

**SOPORTE TÉCNICO**  
140-SPFS.07-0  
28-SEP-07

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



**SEMARNAT**

## **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  
140-SPFS.07-0  
28-SEP-07

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



SEMARNAT

## 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.

**SPFS.-** Subdelegación de Planeación y Fomento Sectorial.



## 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 Planeación y Fomento Sectorial (SPFS) mediante el Departamento de Tecnología y Sistemas 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: Departamento de Tecnología y Sistemas

Periodicidad: Semanal

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

SOPORTE TÉCNICO  
140-SPFS.07-0  
28-SEP-07

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



SEMARNAT

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Tecnología y Sistemas	1	Recibe y analiza la "Solicitud de servicio" (anexo 1), así como, las fallas en el funcionamiento del equipo de cómputo o de telecomunicaciones, o dudas sobre el manejo de software implementado.
	2	Realiza el diagnóstico detallado de la "Solicitud de servicio" presentada 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, asimismo, al Jefe Inmediato del usuario y si la actividad/acción a realizar lo requiere se informa de manera oportuna 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.

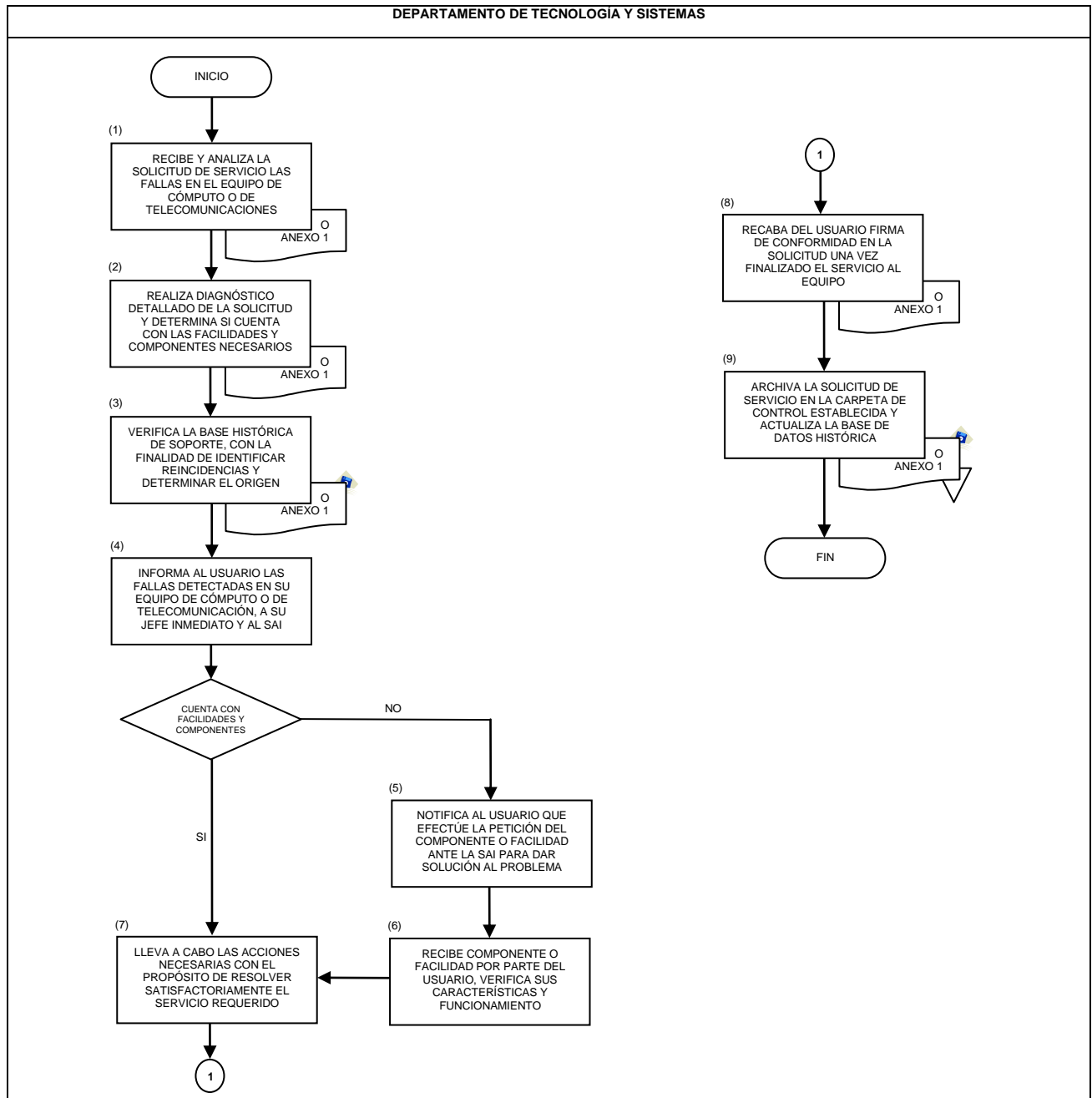
### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	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.
	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>	



## DIAGRAMA DE FLUJO



SOPORTE TÉCNICO  
140-SPFS.07-0  
28-SEP-07

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



SEMARNAT

ANEXO No. 1

NOMBRE: SOLICITUD DE SERVICIO

SOLICITUD DE SERVICIO

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

FECHA DE SOLICITUD: (dd mm aa) \_\_\_\_\_  
(2) \_\_\_\_\_

HORA: \_\_\_\_\_

NOMBRE SOLICITANTE: \_\_\_\_\_  
(3) \_\_\_\_\_

ÁREA: \_\_\_\_\_  
(4) \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN:(5)

FECHA DE TÉRMINO: (dd mm aa) \_\_\_\_\_  
(6) \_\_\_\_\_

HORA: \_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE DE CONFORMIDAD: \_\_\_\_\_  
(7) \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES Y/O CONCLUSIONES:

(8)

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

**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  
140-SPFS.07-0  
28-SEP-07

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



SEMARNAT

## REGISTRO DE REVISIONES

**NÚMERO DE REVISIÓN:** 0  
**FECHA:** Oaxaca, Oaxaca. a 19 de Octubre de 2007  
**DESCRIPCIÓN:** Procedimiento de nueva creación.

ELABORÓ

**Firma:**  
**Nombre:** Rafael Jorge Acuña Victoria  
**Cargo:** Jefe de Departamento de Tecnología y Sistemas

REVISÓ

**Firma:**  
**Nombre:** Gabino Chávez López  
**Cargo:** Subdelegado de Planeación y Fomento Sectorial

APROBÓ

**Firma:**  
**Nombre:** Esteban Ortiz Rodea  
**Cargo:** Delegado Federal en el Estado de Oaxaca