

SOPORTE TÉCNICO  
152-SPFS.08-1  
11-DIC-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.

**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 Estadística e Información Ambiental 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, en días hábiles.
- El Departamento de Estadística e Información Ambiental 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  
152-SPFS.08-1  
11-DIC-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

## 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 "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 Planeación y Fomento Sectorial 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  
152-SPFS.08-1  
11-DIC-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

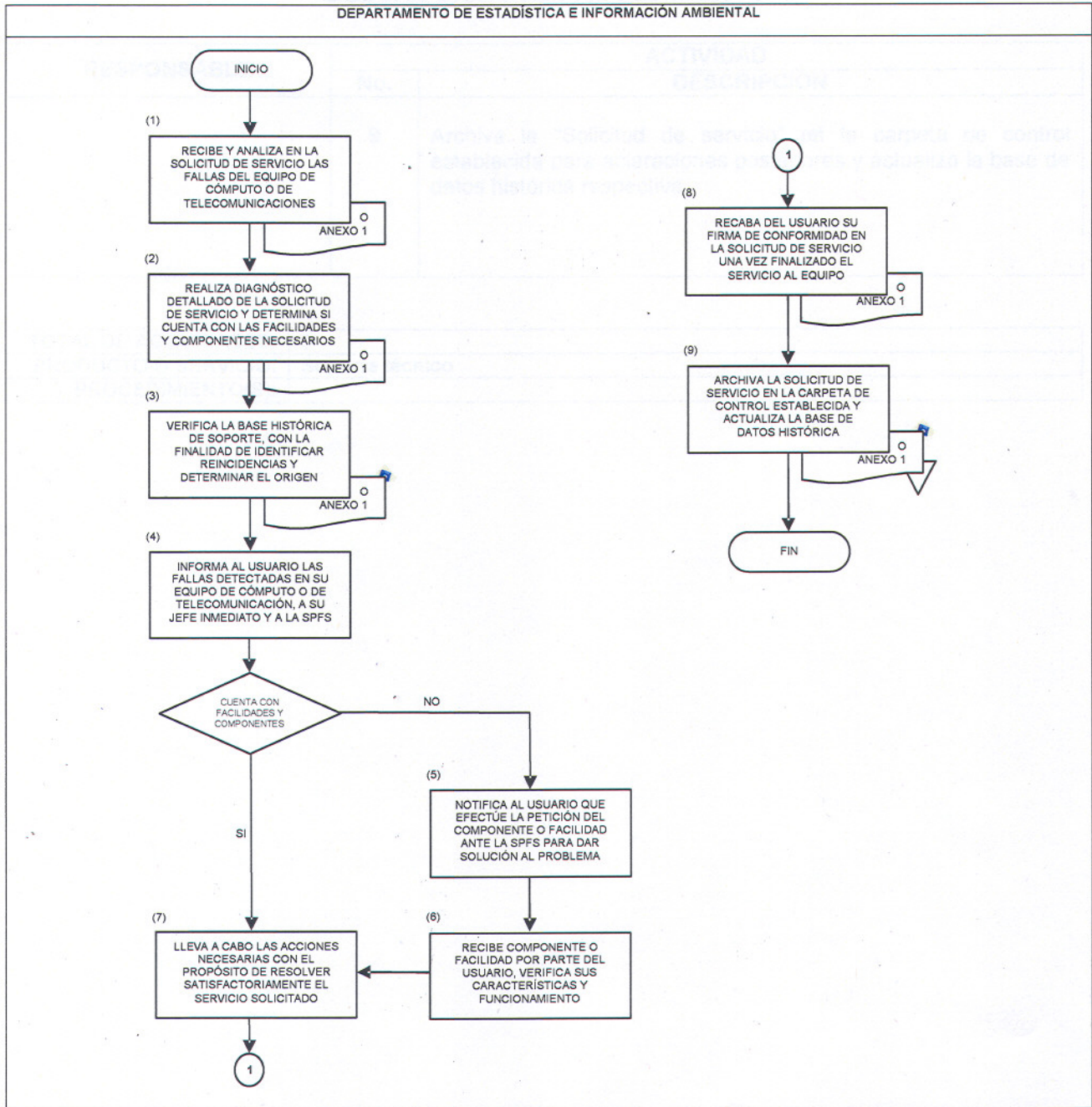
### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

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



SOPORTE TÉCNICO  
152-SPFS.08-1  
11-DIC-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

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) _____			



SOPORTE TÉCNICO  
152-SPFS.08-1  
11-DIC-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 Estadística e Información Ambiental 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.

Delegación Federal en el Estado de Zacatecas  
Subdelegación de Planeación y Fomento Sectorial



## REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 1

FECHA: Zacatecas, Zacatecas. a 22 de Enero de 2010

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: Berenice Arcos Pichardo

Cargo: Jefa de Departamento de Estadística e Información Ambiental

REVISÓ

Firma:

Nombre: Manuel de Jesús Macías Patiño

Cargo: Subdelegado de Planeación y Fomento Sectorial

APROBÓ

Firma:

Nombre: Francisco Sandoval Martínez

Cargo: Delegado Federal en el Estado de Zacatecas