

SOPORTE TÉCNICO
151-SAL16-1
6-NOV-09



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.

SAI.- Subdelegación de Administración e Innovación.



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 Administración e Innovación (SAI) 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.
- El Departamento de Tecnología y Sistemas 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).

SOPORTE TÉCNICO
151-SAL16-1
6-NOV-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

INDICADORES

Nombre del Indicador: Reportes técnicos atendidos

Responsable de obtenerlo: Departamento de Tecnología y Sistemas

Periodicidad: Mensual

Unidad de Medición: $(\text{Número de reportes atendidos} / \text{Número de reportes solicitados}) \times 100\%$



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 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.
	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.

SOPORTE TÉCNICO
151-SAL16-1
6-NOV-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

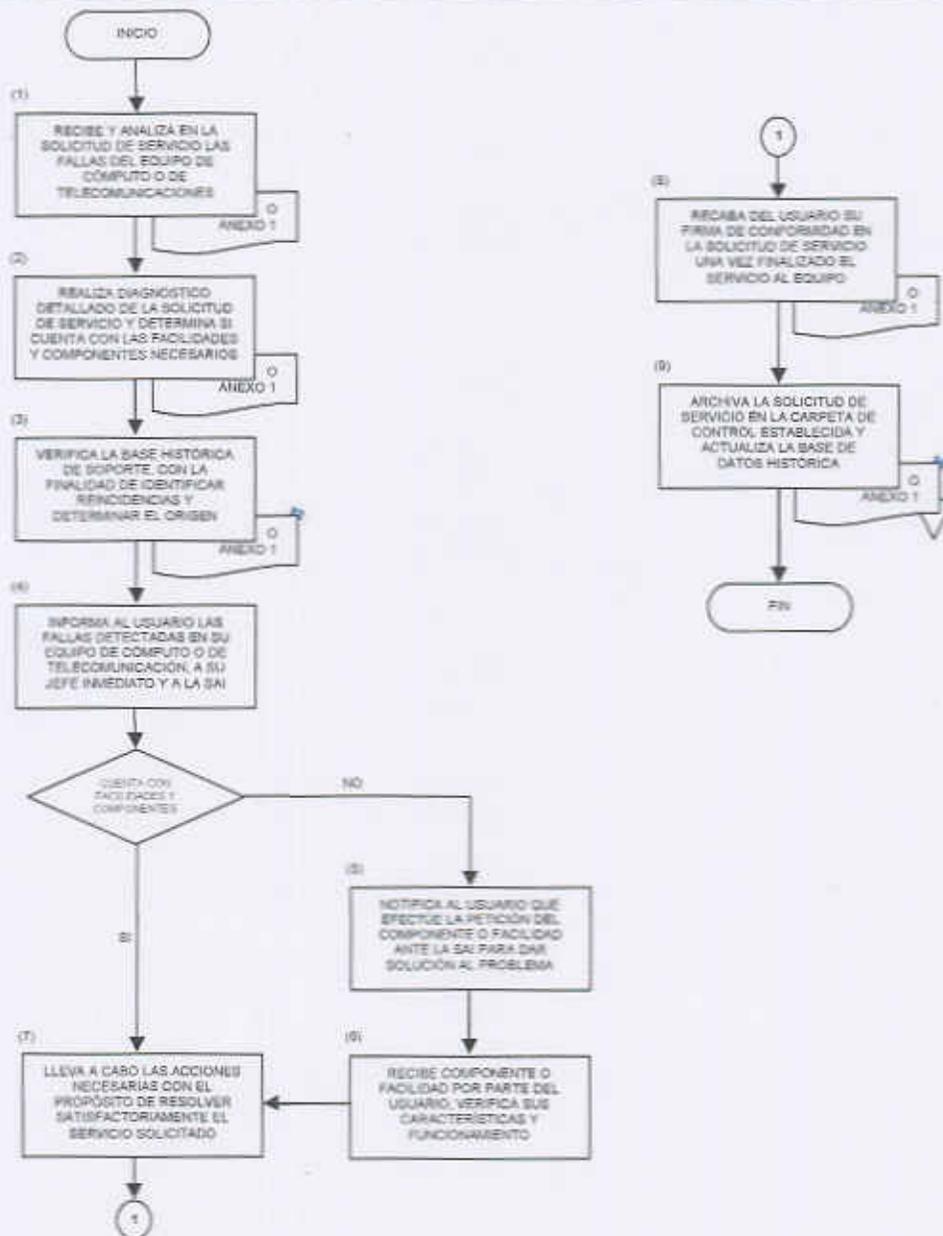
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	9	Archiva la "Solicitud de servicio" en la carpeta de control establecida para aclaraciones posteriores y actualiza la base de datos histórica respectiva.

