



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: JEFE DE DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS.- ING. SALVADOR MUÑOZ SANDATE

REVISÓ: JEFE DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA AMBIENTAL.- LIC. DAVID E. ZAVALA ARCIGA.

APROBÓ: SUBDELEGADO DE PLANEACIÓN Y FOMENTO SECTORIAL.- LIC. JOSÉ GABRIEL ROSILLO IGLESIAS.



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.

UPPA.- Unidad de Planeación y Política Ambiental.

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS.- ING. SALVADOR MUÑOZ SANDATE.

REVISÓ: JEFE DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA AMBIENTAL.- LIC. DAVID E. ZAVALA ARCIGA.

APROBÓ: SUBDELEGADO DE PLANEACIÓN Y FOMENTO SECTORIAL.- LIC. JOSÉ GABRIEL ROSILLO IGLESIAS.

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 determinada, 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 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 atendidos

Responsable de obtenerlo: Departamento de Tecnología y Sistemas

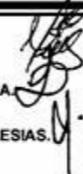
Periodicidad: Semanal

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

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS.- ING. SALVADOR MUÑOZ SANDATE.

REVISÓ: JEFE DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA AMBIENTAL.- LIC. DAVID E. ZAVALA ARCIGA.

APROBÓ: SUBDELEGADO DE PLANEACIÓN Y FOMENTO SECTORIAL.- LIC. JOSÉ GABRIEL ROSILLO IGLESIAS.





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: JEFE DE DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS.- ING. SALVADOR MUÑOZ SANDATE

REVISÓ: JEFE DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA AMBIENTAL.- LIC. DAVID E. ZAVALA ARCIGA.

APROBÓ: SUBDELEGADO DE PLANEACIÓN Y FOMENTO SECTORIAL.- LIC. JOSÉ GABRIEL ROSILLO IGLESIAS.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Tecnología y Sistemas de la Unidad de Planeación y Política Ambiental	1	Recibe la "Solicitud de servicio" (anexo 1), identifica y analiza las fallas en el funcionamiento del equipo de cómputo o de telecomunicaciones, o dudas sobre el manejo de software implementado.
	2	Efectúa el diagnóstico de manera detallada de la "Solicitud de servicio" y define si se cuenta o no con las facilidades y componentes necesarios, con la finalidad de dar 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 Jefe de la Unidad de Planeación y Política Ambiental (UPPA).
		<i>NO CUENTA CON LAS FACILIDADES Y/O COMPONENTES</i>
	5	Notifica al Usuario que efectúe la petición del componente o facilidad ante la Unidad de Planeación y Política Ambiental 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	Realiza en tiempo y forma las acciones pertinentes (instalación, dudas sobre manejo de software y periféricos "funcionamiento", etc.), con el propósito de resolver satisfactoriamente el servicio solicitado por el Usuario.	

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS.- ING. SALVADOR MUÑOZ SANDATE.

REVISÓ: JEFE DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA AMBIENTAL.- LIC. DAVID E. ZAVALA ARCIGA.

APROBÓ: SUBDELEGADO DE PLANEACIÓN Y FOMENTO SECTORIAL.- LIC. JOSÉ GABRIEL ROSILLO IGLESIAS.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	8	Obtiene 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.

