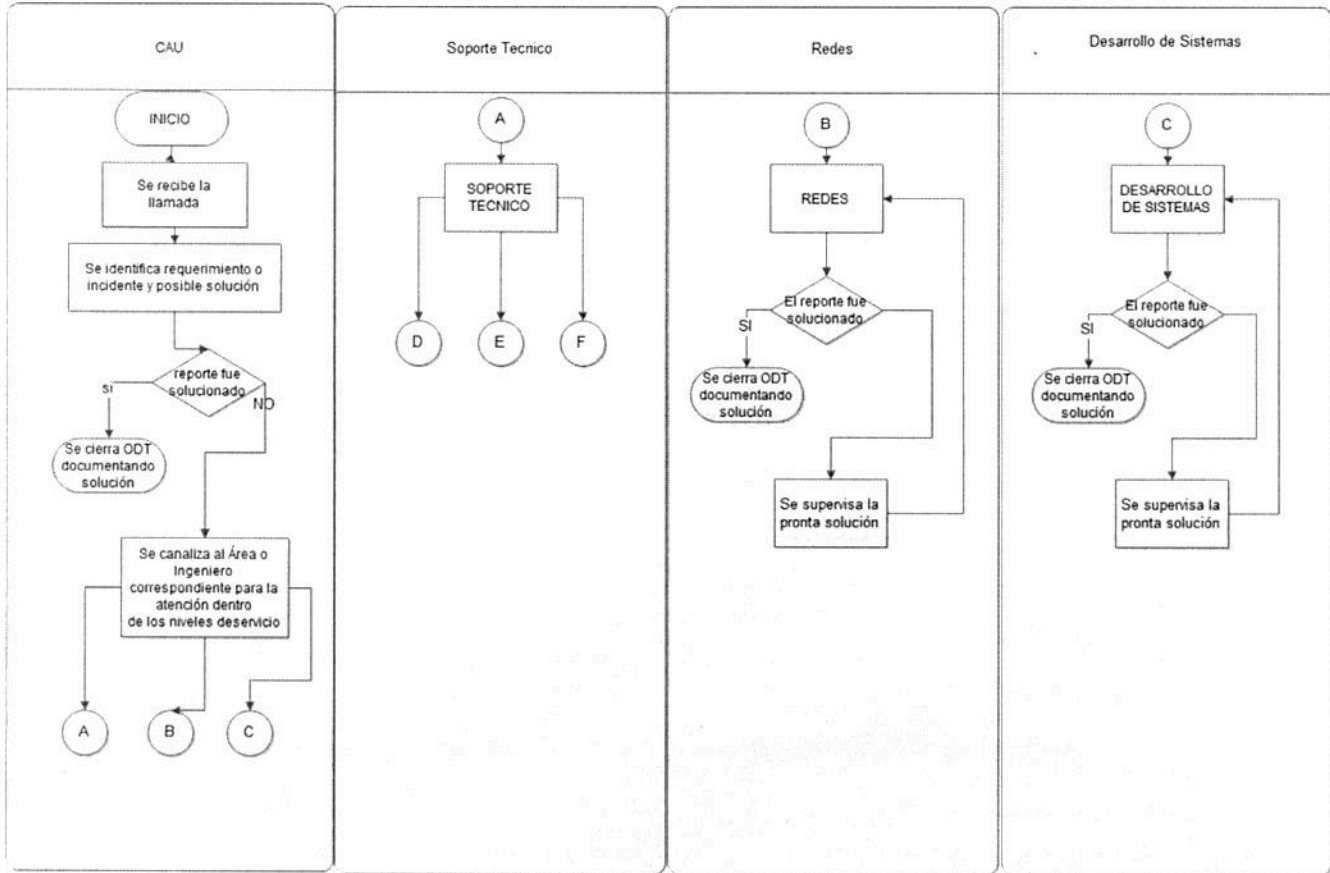
NO

Se supervisa la pronta solución

Handwritten signature

Áreas Responsables: Delegaciones del INAES, Dirección de Informática.

