

---

## NOMBRE

## SOPORTE TÉCNICO

## OBJETIVO

Brindar apoyo en tiempo y forma a los usuarios en la aplicación de los programas (software) y la operación de equipos informáticos y de telecomunicaciones, a través de asesorías personalizadas o telefónicas, así como acciones de soporte técnico, con la finalidad de mantener en óptimas condiciones de uso el equipo de cómputo (hardware), esencial para el desempeño de las funciones asignadas.

## ALCANCE

Aplica a todas las solicitudes que presentan las áreas que integran la Delegación Federal en el Estado respecto a la aplicación de los programas (software) y la operación de equipos e instalaciones informáticas y de telecomunicaciones.

## PROCESO

### *TECNOLOGÍA Y SISTEMAS*

---

ELABORÓ: SUBDELEGADO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN.- CÉSAR ROQUE CAMPOS HERNÁNDEZ.

REVISÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE COAHUILA.- JOSÉ IGNACIO CORONA RODRÍGUEZ.

APROBÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE COAHUILA.- JOSÉ IGNACIO CORONA RODRÍGUEZ.

---

## DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

### DEFINICIONES:

**Asesoría.-** Acciones realizadas vía telefónica o personalmente para atender cualquier duda o pregunta relacionada con uso de los bienes informáticos.

**Hardware.-** Componentes o herramientas físicas del equipo de cómputo, es esencialmente la computadora, sus componentes y/o dispositivos que la acompañan.

**Red de Voz y Datos.-** Conjunto de instalaciones que unen a una serie de equipos de cómputo y telecomunicaciones con la finalidad de compartir recursos y servicios informáticos.

**Software.-** Conjunto de programas que se instalan en un ordenador, con el objetivo de resolver las tareas específicas del usuario, tales como sistema operativo (Windows 98 o XP), hojas de cálculo (Excel), procesador de palabras (Word), y otros.

**SopORTE Técnico.-** Actividades encaminadas a brindar ayuda especializada en el uso y manejo de cualquier componente o dispositivo de cómputo y telecomunicaciones.

### ACRÓNIMOS:

**PC.-** Computadora Personal.

**SAI.-** Subdelegación de Administración e Innovación.

---

ELABORÓ: SUBDELEGADO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN.- CÉSAR ROQUE CAMPOS HERNÁNDEZ.

REVISÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE COAHUILA.- JOSÉ IGNACIO CORONA RODRÍGUEZ.

APROBÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE COAHUILA.- JOSÉ IGNACIO CORONA RODRÍGUEZ.

---

## POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La prioridad de atención a los reportes de servicio para la aplicación de los programas (software) y operación de equipos e instalaciones informáticas y de telecomunicaciones, será determinado, considerando a aquélla cuyo servicio sea más urgente y/o más antiguo, a partir de su recepción.
- La prioridad más alta la tendrá cualquier problema que se pudiese presentar con la Red de Voz y Datos, o con los equipos de telecomunicaciones y con los servidores; así como, la presencia de virus informáticos en la red, a la eliminación de éstos y a las actividades a realizar para evitar un mayor contagio.
- Para los usuarios se catalogará como urgente cualquier problema que impida totalmente el uso de la PC, o ejecución del sistema operativo, o herramientas de vital importancia para llevar a cabo una tarea específica o función.
- El horario en que la Subdelegación de Administración e Innovación (SAI) mediante el Enlace Informático brindará el servicio de atención de solicitudes a los servidores públicos de la Delegación Federal en el Estado, será de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas, en días hábiles.

## INDICADORES

Nombre del Indicador: Reportes técnicos

Responsable de obtenerlo: Subdelegación de Administración e Innovación

Periodicidad: Semanal

Unidad de Medición: (Número de reportes atendidos / Número de reportes solicitados) x 100%

---

ELABORÓ: SUBDELEGADO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN.- CÉSAR ROQUE CAMPOS HERNÁNDEZ.

REVISÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE COAHUILA.- JOSÉ IGNACIO CORONA RODRÍGUEZ.

APROBÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE COAHUILA.- JOSÉ IGNACIO CORONA RODRÍGUEZ.

---

## TIEMPO DE OBTENCIÓN

3 días hábiles para la emisión del diagnóstico del problema, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud (No existe un tiempo establecido para el término del servicio o solución del problema)

---

ELABORÓ: SUBDELEGADO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN.- CÉSAR ROQUE CAMPOS HERNÁNDEZ.

REVISÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE COAHUILA.- JOSÉ IGNACIO CORONA RODRÍGUEZ.

APROBÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE COAHUILA.- JOSÉ IGNACIO CORONA RODRÍGUEZ.

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Subdelegación de Administración e Innovación (Enlace Informático) de la Delegación Federal en el Estado	1	Recibe y analiza la "Solicitud de servicio" (anexo 1), las fallas en el funcionamiento del equipo de cómputo o de telecomunicaciones, o dudas sobre el manejo de software implementado.
	2	Realiza diagnóstico detallado de la "Solicitud de servicio" y determina si se cuenta o no con las facilidades y componentes necesarios para la solución a las fallas en el funcionamiento del equipo de cómputo o de telecomunicaciones correspondiente.
	3	Verifica la base histórica de soporte, con la finalidad de identificar reincidencias con características similares y determinar el origen.
	4	Informa al usuario la(s) falla(s) detectadas en su equipo de cómputo o de telecomunicación, así como al jefe inmediato del usuario y si la actividad/acción lo requiere se informa al Subdelegado de Administración e Innovación.
		<i>NO CUENTA CON LAS FACILIDADES Y/O COMPONENTES</i>
	5	Notifica al usuario que efectúe la petición del componente o facilidad ante la Subdelegación de Administración e Innovación para dar solución al problema presentado.
	6	Recibe el componente o facilidad por parte del usuario, verifica sus características y funcionamiento, continuando en la actividad No. 7.
		<i>SI SE CUENTA CON LAS FACILIDADES Y/O COMPONENTES</i>
7	Lleva a cabo las acciones necesarias (instalación, dudas sobre manejo de software y periféricos "funcionamiento", etc.), con el propósito de resolver satisfactoriamente el servicio solicitado por el usuario.	
8	Recaba del usuario su firma de conformidad en la "Solicitud de servicio" elaborada, una vez finalizado el servicio al equipo de cómputo o de telecomunicación requerido.	

ELABORÓ: SUBDELEGADO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN.- CÉSAR ROQUE CAMPOS HERNÁNDEZ.

REVISÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE COAHUILA.- JOSÉ IGNACIO CORONA RODRÍGUEZ.

APROBÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE COAHUILA.- JOSÉ IGNACIO CORONA RODRÍGUEZ.

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	9	Archiva la "Solicitud de servicio" en la carpeta de control establecida para aclaraciones posteriores y actualiza la base de datos histórica respectiva.

