

## PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS

**Objetivo.** Asegurar que las solicitudes de soporte técnico de los usuarios de la red de voz y datos se resuelvan de manera eficiente.

**Alcance.** Este procedimiento comprende desde que un usuario solicita un soporte técnico, hasta su cumplimiento, o en su defecto se escale al área respectiva de la Dirección General de Sistemas.

### Contenido.

1. Definiciones.....	2
2. Responsabilidades.....	2
3. Políticas.....	3
4. Normativa aplicable.....	3
5. Diagrama de proceso.....	3
6. Descripción detallada del proceso.....	4
7. Referencias o Documentos relacionados.....	6
8. Registros.....	6
9. Lista de Distribución.....	6
10. Control de Cambios.....	8

### Revisión y aprobación del documento.

Actividad	Puesto	Nombre	Firma
Elaboró y Revisó:	Jefe de Departamento de Sistemas Sala Regional	Ing. Julio César Cano Hinojosa	
Aprobó:	Delegada Administrativa	Mtro. Oscar Andrés Hernández Herrera	



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS

## 1. Definiciones.

Para efectos de este procedimiento se entenderá como:

**Solicitud de**

**Soporte Técnico:**

Petición de apoyo y/o capacitación de un usuario de la plataforma tecnológica de voz y datos de la Sala Regional para el adecuado desarrollo de sus funciones.

**Sistema OTRS:**

Aplicación Informática implementada para la recepción, registro y control de las solicitudes de soporte técnico.

**Escalamiento:**

Envío de la solicitud de soporte técnico a otra área, responsable de administrar un equipo o sistema especializado.

**Aplicación Informática:**

Sistema o programa de cómputo desarrollado para un fin específico.

**Plataforma Tecnológica:**

Conjunto de equipos, enlaces y sistemas informáticos integrados de manera tal que interactúan entre sí para lograr la automatización y control de uno o varios procesos.

## 2. Responsabilidades

2.1. Jefe de Departamento  
de Sistemas Sala  
Regional

- Coordinar que las asignaciones de los soportes técnicos a solventar sean distribuidos de manera uniforme entre el personal que deberá atenderlas.
- Realizar los escalamientos a la Dirección General de Sistemas y darles seguimiento.
- Asegurar que las solicitudes de soporte técnico sean resueltas con oportunidad y de forma efectiva.



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS

### 2.2. De los Profesionales operativos de Sistemas

- Realizar, en caso de recibir solicitudes vía telefónica, los registros en el sistema OTRS.
- Atender oportunamente las solicitudes de soporte técnico que les sean asignadas.

### 3. Políticas

- Las solicitudes de soporte técnico deberán priorizarse para su atención de acuerdo a los procedimientos sustantivos de las áreas usuarias y al impacto en la infraestructura tecnológica de la Sala Regional Monterrey.
- Las solicitudes de soporte técnico deberán ser resueltas en las 24 horas siguientes a su recepción, salvo aquellas que requieran escalamiento o que dependan de un proveedor externo para su solución.