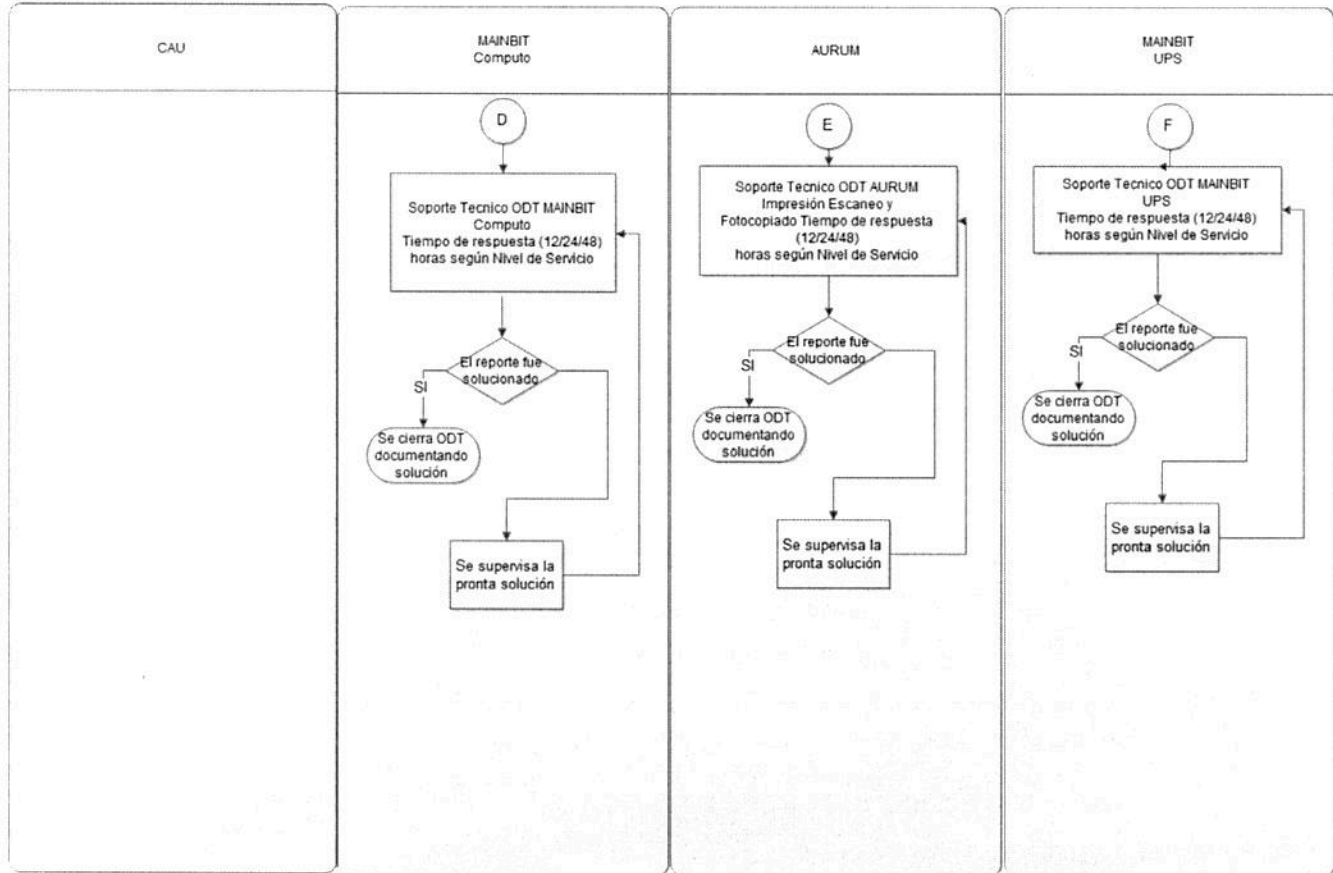
Procedimiento: para creación, seguimiento y cierre de Órdenes de Trabajo.



[Handwritten signature]

Áreas Responsables: Delegaciones del INAES, Dirección de Informática.

Procedimiento: para creación, seguimiento y cierre de Órdenes de Trabajo.



Elaboró



Manuel Rodolfo Garduño Pacheco
Subdirector de Soporte Técnico

Aprobó



Jazmín Cynthia Hernández Delgado
Directora de Informática