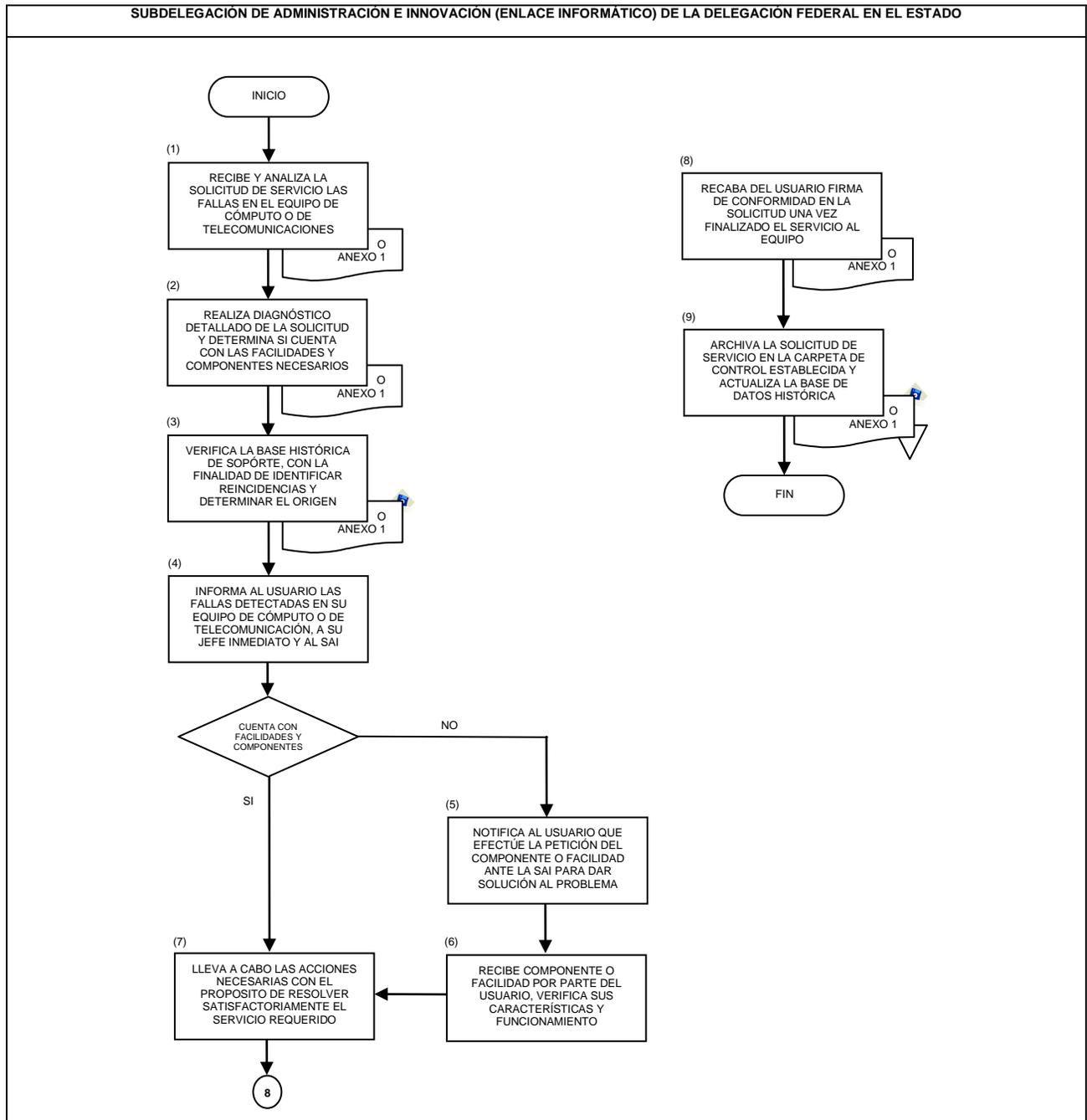
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES:</b>	<b>9</b>
<b>PRODUCTO O SERVICIO:</b>	<b>Soporte técnico</b>
<b>PROCEDIMIENTO(S):</b>	
<b>TIEMPO DE OBTENCIÓN:</b>	<b>3 días hábiles para la emisión del diagnóstico del problema, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud (No existe un tiempo establecido para el término del servicio o solución del problema)</b>

ELABORÓ: SUBDELEGADO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN.- CÉSAR ROQUE CAMPOS HERNÁNDEZ.

REVISÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE COAHUILA.- JOSÉ IGNACIO CORONA RODRÍGUEZ.

APROBÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE COAHUILA.- JOSÉ IGNACIO CORONA RODRÍGUEZ.

## DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ: SUBDELEGADO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN.- CÉSAR ROQUE CAMPOS HERNÁNDEZ.

REVISÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE COAHUILA.- JOSÉ IGNACIO CORONA RODRÍGUEZ.

APROBÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE COAHUILA.- JOSÉ IGNACIO CORONA RODRÍGUEZ.



