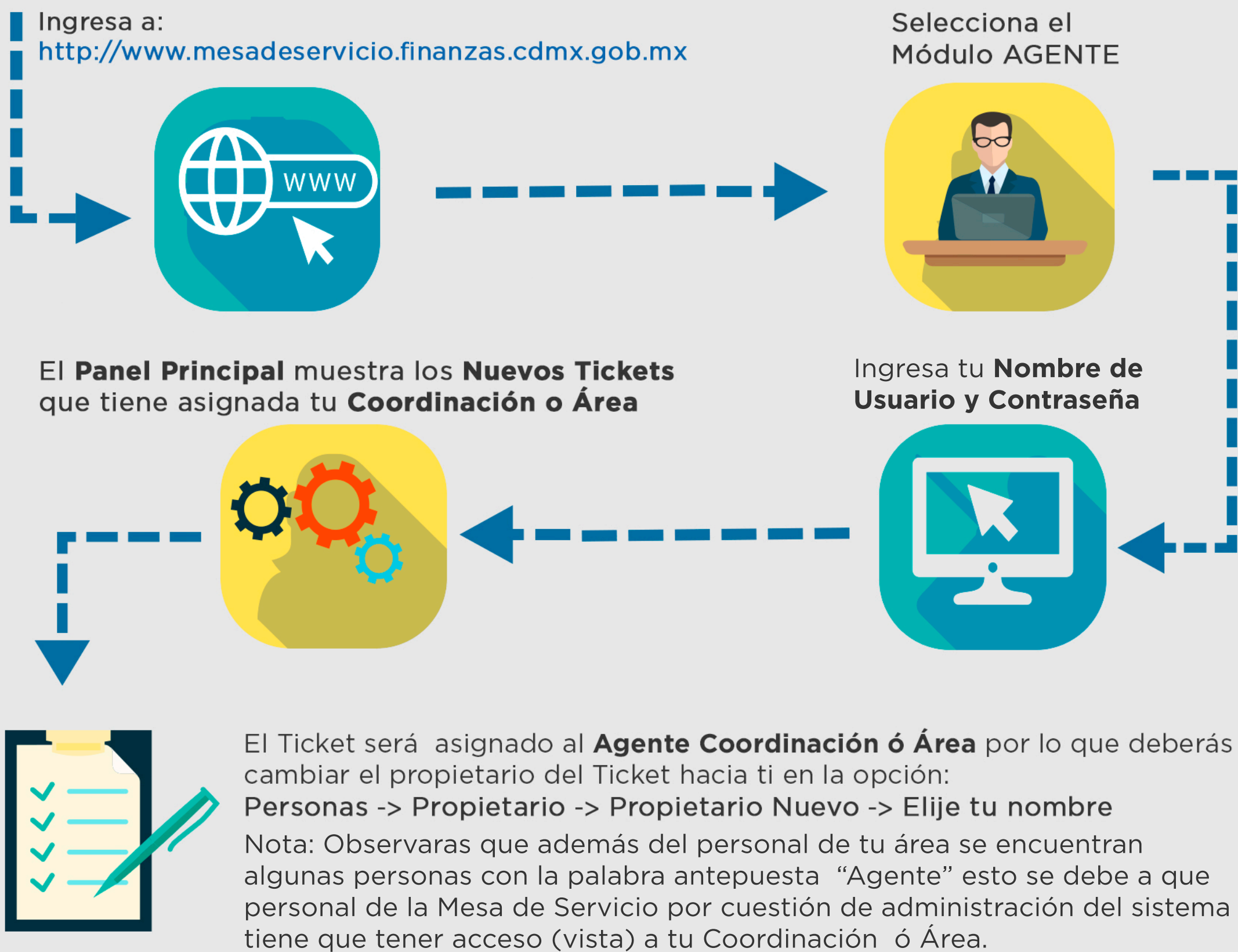


# Manual de **Soporte Técnico** para Mesa de Servicio



## DOCUMENTA LA ATENCIÓN DE TICKET DE LA SIGUIENTE MANERA:

Comunicación -> Nota  
Siguiete Estado: **Atendido**  
**Asunto:** Estado Atendido  
**Texto:** Documente la siguiente información bajo el siguiente ejemplo:

- Agente de Soporte Técnico que atendió eñ Ticket
- Horario en que el Ticket fué atendido
- Descripción de la Atención: (Solicitud de Servicio)
- Describa el problema Real: (Incidente) ejemplo “Daño en la fuente de poder del CPU”
- Describa la solución Real: (Incidente) ejemplo “Se cambia fuente de poder del CPU”
- Indique la Persona (usuario) que validó el servicio.

Observará que además del personal de tu área se encuentran algunas personas con la palabra antepuesta “Agente”, esto se debe a que personal de la Mesa de Servicio por cuestión de administración del Sistema tiene que tener acceso (vista) a tu Coordinación o Área.

Concluye tu ticket cambiando el propietario al **Agente de Mesa de Servicio**  
El cambio de Propietario se lleva acabo de la siguiente manera :

Personas -> Propietario -> Propietario Nuevo -> **Agente Mesa de Servicio**

**Asunto:** Se modifica propietario  
**Texto:** Se modifica propietario



¡LISTO CASI HAS TEMRINADO!

¡¡IMPORTANTE!

El Formato sustituye al Acta Responsiva (en caso de requerirse formato) y deberá ser firmado por el usuario final.

Los formatos estan disponibles en:  
[www.mesadeservicio.cdmx.gob.mx/modulo.formatos](http://www.mesadeservicio.cdmx.gob.mx/modulo.formatos)

NOTA: Adjunta (sube) al ticket, el formato escaneado con la firma del usuario final, y el que se llenó por computadora (editable).

## <<FORMATO DEL ALTA DE USUARIO A UN SISTEMA>>

Los formatos firmados con tinta azul (originales) deberán permanecer en resguardo del enlace administrativo ó Técnico.

El correo electrónico ó la impresión de la pantalla del sistema donde se informa del login y contraseña del alta del usuario en un sistema, deberá ser firmado por el usuario final y dicho documentodeberá permanecer en resguardo del enlace administrativo o técnico.