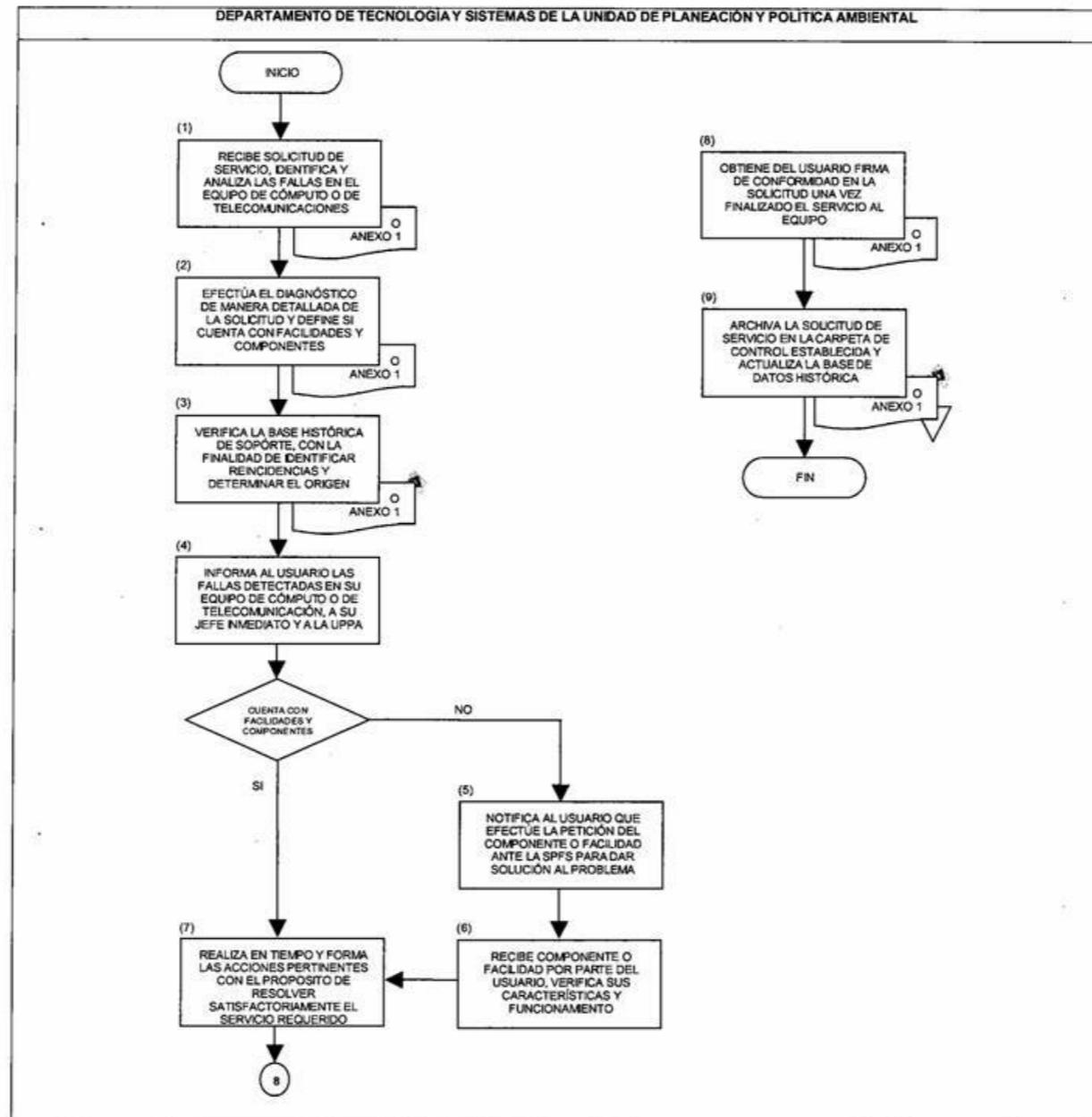
TOTAL DE ACTIVIDADES:	9
PRODUCTO O SERVICIO:	Soporte técnico
PROCEDIMIENTO(S):	
TIEMPO DE OBTENCIÓN:	3 días hábiles para la emisión del diagnóstico del problema contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud. (No existe un tiempo establecido para el término del servicio o solución del problema)

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS.- ING. SALVADOR MUÑOZ SANDATE.

REVISÓ: JEFE DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA AMBIENTAL.- LIC. DAVID E. ZAVALA ARCIGA.

APROBÓ: SUBDELEGADO DE PLANEACIÓN Y FOMENTO SECTORIAL.- LIC. JOSÉ GABRIEL ROSILLO IGLESIAS.

DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS.- ING. SALVADOR MUÑOZ SANDATE.

REVISÓ: JEFE DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA AMBIENTAL.- LIC. DAVID E. ZAVALA ARCIGA.

APROBÓ: SUBDELEGADO DE PLANEACIÓN Y FOMENTO SECTORIAL.- LIC. JOSÉ GABRIEL ROSILLO IGLESIAS.



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:			

NOMBRE DE QUIEN REALIZO EL SERVICIO: _____ (9)			

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS.- ING. SALVADOR MUÑOZ SANDATE

REVISÓ: JEFE DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA AMBIENTAL.- LIC. DAVID E. ZAVALA ARCIGA

APROBÓ: SUBDELEGADO DE PLANEACIÓN Y FOMENTO SECTORIAL.- LIC. JOSÉ GABRIEL ROSILLO IGLESIAS.



INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 1

NOMBRE: SOLICITUD DE SERVICIO

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Folio	1	Número consecutivo asignado por el Departamento de Tecnología y Sistemas a la solicitud de servicio presentada.
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	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: JEFE DE DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS.- ING. SALVADOR MUÑOZ SANDATE

REVISÓ: JEFE DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA AMBIENTAL.- LIC. DAVID E. ZAVALA ARCIGA

APROBÓ: SUBDELEGADO DE PLANEACIÓN Y FOMENTO SECTORIAL.- LIC. JOSÉ GABRIEL ROSILLO IGLESIAS

REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 0
FECHA: San Luis Potosí, San Luis Potosí. a 9 de Octubre de 2006
DESCRIPCIÓN: Procedimiento de nueva creación.

ELABORÓ

Firma:

Nombre: Ing. Salvador Muñiz Sandate

Cargo: Jefe de Departamento de Tecnología y Sistemas

REVISÓ

Firma:

Nombre: Lic. David E. Zavala Arciga

Cargo: Jefe de la Unidad de Planeación y Política Ambiental

APROBÓ

Firma:

Nombre: Lic. José Gabriel Rosillo Iglesias

Cargo: Subdelegado de Planeación y Fomento Sectorial

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS.- ING. SALVADOR MUÑIZ SANDATE.

REVISÓ: JEFE DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA AMBIENTAL.- LIC. DAVID E. ZAVALA ARCIGA.

APROBÓ: SUBDELEGADO DE PLANEACIÓN Y FOMENTO SECTORIAL.- LIC. JOSÉ GABRIEL ROSILLO IGLESIAS.