**ANEXO No. 1**

**NOMBRE: SOLICITUD DE SERVICIO**

<b>SOLICITUD DE SERVICIO</b>			
			<b>FOLIO:</b> _____ <b>(1)</b> _____
<b>FECHA DE SOLICITUD:</b> (dd mm aa)	<b>HORA:</b>	<b>NOMBRE SOLICITANTE:</b>	<b>ÁREA:</b>
_____ <b>(2)</b> _____	_____	_____ <b>(3)</b> _____	_____ <b>(4)</b> _____
<b>DESCRIPCIÓN:(5)</b>			
_____			
_____			
_____			
<b>FECHA DE TÉRMINO:</b> (dd mm aa)	<b>HORA:</b>	<b>NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE DE CONFORMIDAD:</b>	
_____ <b>(6)</b> _____	_____	_____ <b>(7)</b> _____	
<b>OBSERVACIONES Y/O CONCLUSIONES:</b>			
_____			
_____			
_____			
_____ <b>(8)</b> _____			
_____			
<b>NOMBRE DE QUIEN REALIZÓ EL SERVICIO: (9)</b> _____			

ELABORÓ: SUBDELEGADO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN.- CÉSAR ROQUE CAMPOS HERNÁNDEZ.

REVISÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE COAHUILA.- JOSÉ IGNACIO CORONA RODRÍGUEZ.

APROBÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE COAHUILA.- JOSÉ IGNACIO CORONA RODRÍGUEZ.

## INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 1

**NOMBRE: SOLICITUD DE SERVICIO**

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Folio	1	Número consecutivo asignado a la solicitud de servicio presentada por la Subdelegación de Administración e Innovación (Enlace Informático) de la Delegación Federal en el Estado.
Fecha y hora	2	Día, mes, año y hora en que se ejecuta la solicitud de servicio.
Solicitante	3	Nombre completo del solicitante del servicio.
Área	4	Denominación oficial del área conforme a la estructura orgánica.
Descripción	5	Tipo de servicio a realizar ya sea por fallas en el funcionamiento del equipo de cómputo o telecomunicaciones, o dudas sobre el manejo de software.
Fecha y hora de término	6	Día, mes, año y hora en la que se concluye la solicitud de servicio.
Nombre y firma de quien recibe de conformidad	7	Nombre completo y firma autógrafa del que recibe el servicio.
Observaciones y/o conclusiones	8	Detalles significativos que se presentaron durante el servicio o el proceso a seguir, en caso de requerir soporte externo.
Nombre de quien realizó el servicio	9	Nombre completo de quien realizó el servicio solicitado.

ELABORÓ: SUBDELEGADO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN.- CÉSAR ROQUE CAMPOS HERNÁNDEZ.

REVISÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE COAHUILA.- JOSÉ IGNACIO CORONA RODRÍGUEZ.

APROBÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE COAHUILA.- JOSÉ IGNACIO CORONA RODRÍGUEZ.

## REGISTRO DE REVISIONES

**NÚMERO DE REVISIÓN:** 0  
**FECHA:** Saltillo, Coahuila. a 24 de Abril de 2007  
**DESCRIPCIÓN:** Procedimiento de nueva creación.

**ELABORÓ**

**Firma:**  
**Nombre:** César Roque Campos Hernández  
**Cargo:** Subdelegado de Administración e Innovación

**REVISÓ**

**Firma:**  
**Nombre:** José Ignacio Corona Rodríguez  
**Cargo:** Delegado Federal en el Estado de Coahuila

**APROBÓ**

**Firma:**  
**Nombre:** José Ignacio Corona Rodríguez  
**Cargo:** Delegado Federal en el Estado de Coahuila

ELABORÓ: SUBDELEGADO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN.- CÉSAR ROQUE CAMPOS HERNÁNDEZ.

REVISÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE COAHUILA.- JOSÉ IGNACIO CORONA RODRÍGUEZ.

APROBÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE COAHUILA.- JOSÉ IGNACIO CORONA RODRÍGUEZ.