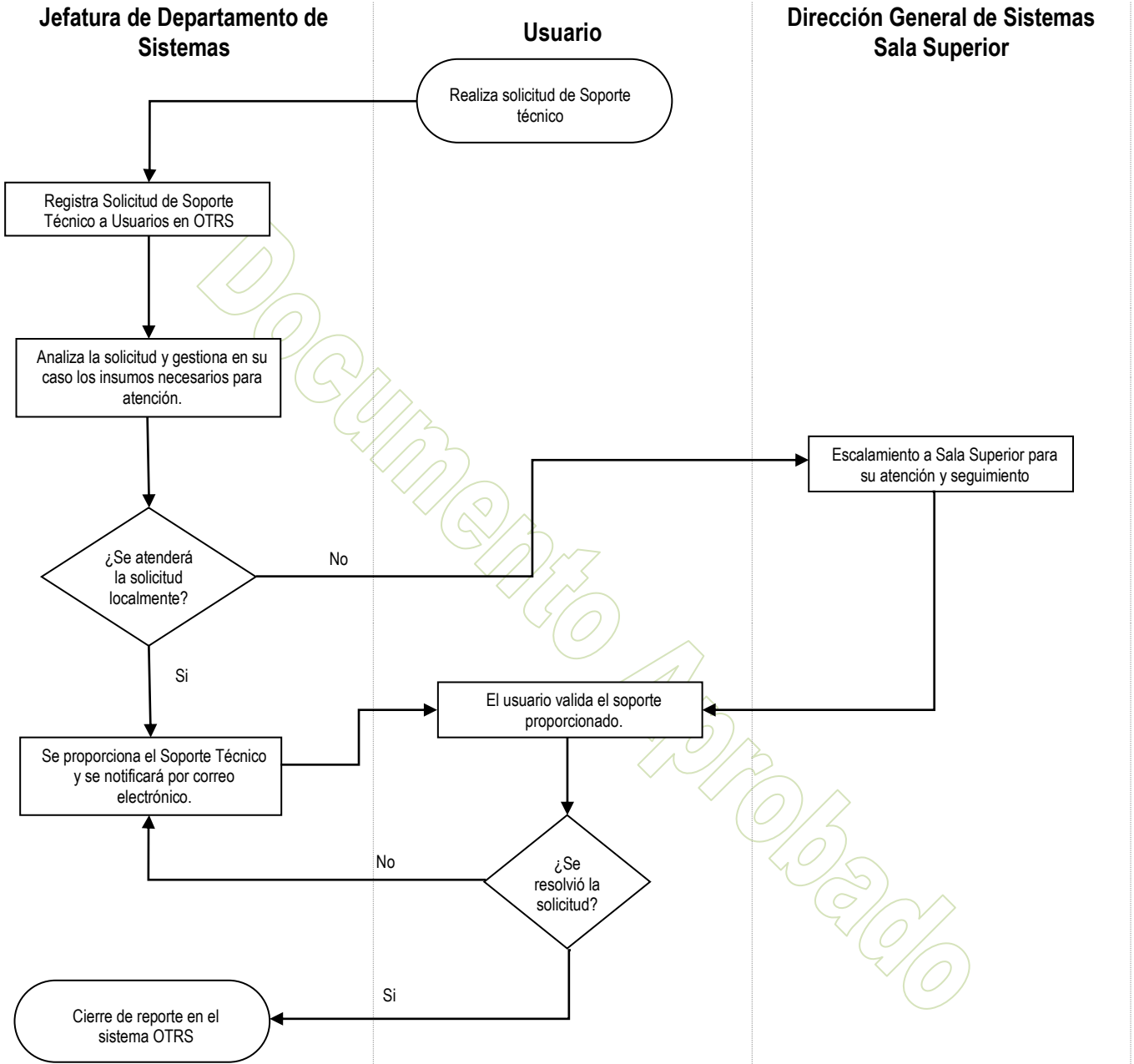
### 4. Normativa aplicable

- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Sistemas. 222/S7(7-VII-2010)
- Políticas de Seguridad Informática del Poder Judicial de la Federación.
- Políticas Homogéneas en Materia de Administración de las Salas Regionales. 30/S2(19-II-2013)
- Políticas de Distribución, Asignación y Sustitución de los Bienes Informáticos del Tribunal Electoral. 172-S6(17-VI-2014)

### 5. Diagrama de proceso



# PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS



## 6. Descripción detallada del proceso

TAREA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
-------	-------------	-------------	-----------



## PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS

TAREA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
Solicitud de Soporte Técnico	1. Realiza la solicitud de soporte técnico ya sea por correo electrónico o telefónicamente al Departamento de Sistemas.	Usuario solicitante	Solicitud por correo electrónico
Registro de la solicitud en el Sistema OTRS.	2. Una vez que es recibida la solicitud de soporte técnico se procede a su registro en el sistema OTRS. 2.1. Cuando la solicitud se envía por correo electrónico a la cuenta <a href="mailto:mesa.monterrey@te.gob.mx">mesa.monterrey@te.gob.mx</a> , el sistema OTRS registra automáticamente la solicitud. 2.2. En caso de que la solicitud se reciba de manera telefónica se realiza el registro manual en el sistema OTRS.	Jefe de Depto. o Profesional Operativo de Sistemas	Registro automático y/o manual en el Sistema OTRS
Análisis y gestión de insumos para atender la solicitud.	3. Analiza el requerimiento de Soporte, y si es necesario, gestiona los insumos necesarios para prestar el servicio al usuario. 3.1. Si la solicitud de soporte técnico se refiere a una aplicación informática o servicios administrados por la Dirección General de Sistemas, se escala directamente a la misma para su solución. 3.2. En el caso de solicitudes que hayan sido escaladas, se les da seguimiento monitoreándolas hasta que el estado indique que han sido resueltas. 3.3. En caso de que la solicitud se refiera a un servicio de Videoconferencia, se ejecutará con base en lo señalado en la Instrucción de Trabajo ITDSSRM01.		
Atención de la solicitud	4. Brinda el soporte técnico solicitado.		
Validación	5. Una vez resuelta la solicitud se envía al usuario un correo electrónico con los datos de su reporte y se solicita que en caso de continuar con la falla, se informe a Sistemas para brindar el seguimiento adecuado.	Usuario Solicitante	
Cierre de Reporte	6. Realiza el cierre del reporte en el Sistema OTRS una vez que se ha solventado la solicitud. 6.1 En caso de no recibir retroalimentación por parte del solicitante, se da por concluido el servicio de forma satisfactoria tal y como se menciona en el correo de cierre de reporte.	Jefe de Depto. o Profesional Operativo de Sistemas	Cierre de reporte en el Sistema OTRS



## PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS

### 7. Referencias o Documentos relacionados

Código	Documentos
ITDSSRM01	Instrucción de Trabajo Transmisión de Videoconferencias

### 8. Registros

Código	Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Lugar de almacenamiento
No Aplica	Correo Electrónico de solicitud de soporte	1 año	Titular del Departamento de Sistemas	Servidor de Correo Electrónico SRM
No Aplica	Registro electrónico en el Sistema OTRS	1 año	Dirección General de Sistemas	Servidor de Sistemas Sala Superior
No aplica	Correo electrónico para validar servicio	1 año	Titular del Departamento de Sistemas	Servidor de Correo Electrónico SRM

### 9. Tabla de Evaluación de Riesgo



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS

<b>Riesgo:</b>	a) Que las solicitudes de soporte técnico de los usuarios de la red de voz y datos no se resuelvan de manera eficiente.
<b>Categoría de respuesta:</b>	Vigilar
<b>Respuesta:</b>	Monitoreo de la atención del personal del área de Sistemas de la Sala Regional Monterrey involucrado en la atención del OTRS para el seguimiento en tiempo y forma.
<b>Riesgo:</b>	b) Falla en la conectividad de la red de voz y datos de la Sala Regional Monterrey.
<b>Categoría de respuesta:</b>	Vigilar
<b>Respuesta:</b>	Monitoreo diario de la conectividad de red de voz y datos en el SITE e IDF de la Sala Regional Monterrey.
<b>Riesgo:</b>	c) Que las solicitudes de soporte técnico de los usuarios de la red de voz y datos <b>escaladas</b> no se resuelvan de manera eficiente.
<b>Categoría de respuesta:</b>	Transmitir
<b>Respuesta:</b>	Asegurar el seguimiento de la atención del OTRS de los usuarios de la red de voz y datos de la Sala Regional Monterrey escalados a la Dirección General De Sistemas de Sala Superior
<b>Oportunidad:</b>	Tener un back up del personal encargado de realizar este procedimiento.
<b>Acción:</b>	Capacitar al personal de Sistemas de la Sala Monterrey para que desempeñe múltiples funciones en el área.



## PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS

### Escala de Priorización de Riesgos

<b>Probabilidad de ocurrencia</b>	Muy Alto	5					
	Alto	4					
	Medio	3			<b>c) 9</b>	<b>b) 12</b>	
	Bajo	2					
	Muy Bajo	1				<b>a) 4</b>	
			1	2	3	4	5
			Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
<b>Impacto Esperado</b>							

### 10. Lista de Distribución

El presente documento deberá ser distribuido entre el personal de la Sala Regional Monterrey listado a continuación:

Distribución a través de:	Área	Ubicación física o electrónica
Medio electrónico	Secretaría General de SRM	Unidad de almacenamiento de calidad
	Presidencia	
	Ponencias	
	Delegación Administrativa	
	Dirección de Enlace de SRM	

### 11. Control de Cambios

Para mayor detalle verificar la versión anterior a este documento, ubicado en la unidad de almacenamiento compartido "Calidad".