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



DIAGRAMA DE FLUJO

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS



SOPORTE TÉCNICO
151-SAL16-1
6-NOV-09

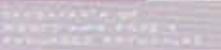


SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

ANEXO No. 1

NOMBRE: SOLICITUD DE SERVICIO

		Subdelegación de administración e innovación	
		Departamento de Tecnología Y Sistemas	
		Solicitud de Servicio para Soporte Técnico	
		Folio: . 1	
Llenado por Solicitante			
Fecha Solicitud: 2	Hora: 3	Nombre solicitante: 4	
Área: 5			
Tipo de Problema 6			
Soporte Técnico: []		Asesoría: []	
		Mantenimiento: []	
		Otro: []	
Detalles de Problema 7			
Falla / Servicio:			
Solo para uso de Soporte Técnico			
Causa Dictaminada: 8			
Solución: 9			
Observaciones: 10			
Datos de Entrega			
Fecha de Entrega: 11	Hora: 12	Responsable de Servicio (Nombre y Firma): 13	
		KAREM A CANTO CASTILLA	
Quién recibe (Nombre y Firma): 14			

Delegación Federal en el Estado de Yucatán
Subdelegación de Administración e Innovación

SOPORTE TÉCNICO
151-SAI.18-1
6-NOV-09



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. Formado por el número de mes y el número de solicitud.
Fecha	2	Día, mes, año en que se ejecuta la solicitud de servicio.
Hora	3	Hora en que se ejecuta la solicitud de servicio.
Nombre de solicitante	4	Nombre completo del solicitante del servicio.
Área	5	Denominación oficial del área conforme a la estructura orgánica.
Tipo de problema	6	Especificar si se trata de un servicio de soporte técnico, asesoría, mantenimiento de equipo o alguno otro no especificado.
Detalle del problema	7	Describir de manera breve y clara el tipo de problema presentado o el servicio a realizar ya sea por fallas en el funcionamiento del equipo de cómputo o telecomunicaciones, o dudas sobre el manejo de software.
Causa dictaminada	8	Describir brevemente por el responsable del servicio, la posible causa del problema o servicio solicitado.
Solución	9	Describir brevemente por el responsable del servicio, la solución o las actividades realizadas para corregir el problema o servicio.
Observaciones	10	Detalles significativos que se presentaron durante el servicio o el proceso a seguir, en caso de requerir soporte externo.
Fecha de entrega	11	Día, mes, año en la que se concluye la solicitud de servicio.
Hora:	12	Hora en la que se concluye la solicitud de servicio.
Nombre de quien realizó el servicio	13	Nombre completo de quien realizó el servicio solicitado.
Nombre y firma de quien recibe de conformidad	14	Nombre completo y firma autógrafa del que recibe el servicio.

Delegación Federal en el Estado de Yucatán
Subdelegación de Administración e Innovación.

SOPORTE TÉCNICO
151-SAL15-1
6-NOV-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 1

FECHA: Mérida, Yucatán. a 4 de Diciembre de 2009

DESCRIPCIÓN: Modificación a la primera e incorporación de la última política de operación y la información contenida en el procedimiento se incorporó a los formatos con la nueva identidad institucional.

ELABORÓ

Firma:

Nombre: Karem Asahid Canto Castilla

Cargo: Jefa de Departamento de Tecnología y Sistemas

REVISÓ

Firma:

Nombre: Rafael Valencia Uicab

Cargo: Subdelegado de Administración e Innovación

APROBÓ

Firma:

Nombre: Enrique Alonso Manero Moreno

Cargo: Delegado Federal en el Estado de Yucatán