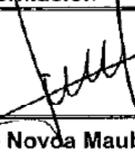
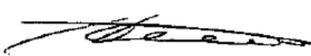




Manual General de Procedimientos

Procedimiento:
Soporte de Sistemas

Proceso:
Desarrollo de Software

Elabora Subdirector de Ingeniería de Software	Revisa Director de Tecnologías de Información	Aprueba	
		En Sesión Ordinaria del Pleno del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de México del veintitrés de enero de dos mil catorce, acta 02	
	Ing. Jorge Novda Maubert		
	Revisa Directora General de Administración		
Ing. Moisés Francisco Lima Valdez			
Lic. Estela Teresita Carranco Hernández			
Núm. de Identificación del Procedimiento: 3010503200-01.09	Versión No. 01	Fecha de emisión del proyecto de procedimiento: 27 / 09 / 13	Núm. de Páginas: 07



Manual General de Procedimientos

1. Objetivo

Proporcionar asistencia técnica con el software así como asistir al usuario a resolver determinados problemas mediante un trato directo. |

2. Alcance

Aplica al Subdirector de Ingeniería de Software, Jefe de Departamento de Análisis y Soporte de Sistemas e Ingeniero de Soporte, por competencia específica en la supervisión, coordinación y resolución de problemas especificados en las órdenes de trabajo. |

3. Referencia normativa

Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura del Estado de México.

Capítulo XI, art. 40, fracción II.

Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México

Artículos 35 y 36 fracción V.

Lineamientos para el uso de bienes y servicios informáticos del Poder Judicial del Estado de México

4. Responsabilidades

La Subdirección de Ingeniería de Software es la unidad administrativa responsable de brindar el soporte a los sistemas del Poder Judicial, atendiendo ordenes de trabajo y oficios con diversas peticiones por parte de los usuarios.

Subdirector de Ingeniería de Software.

- Supervisar el cumplimiento de las órdenes de trabajo en tiempo y forma.

Procedimiento: Soporte de Sistemas

Versión No. 01

Proceso: Desarrollo de Software

Fecha: 27 / 09 / 13
2 de 07



Manual General de Procedimientos

- Dialogar con los usuarios para orientarlos sobre sus peticiones.

Jefe de Departamento de Análisis y Soporte de Sistemas.

- Coordinar la atención de la orden de trabajo.

Ingeniero de Soporte.

- Atender la orden de trabajo y tratar respetuosamente a los usuarios.

5. Lineamientos de Operación

- Lineamientos para el uso de bienes y servicios informáticos del Poder Judicial del Estado de México

