



20 DE MARZO DE 2018

GUÍA DE USUARIO “SOPORTE TÉCNICO”

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

DGRH





INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DEL ESTADO

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

INTRODUCCIÓN.

Este manual pretende ser una guía en el uso del Sistema “SOPORTE TÉCNICO” en su contenido se puede observar aspectos esenciales para que el usuario pueda obtener una experiencia de uso, ágil y sencilla.

DESCRIPCIÓN.

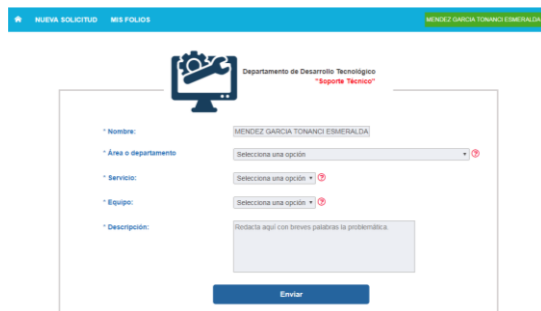


Ubicación.

1.0 El sistema se encuentra alojado en la con dirección electrónica:
<http://soporte-tecnico.familiadgrh.esy.es>

Acceso.

2.0 Ingresar usuario y contraseña los cuales corresponden al RFC con homoclave del trabajador.



Solicitud.

3.0 Al dar clic en entrar, el sistema ingresara a la sección “NUEVA SOLICITUD”, donde el trabajador deberá llenar los campos y dar clic en el botón “ENVIAR”.

3.1 Siguiendo de haber enviado la solicitud, el sistema ingresará directo a la sección “MIS FOLIOS”; allí se mostrarán todas las solicitudes realizadas, podrá ser visualizada la información referente a la solicitud dando clic el icono de “VER” representado por un ojo que aparece delante del listado.

FOLIO SOLICITUD	ESTATUS	VER
1	Registrada	

3.2 Después de ser atendida la solicitud por el encargado de Soporte Técnico, será indispensable dar clic en el icono “VER” para ingresar a la información del registro, aquí se deberá dar clic en el botón “SOLICITUD ATENDIDA”.

3.3 Cuando el personal de Soporte Técnico encargado de por finalizada la solicitud; en la sección “VER” aparecerá un informe de las Acciones Ejecutadas, Recomendaciones Generales así como un botón “CALIFICA MI SERVICIO” que al dar clic direccionara a la encuesta de satisfacción de usuario .

Evaluación.

4.0 Cuando la solicitud sea finalizada, se podrá acceder a una encuesta de satisfacción de usuario, la cual es importante contestar ya que base a los resultados obtenidos, se podrá mejorar el servicio ofrecido.