

SOPORTE TÉCNICO  
141-SPFS.12-0  
19-DIC-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*



## 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 aquella 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%



### 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.

SOPORTE TÉCNICO  
141-SPFS.12-0  
19-DIC-07



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

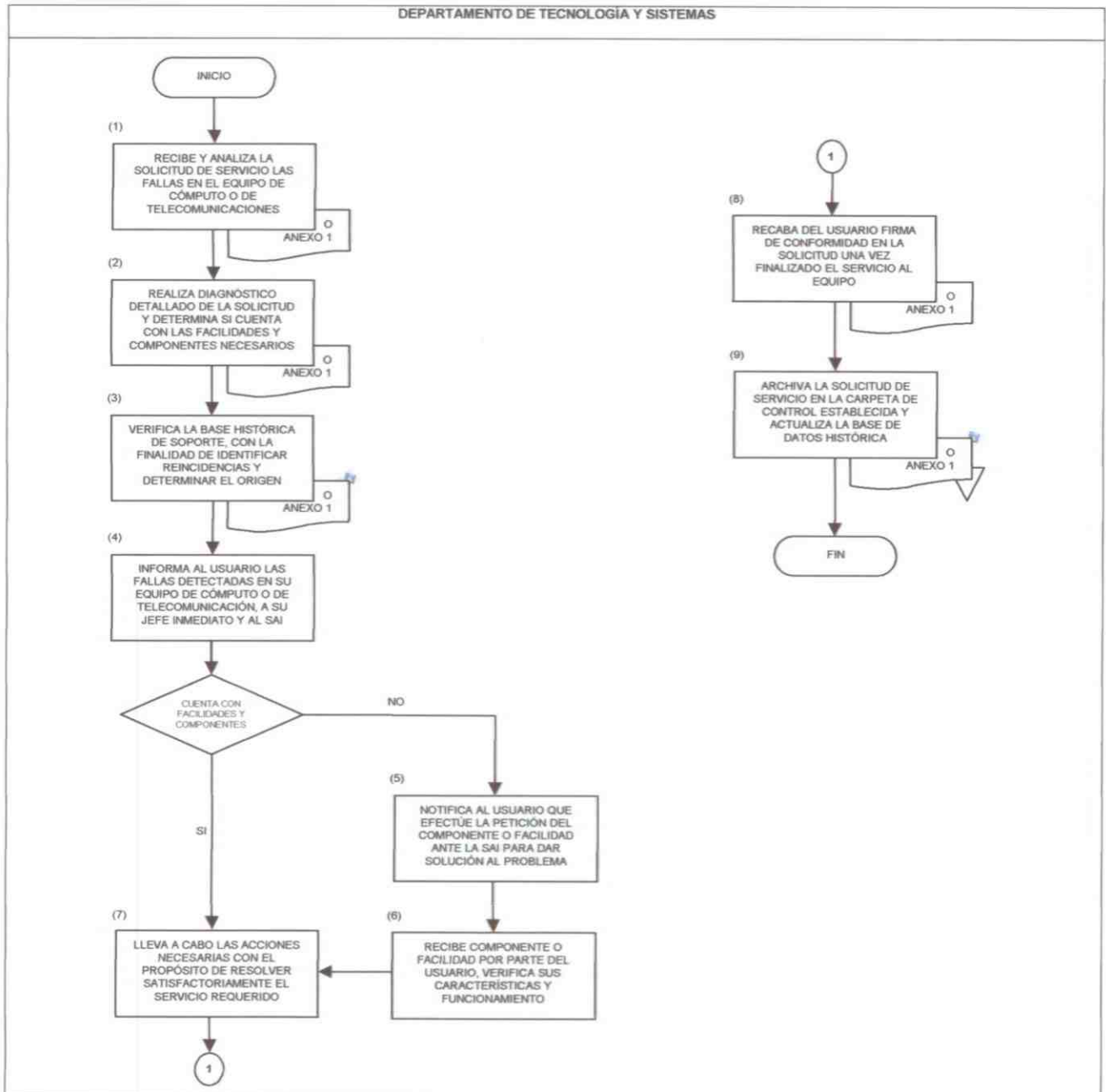
### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

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.

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



### DIAGRAMA DE FLUJO



SOPORTE TÉCNICO  
141-SPFS.12-0  
19-DIC-07

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



SEMARNAT

ANEXO No. 1

NOMBRE: SOLICITUD DE SERVICIO

SOLICITUD DE SERVICIO

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

FECHA DE SOLICITUD: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_ NOMBRE SOLICITANTE: \_\_\_\_\_ ÁREA: \_\_\_\_\_  
(dd mm aa) \_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_ (3) \_\_\_\_\_ (4) \_\_\_\_\_  
(2) \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN:(5)

FECHA DE TÉRMINO: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_ NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE DE CONFORMIDAD: \_\_\_\_\_  
(dd mm aa) \_\_\_\_\_ (6) \_\_\_\_\_ (7) \_\_\_\_\_  
(6) \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES Y/O CONCLUSIONES:

(8)

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

SOPORTE TÉCNICO  
141-SPFS.12-0  
19-DIC-07

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.





## REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 0  
FECHA: Puebla, Puebla. a 25 de Enero de 2008  
DESCRIPCIÓN: Procedimiento de nueva creación.

ELABORÓ

Firma:

Nombre: ~~Moisés Guzmán Arias~~

Cargo: Jefe de Departamento de Tecnología y Sistemas

REVISÓ

Firma:

Nombre: ~~Francisco Javier Coca Santillana~~

Cargo: ~~Subdelegado de Planeación y Fomento Sectorial~~

APROBÓ

Firma:

Nombre: Carlos Albicker Albicker

Cargo: Delegado Federal en el Estado de Puebla