6. Insumos

- Orden de trabajo

7. Diagrama de bloque del procedimiento

Procedimiento: Soporte de Sistemas

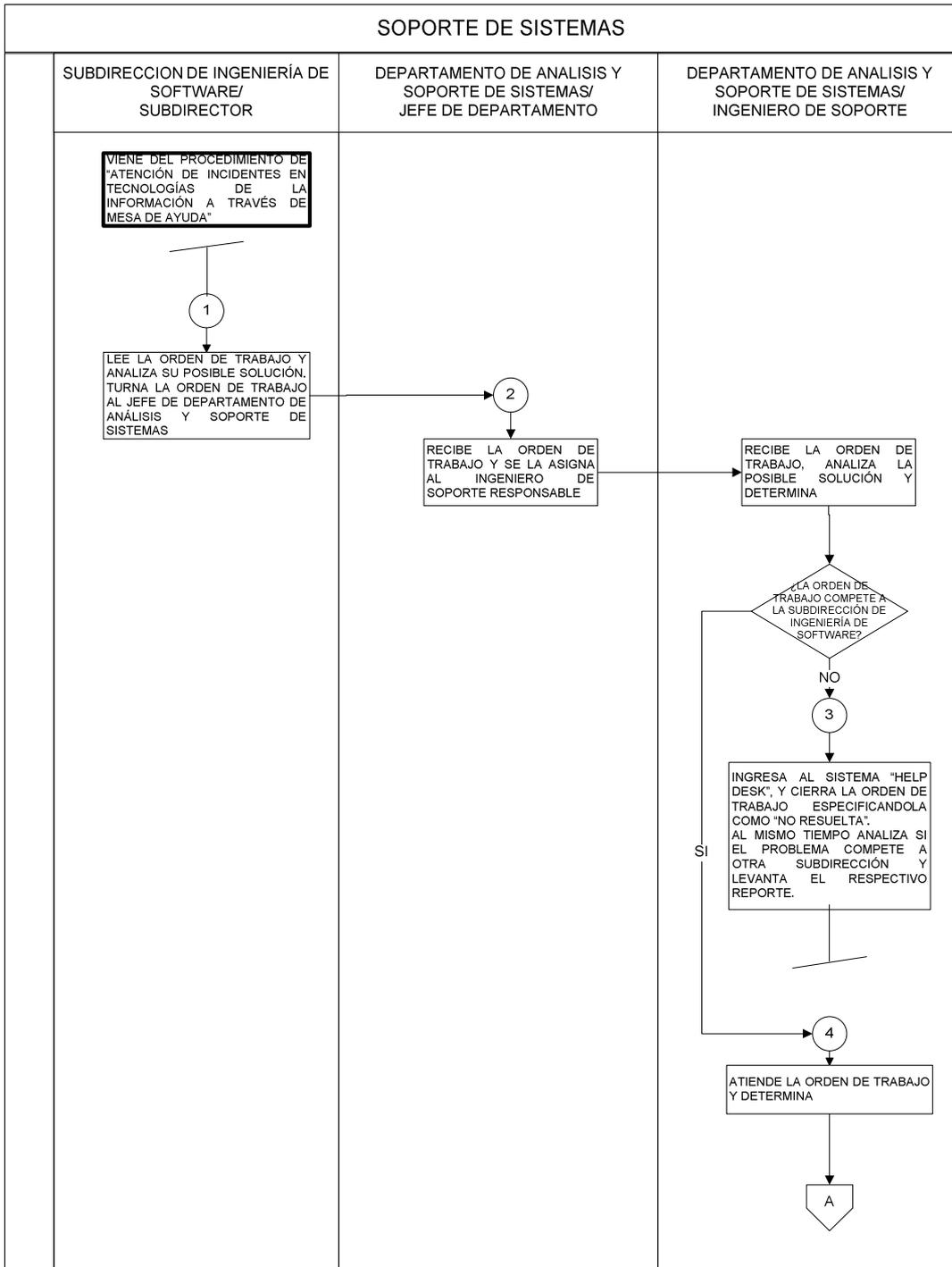
Versión No. 01

Proceso: Desarrollo de Software

Fecha: 27 / 09 / 13
3 de 07



Manual General de Procedimientos



Procedimiento: Soporte de Sistemas

Versión No. 01

Proceso: Desarrollo de Software

Fecha: 27 / 09 / 13
4 de 07



Manual General de Procedimientos

8. Resultados

- Orden de trabajo atendida

9. Medición

A través de un indicador:

Tiempo promedio de atención de órdenes de trabajo.

Formula:

Total de horas de atención de las órdenes de trabajo/ Numero de Ordenes de trabajo

10. Interacción con otros procedimientos

- Atención de incidentes en tecnologías de la información a través de Mesa de ayuda

11. Registros

12. Definiciones

Help Desk: Sistema informático que registra y da seguimiento a las órdenes de trabajo que peticionan los usuarios.

Procedimiento: Soporte de Sistemas

Versión No. 01

Proceso: Desarrollo de Software

Fecha: 27 / 09 / 13
6 de 07



Manual General de Procedimientos

CONTROL DE CAMBIOS	
DECIA	DEBE DECIR

Procedimiento: Soporte de Sistemas

Versión No. 01

Proceso: Desarrollo de Software

Fecha: 27 / 09 / 13
7 de 07