05 Tecnologías de información **WAY** Proceso: Soporte Division/Location: Prospectos/Querétaro, Qro. File: VisioDocument Solicitante INICIO Notifica el problema GLPI Se revisa el problemas, se hacen Tesoreria pruebas y se Auxiliar de soporte diagnostica el problema Falla por parte del Falla física o de proveedor producto Hardware Compras y/o servicio Mantenimiento Reportde de Notificacion de Mantenimiento al GLPI Mantenimiento Mejora y/o compras equipo adicionales Gerente de Sistemas El gerente de Sistemas estará a cargo de darle seguimiento a dicho proceso y de la realización de nuevas implementaciones. Establece prioridades conforme a la política de calidad de OAQ

05 Tecnologías de información (falta por liberar)

Proceso: Soporte

Division/Location: Prospectos/Querétaro, Qro. File: VisioDocument



2.110.01., 2000.01.	The respective and the respective to the respect
1	Se notifica el problema ya sea por correo, por llamada o leventamiento de ticket y se clasifican segun prioridad.
2	Si el problema es interno se revisa directamente con el usuario. Si el problema es externo se notifica al proveedor para que nos de tiempo de solución y esto mismo se le notifica al usuario. Si el problema se encuentra en la oficina foránea se requerirá viáticos a Tesorería.
3	De ser reemplazo de hardware se le notifica a compras para su atención. En caso de ser necesario el equipo será retenido para su revisión y se le proporcionará al usuario según actividades un equipo de stock.
4	Si es continuo el problema se evalúa servicio / producto del proveedor, de requerir cambio de proveedor se pedirá al área de compras apoyo para cotizar otras alternativas. En caso de ser una falla o mejora se notifica al proveedor correspondiente
5	Con el apoyo y asesoría de Sistemas se eligirá la mejor opción de compra.
6	Se realiza el mantenimiento a los equipos segun el programa anual de mantenimiento donde indica que será por lo menos cada 3 meses.
7	Control de licencias y de necesidades, se darán a conocer en las reuniones semanales con las gerencias.
8	Actualizaciones de licencias para hardware y software Se realiza la planeación de compras de equipos.
9	Se contacta con el cliente para revisar la necesidad real a detalle e involucra al gerente correspondiente.

1	Se cargará la información de incidencias que provengan de cualquier medio (correo,llamada, etc)
2	Que la respuesta de compras sea de acuerdo a la urgencia de la solicitud.
3	Por política no debe hacerse uso indebido del equipo, ni instalar NADA sin previa autorización por parte del personal de Sistemas de los contrario se realizará una No Conformidad al usuario involucrando al responsable de área y a Recursos Humanos
4	Dará fecha compromiso de la compra
5	se cargará la informacion que arroja mantenimiento virus, programas no autorizados, vencimientos de licencias, reporte de licencias
6	Se infroma a gerencia general las nuevas implentaciones que requiere el cliente para su evaluacion junto con los involucrados para decidir si es viable.