

**SOPORTE TÉCNICO**  
131-SAI.20-1  
23-OCT-09

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



## **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.

## **PROCESO**

## **TECNOLOGÍA Y SISTEMAS**

SOPORTE TÉCNICO  
131-SAI.20-1  
23-OCT-09

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



## 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:

**DTS.-** Departamento de Tecnología y Sistemas.

**PC.-** Computadora Personal.

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

SOPORTE TÉCNICO  
131-SAI.20-1  
23-OCT-09

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



## 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 Departamento de Tecnología y Sistemas (DTS) 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, en días hábiles.
- El Departamento de Tecnología y Sistemas (DTS) deberá emitir el diagnóstico del problema en 3 días hábiles, 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).

SOPORTE TÉCNICO  
131-SAI.20-1  
23-OCT-09

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



**SEMARNAT**

## INDICADORES

Nombre del Indicador: Reportes técnicos atendidos

Responsable de obtenerlo: Departamento de Tecnología y Sistemas

Periodicidad: Semanal

Unidad de Medición:  $(\text{Número de reportes atendidos} / \text{Número de reportes solicitados}) \times 100\%$

SOPORTE TÉCNICO  
131-SAI.20-1  
23-OCT-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Tecnología y Sistemas	1	Recibe y analiza en 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) detectada(s) 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 de este procedimiento.  <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.

SOPORTE TÉCNICO  
131-SAI.20-1  
23-OCT-09

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



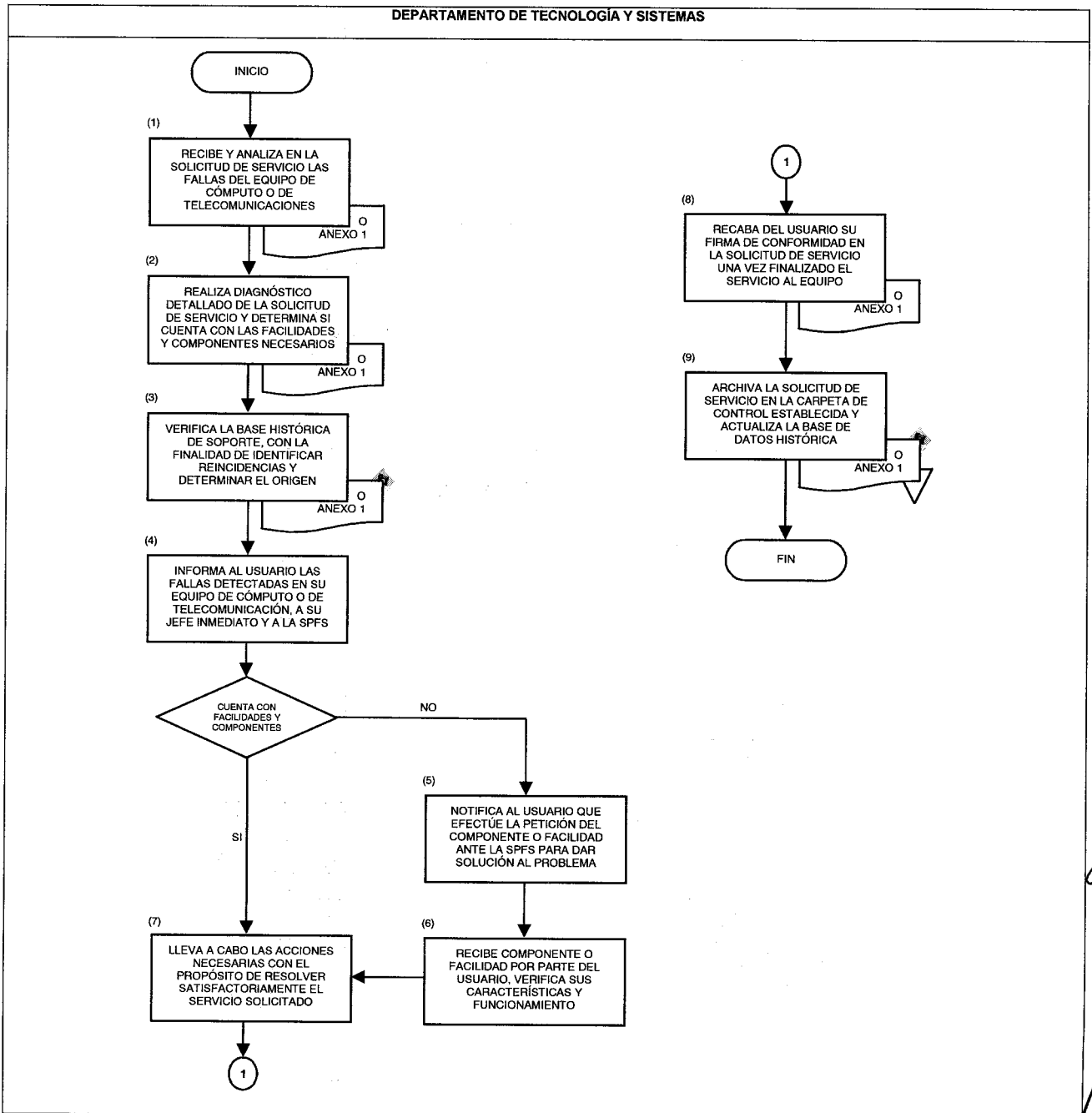
### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

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.

TOTAL DE ACTIVIDADES:	9
PRODUCTO O SERVICIO:	Soporte técnico
PROCEDIMIENTO(S):	



### DIAGRAMA DE FLUJO



SOPORTE TÉCNICO  
131-SAI.20-1  
23-OCT-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

ANEXO No. 1

NOMBRE: SOLICITUD DE SERVICIO

SOLICITUD DE SERVICIO

FOLIO: \_\_\_\_\_(1)\_\_\_\_\_

FECHA DE SOLICITUD:  
(dd mm aa)

HORA:

NOMBRE SOLICITANTE:

ÁREA:

\_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (3) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (4) \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN: (5)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

FECHA DE TERMINO:  
(dd mm aa)

HORA:

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE DE  
CONFORMIDAD:

\_\_\_\_\_ (6) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (7) \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES Y/O CONCLUSIONES: (8)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

NOMBRE DE QUIEN REALIZÓ EL SERVICIO:(9) \_\_\_\_\_



SOPORTE TÉCNICO  
131-SAI.20-1  
23-OCT-09

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



**SEMARNAT**

**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 el Departamento de Tecnología y Sistemas 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.

SOPORTE TÉCNICO  
131-SAI.20-1  
23-OCT-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

### REGISTRO DE REVISIONES

**NÚMERO DE REVISIÓN:** 1  
**FECHA:** León, Guanajuato. a 27 de Noviembre de 2009  
**DESCRIPCIÓN:** Modificación a la primera e incorporación de la última política de operación y la información contenida en el procedimiento se incorporó a los formatos con la nueva identidad institucional.

**ELABORÓ**

**Firma:**

**Nombre:** Hugo Martín Castillo Parra

**Cargo:** Jefe de Departamento de Tecnología y Sistemas

**REVISÓ**

**Firma:**

**Nombre:** Antonio Díaz Arechiga

**Cargo:** Jefe de la Unidad Jurídica

**APROBÓ**

**Firma:**

**Nombre:** Francisco Javier Camarena Juárez

**Cargo:** Delegado Federal en el Estado de Guanajuato