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 una computadora, con el objeto de resolver las tareas específicas del usuario, tales como sistema operativo (Windows XP o vista), 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:

DEIA.- Departamento de Estadística e Información Ambiental.

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 Departamento de Estadística e Información Ambiental (DEIA) 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).

INDICADORES

Nombre del Indicador: Reportes técnicos atendidos
Responsable de obtenerlo: Departamento de Estadística e Información Ambiental
Periodicidad: Semanal
Unidad de Medición: (Número de reportes atendidos / Número de reportes solicitados) x 100%

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Estadística e Información Ambiental	1	Recibe y analiza en la "Reporte 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 del "Reporte 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. *NO CUENTA CON LAS FACILIDADES Y/O COMPONENTES*
	5	Notifica al Usuario que efectúe la petición del componente o facilidad ante el Subdelegado 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. *SI SE CUENTA CON LAS FACILIDADES Y/O COMPONENTES*
	7	Lleva a cabo las acciones necesarias (instalación, dudas sobre manejo de software y periféricos, etc.), con el propósito de resolver satisfactoriamente el servicio solicitado por el Usuario.
	8	Recaba del Usuario su firma de conformidad en la "Reporte de servicio" elaborada, una vez finalizado el servicio al equipo de cómputo o de telecomunicación requerido.

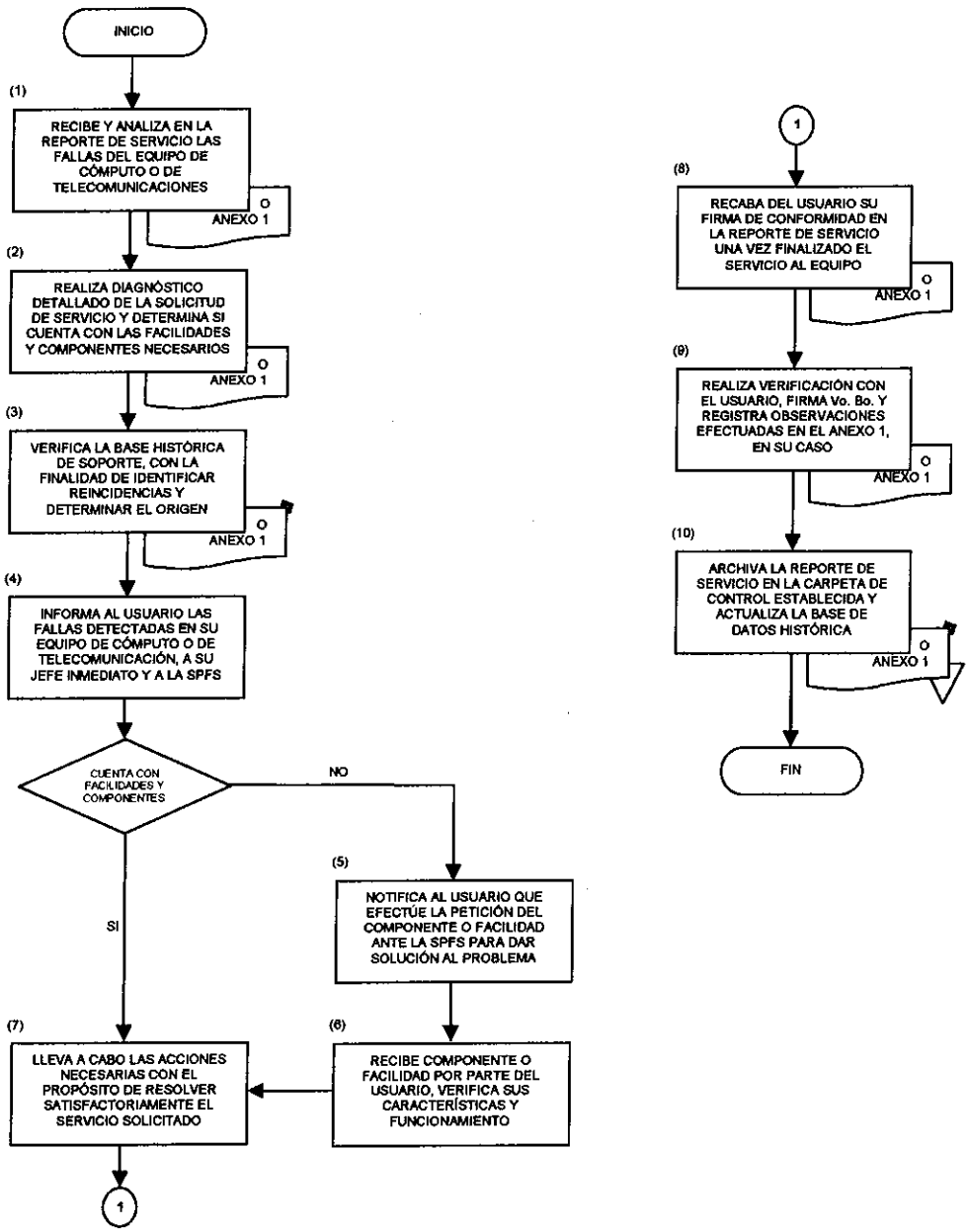
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
		Nota: Se registra en "Reporte de servicio" la solución y/o comentario y se firma en atendió.
	9	Realiza una verificación física o telefónica con el Usuario para supervisar las acciones realizadas, firma en Vo. Bo. y registra las observaciones efectuadas en el anexo 1, en su caso.
	10	Archiva la "Reporte de servicio" en la carpeta de control establecida y actualiza la base de datos histórica para aclaraciones posteriores y actualiza la base de datos histórica respectiva.

