



**Proceso Operativo (4.2): Solicitud de Servicios de Soporte Técnico.**

**Generales**

<b>Propietario del proceso:</b> Juez Administrador.	<b>Departamento responsable :</b> Despacho Judicial
<b>Objetivo:</b> Solicitar vía telefónica o web el soporte inicial, la asistencia remota y la solución o canalización a un Especialista al Escritorio de Soporte del Consejo de la Judicatura Federal para los equipos instalados en los Centros de Justicia Penal Federal.	<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/09/2015
	<b>Versión:</b> 01

**Alcance**

**Descripción:**  
Interactuar con el área de soporte técnico en la atención, asesoría y solución a los requerimientos o incidentes de los equipos asignados al Centro de Justicia Penal Federal en los que presenten falla (Mantenimiento correctivo).

<b>Proveedores:</b> • Dirección General de Tecnologías de la Información.	<b>Clientes:</b> • Juez Administrador. • Servidores Públicos adscritos en el Centro de Justicia Penal Federal.
--	--

<b>Entrada:</b> Reporte de atención de falla.	<b>Salida:</b> Atención de falla y “Cédula de nivel de servicio”.
--	--

**Actividades y Responsables:**

No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	<b>Servidor Público Solicitante</b>	Contacta al Escritorio de Soporte para reportar el incidente o solicitud del servicio de mantenimiento correctivo.	La solicitud se realizará al escritorio de soporte de la Dirección General de Tecnologías de la Información a través de la vía telefónica o por la web a la página <a href="mailto:escritoriodesoporte@correo.cjf.gob.mx">escritoriodesoporte@correo.cjf.gob.mx</a> . El servidor público solicitante deberá proporcionar los datos requeridos por el Escritorio de Soporte.
2	<b>Analista del Escritorio de Soporte</b>	Recibe el reporte vía telefónica o web en el Escritorio de Soporte, genera la orden de servicio y en su caso proporciona la asesoría respectiva.	Si el Analista de Servicios Informáticos resuelve el problema pasa a la actividad 8.
3	<b>Analista del Escritorio de Soporte</b>	Turna al Ingeniero de Servicios Informáticos en sitio la orden de servicio.	



**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



<b>4</b>	<b>Ingeniero de Servicios Informáticos en sitio</b>	Recibe la orden de servicio contacta con el servidor público solicitante y diagnostica el problema y lo soluciona o en su caso turna al proveedor.	Si el Ingeniero de Servicios Informáticos resuelve el problema pasa a la actividad 7.
<b>5</b>	<b>Proveedor</b>	Atiende la orden de servicio en los tiempos establecidos en el contrato.	
<b>6</b>	<b>Servidor Público Solicitante</b>	Valida la atención de la orden de servicio y recaba firma y sello del Juez Administrador y entrega al Ingeniero de Servicios Informáticos /Proveedor.	
<b>7</b>	<b>Ingeniero de Servicios Informáticos en sitio/Proveedor</b>	Documenta en el sistema SDM del Escritorio de Soporte la atención del reporte y cambia el estatus a "Resuelto".	
<b>8</b>	<b>Analista del Escritorio de Soporte</b>	Recibe la orden de servicio y procede a su cierre en el sistema SDM del Escritorio de Soporte.	
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Dirección de Servicios Informáticos.		<b>Revisado:</b> Dirección General de Tecnologías de la Información / Coordinación de Soporte y Continuidad Operativa.	<b>Autorizado:</b>
<b>Fecha:</b> 15/09/2015		<b>Fecha:</b> 02/10/2015	<b>Fecha:</b>
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso	

### Diagrama de Flujo

