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:

DTS.- Departamento de Tecnología y Sistemas.

PC.- Computadora Personal.

SPFS.- Subdelegación de Planeación y Fomento Sectorial.

UNF.- Unidad de Normatividad y Fomento.

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 el Departamento de Tecnología y Sistemas (DTS) brindará el servicio de atención de solicitudes a los servidores públicos de la Delegación Federal, será de Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 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: Mensual
Unidad de Medición: (Número de reportes atendidos / Número de reportes solicitados) x 100%

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

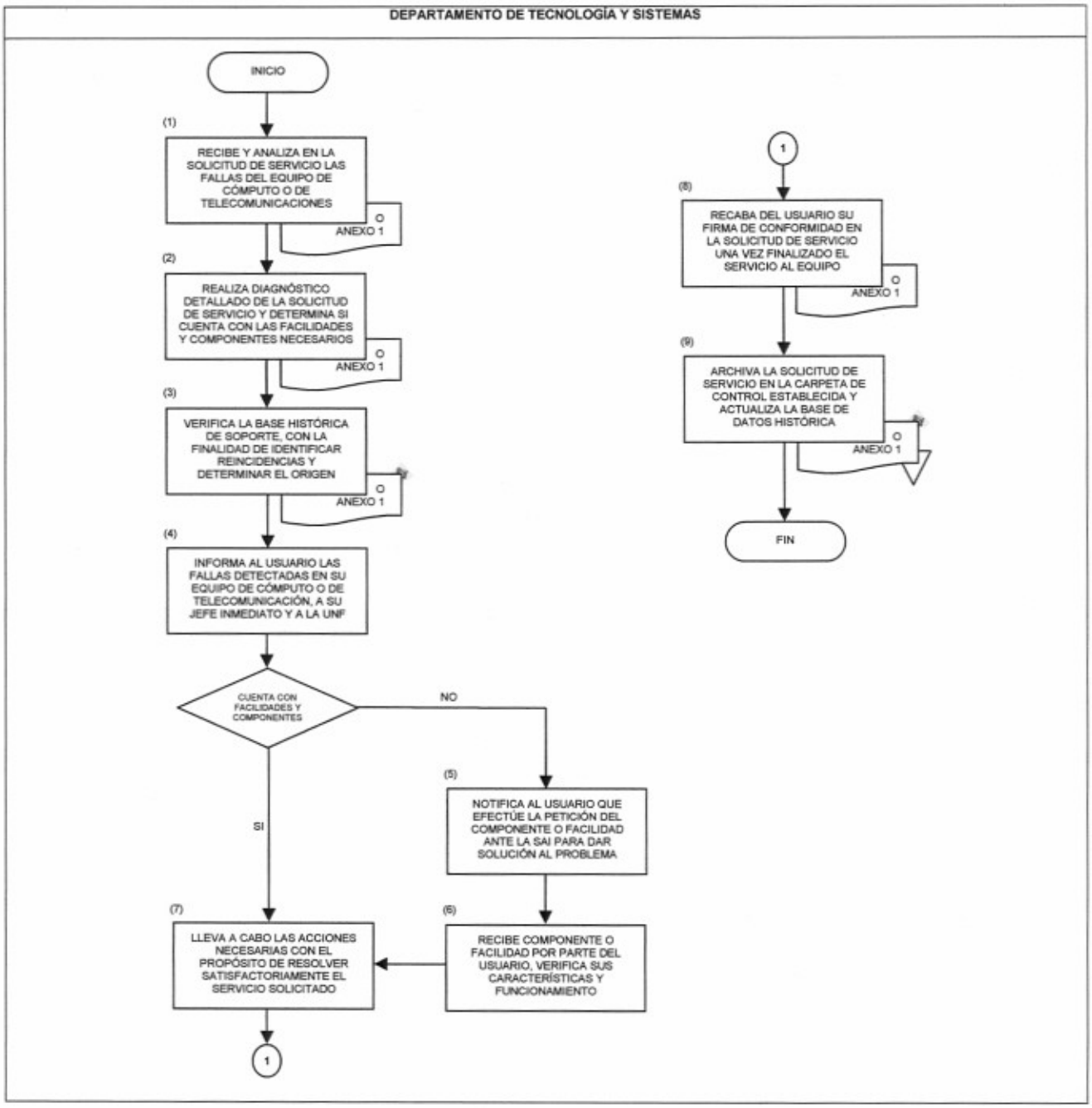
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Tecnología y Sistemas	1	Recibe y analiza en la "Solicitud de servicio" (anexo 1), las fallas en el funcionamiento del equipo de cómputo o de telecomunicaciones, o dudas sobre el manejo de software implementado.
	2	Realiza diagnóstico detallado de 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 a la Unidad de Normatividad y Fomento (UNF). *NO CUENTA CON LAS FACILIDADES Y/O COMPONENTES*
	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. *SI SE CUENTA CON LAS FACILIDADES Y/O COMPONENTES*
	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.

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



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)_____

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.

REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN:	**1**
FECHA:	**Tlaxcala, Tlaxcala. a 10 de Junio de 2009**
DESCRIPCIÓN:	**La información contenida en el procedimiento se incorporó a los formatos con la nueva identidad institucional.**

ELABORÓ

Firma:

Nombre: **Carlos Cante Escalante**

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

REVISÓ

Firma:

Nombre: **Ignacio Ramírez Sánchez**

Cargo: **Jefe de Unidad de Normatividad y Fomento**

APROBÓ

Firma:

Nombre: **Santiago Miranda Reyes**

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