TOTAL DE ACTIVIDADES:	10
PRODUCTO O SERVICIO:	Soporte técnico
PROCEDIMIENTO(S):	

DIAGRAMA DE FLUJO

DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMACIÓN AMBIENTAL



ANEXO No. 1

NOMBRE: REPORTE DE SERVICIO

SEMARNAT	SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES DELEGACION FEDERAL EN SINALOA CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		
	TITULO REPORTE DE SERVICIOS	CODIGO FO-SI-08	PAGINA 1 DE 1

Folio: (1)

Fecha de Solicitud (2)

Fecha de Entrega (3)

Fecha de Atención (4)

SELECCIONE OPCION CORRESPONDIENTE: (5)

- ☐ Mantenimiento Preventivo
- ☐ Computadora
- ☐ Red Local
- ☐ Internet
- ☐ Equipo Periferico (mouse,cables,etc)
- ☐ Red de Voz

Responsable: _____

- ☐ Apoyo Técnico o Servicio
- ☐ Correo Electronico
- ☐ Impresora
- ☐ Escanner
- ☐ Sistema Institucional

Cual: _____

- ☐ Software (Windows, Office, etc.)

Equipo de computo / asociado al periférico o problema presentado de red o comunicación:

Caracteristicas:

No. de Serie: (6)

Modelo: (7)

Marca: (8)

(9)
- ☐ CPU
- ☐ Monitor
- ☐ Teclado
- ☐ Mouse
- ☐ Impresora
- ☐ Escanner

Otro: (10)

Diagnostico o descripcion del servicio:

(11)

Solucion y / o comentarios:

(12)

Solicitó:	Atendió:	VoBo:
(13)	(14)	(15)
Nombre y Firma	Nombre y Firma	Nombre y Firma

Para llenado por el área de Sistemas:

- ☐ Equipo Reparado
- ☐ Equipo NO Reparado
- ☐ Equipo Diagnosticado
- ☐ Servicio Efectuado
- ☐ Servicio NO Efectuado

Observaciones: (16)

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 1

NOMBRE: REPORTE DE SERVICIO

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Solicitó	13	Nombre y firma autógrafa del solicitante del servicio.
Atendió	14	Nombre y firma autógrafa de la persona que realiza el servicio.
Vo. Bo.	15	Nombre y firma autógrafa de la persona que supervisa la atención del servicio.
Observaciones	16	Tipo de atención y las observaciones obtenidas, en caso de que existan.

REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN:	**1**
FECHA:	**Culiacán, Sinaloa. a 30 de Abril de 2010**
DESCRIPCIÓN:	**Incorporación de la última política de operación y actividad No. 9, asimismo modificación al anexo 1 e instructivo de llenado la información contenida en el procedimiento se incorporó a los formatos con la nueva identidad institucional.**

ELABORÓ	**Firma:**	
	Nombre:	**María Luisa Shimizu Aispuro**
	Cargo:	**Subdelegada de Planeación y Fomento Sectorial**
REVISÓ	**Firma:**	
	Nombre:	**Ma. del Carmen Torres Esceberre**
	Cargo:	**Delegada Federal en el Estado de Sinaloa**
APROBÓ	**Firma:**	
	Nombre:	**Ma. del Carmen Torres Esceberre**
	Cargo:	**Delegada Federal en el Estado de Sinaloa**