**LOGISTICA PARA CAPACITACIÓN EN LA OPERACIÓN DEL SAST**

**TEMA**: Ciclo de vida de Solicitudes de Servicio (Incidente, requerimiento y problema),

**Fecha inicio**: 15 de abril de 2016 **Fecha término**: 2 de mayo de 2016

**Sitio de capacitación:** Aula de la UNAM

**Grupos:**

Personal de la STIC

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 18 y 19 de abril | 20 y 21 de abril | 22 y 25 de abril |
| 11:00 a 13:00 hrs. | 1. **David Hernández Robles** 2. Yazmin de la Rosa Becerril 3. Alejandro Reyes Ávila 4. Edgar Gutiérrez Álvarez 5. Martín Hernández Castañeda 6. **Alonso Alanís García** 7. Israel Marín Solis 8. **Salvador Sánchez Nuñez** 9. Luis Fernando Olivares Alcazar 10. Mónica Córdova Valero   Socorrro Zarazúa Pérez  Margarita Popova Glebnikova | 1. **Iván Alejandro Martínez Higuera** 2. Gustavo Lucio Reyes 3. Juan Carlos Martínez Martínez 4. Gerardo Cohuo Ramírez 5. David Jimenez Hernández 6. **Dorian Ayala García** 7. Fernando J. Santillan Mendoza 8. Raymundo G. Rodríguez García 9. Leonardo A. Hernández Mendoza 10. Kanek Mercado Pedraza   Anabel Espino Villanueva | 1. **Martín Vergara Nava** 2. Socorro Roraima Cruz Reyes 3. Lilia Rivas Jimenez 4. Rubí Ruiz Zaldivar 5. Lourdes Barcenas Torres 6. Gabriela Flores Lima 7. Maria Eugenia Álvarez Pérez 8. Margarita Maldonado Ibarra 9. Omar Mercado Pedraza 10. Lourdes Zaldivar Martínez |
| 17:00 a 19:00 hrs. | 1. **Moises Colín García** 2. Luis Adrián Merecías 3. **Azalea Patiño Castillo** 4. Emigdio Romero Rosales 5. Richard Peña Contreras 6. Verónica Carmona León 7. Javier Torres González 8. **Luis David Cano Rodríguez** 9. **Rafael Ochoa Miranda** 10. Amira Rendón Almeira   Alicia Hernández Pérez | 1. **Rodrigo Andrade Duran** 2. José María Terán Camarena 3. Erick Ibrahim Peralta Becerril 4. Arturo Demanos Romero 5. Tatiana Krisel Castro Elzaurdia 6. Rosalio Zamora Blas 7. Gabriela Romero Gordillo 8. Soluciones Integrales AMR 9. JERB 10. SICTEL |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 26 y 28abril | 27 y 29 de abril | 2 de mayo |
| 20:00 a 21:30 hrs. | 1. Angel Martínez Sánchez 2. Donato López López 3. Ricardo Joaquín Castañeda Muñoz | 1. Antonio Zamora Hernández 2. Hever Alan Vilchis Moreno |  |
| 11:00 a 13:00 hrs. |  |  | 1. Tereas Medina Camacho 2. Guadalupe Razo Bernal 3. Elizabeth Vargas González 4. Herlinda Reyna Barón 5. Belma Ayala Suárez 6. Rosario Torres del Villar 7. Patricia Valero Moreno 8. Claudia Flores Martínez 9. Erick Alberto Linares Navarrete 10. Rosa Elena Lobera Sánchez 11. Miriam Mendoza Hernández |

**OBJETIVO:** capacitar al personal de la STIC en la operación del Sistema de Administración de Servicios de TIC (SAST), de acuerdo al perfil que desempeña en la atención de Solicitudes de Servicio (incidente, requerimiento y/o problema), para la implementación y puesta en marcha de dicho sistema.

**Generalidades:**

1. la capacitación iniciara con las Jefaturas de Departamento y coordinadores, los cuales a su vez apoyaran en la capacitación del personal operativo y usuarios.
2. Se utilizaran las siguientes bases de datos: Inventario de Activos, Firma electrónica simple, así como la de Recursos Humanos y Médicos Residentes, las cuales aún se encuentran en proceso de actualización.
3. Cada usuario contara con una clave con password para el acceso y firma de la herramienta.
4. Se requiere que el personal programado se presente en el Aula, 10 minutos antes del horario señalado para iniciar puntualmente el evento.
5. Se entregará un instructivo elaborado por el proveedor con las generalidades del sistema.
6. Se solicita al personal que una vez iniciada la capacitación no salir durante el tiempo que dure la misma, por lo cual los Jefes de Departamento deberán anticipar al personal a su cargo sobre este punto.

**Expectativas:**

Al final de la capacitación cada participante de acuerdo a su perfil deberá ser capaz de llevar acabo las acciones correspondientes para atención, seguimiento y cierre de las solicitudes de servicio (incidente, requerimiento y/o problema).

**Actividades a cubrir:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **FECHA COMPROMISO** |
| Reservación del Aula de la UNAM durante el período del 15 de abril al 02 de mayo de los corrientes | Ing. Emigdio Romero Rosales  Gestión Estratégica | Antes del 14 de abril de 2016 |
| Revisar que los equipos se encuentren en condiciones de accesar al sitio http://192.168.16.51:8888/catalogo-servicios/ | Lic. Anabel Espino Villanueva  Gestión y Operación de Servicios de TIC | 14 de abril de 2016 |
| Alta de usuario y firma electrónica simple para accesar al SAST | Lic. Socorro Roraima Cruz Reyes  Gestión y Operación de Servicios de TIC | 13, 14 y 15 de abril de 2016  De 11:00 a 14:00 hrs. y  De 17:00 a 19:00 hrs. |
| Instructivo de operación del SAST y material de apoyo para la capacitación. | Ing. Daniel Zamora Olvera  PROVEEDOR | 14 de abril de 2016 |
| Listas de Asistencia | Lic. Socorro Zarazúa Pérez  Gestión y Operación de Servicios de TIC | 14 de abril de 2016 |

INICIAR LA SESIÓN DE CAPACITACIÓN DGOST

* Al entrar se firmara la lista de asistencia y se entregará el material necesario para la capacitación.
* Dar la bienvenida
* Solicitar a la audiencia colocar en función silenciosa los celulares para evitar distractores en la sesión
* Presentación del Instructor

DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN PROVEEDOR

SESIÓN DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS PROVEEDOR

CONCLUSIÓN DE LA CAPACITACIÓN GRUPO DE SEGUIMIENTO AL PROYECTO

Al terminar los organizadores harán un resumen sobre el desarrollo de la reunión, los resultados obtenidos, así como proyectar mejoras para ser consideradas en la siguiente sesión.