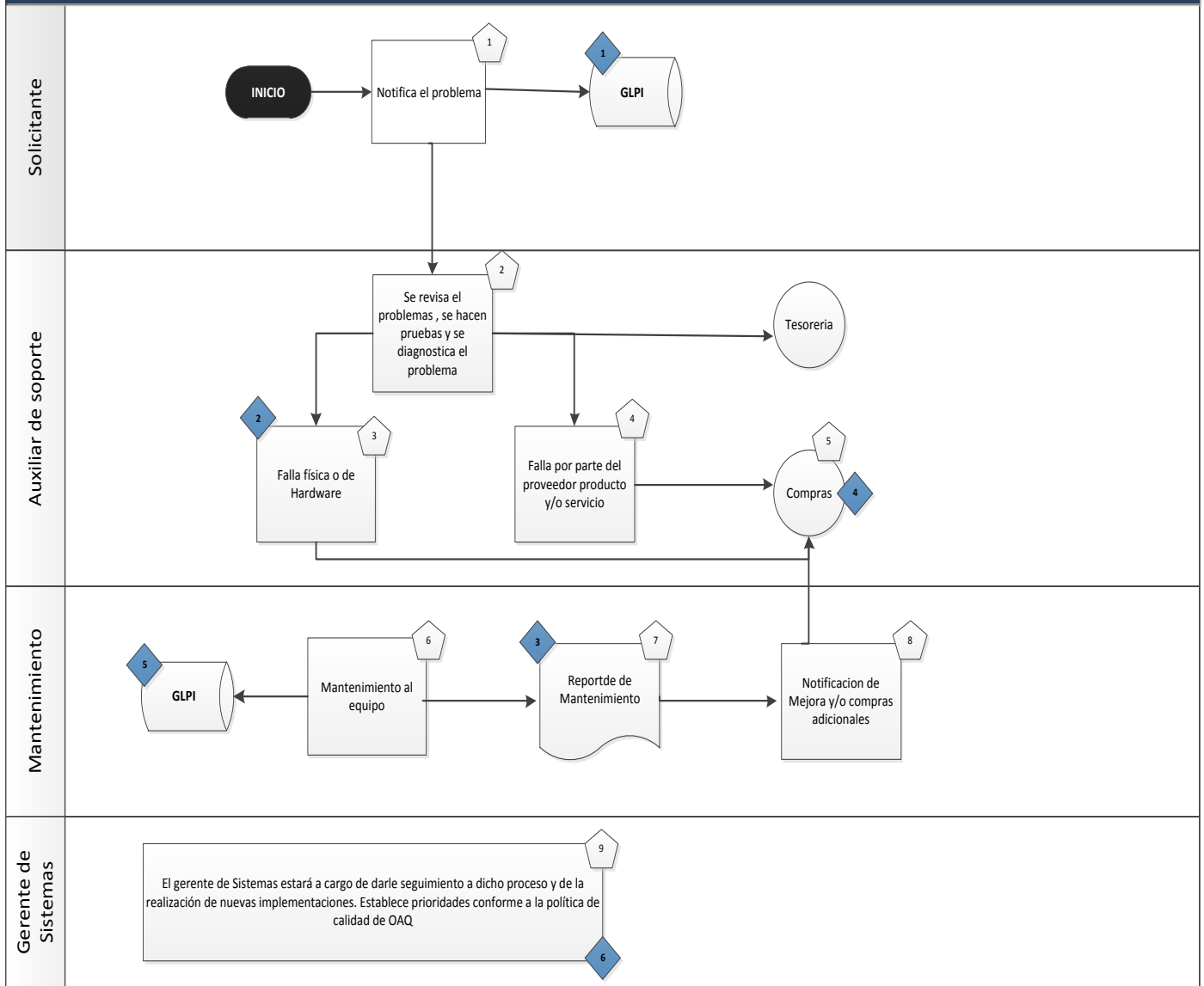


## 05 Tecnologías de información

Proceso: Soporte

Division/Location: Prospectos/Querétaro, Qro.

File: VisioDocument



## 05 Tecnologías de información

Proceso: Soporte

Division/Location:

Prospectos/Querétaro, Qro.

File: VisioDocument



|   |   |
|---|---|
| 1 | Se notifica el problema ya sea por correo, por llamada o levantamiento de ticket y se clasifican según prioridad.   |
| 2 | Si el problema es interno se revisa directamente con el usuario.<br>Si el problema es externo se notifica al proveedor para que nos de tiempo de solución y esto mismo se le notifica al usuario.<br>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.<br>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.<br>En caso de ser una falla o mejora se notifica al proveedor correspondiente                                 |
| 5 | Con el apoyo y asesoría de Sistemas se elegirá la mejor opción de compra.   |
| 6 | Se realiza el mantenimiento a los equipos según 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<br>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 lo 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 información que arroja mantenimiento virus, programas no autorizados, vencimientos de licencias, reporte de licencias   |
| 6 | Se informa a gerencia general las nuevas implementaciones que requiere el cliente para su evaluación junto con los involucrados para decidir si es viable.  |