

SOPORTE TÉCNICO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
711-DDT.01-1
10-ENERO-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

NOMBRE

SOPORTE TÉCNICO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

OBJETIVO

Brindar apoyo en tiempo y forma al personal de la Dirección General de Impacto y Riesgo Ambiental (DGIRA) respecto a la aplicación de los programas (software) y la operación de equipos informáticos y de telecomunicaciones, a través de asesorías personalizadas, telefónicas o vía correo electrónico, 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 sus funciones asignadas.

PROCESO

DESARROLLO TÉCNICO

[Handwritten mark]
Dirección General de Impacto y Riesgo Ambiental
Dirección de Desarrollo Técnico



DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

DEFINICIONES:

Asesoría.- Acciones realizadas vía telefónica, correo electrónico o personalmente para atender cualquier duda o pregunta relacionada con uso de los equipos informáticos y de telecomunicaciones.

Hardware.- Componentes o herramientas físicas del equipo de cómputo, esencialmente la computadora, sus componentes y/o dispositivos que la acompañan.

Conjunto de equipos (computadoras y/o dispositivos) conectados, que comparten información (archivos), recursos (impresoras, escaners) y servicios (acceso a Internet, e-mail, Messenger), etc.

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, XP, Vista, (Windows 7), hojas de cálculo (Excel), procesador de palabras (Word), entre otros.

Soporte Técnico.- Actividades encaminadas a brindar ayuda especializada en el uso y manejo de cualquier componente o dispositivo de cómputo y telecomunicaciones.

Usuaría(o).- Toda(o) Servidora(or) Pública(o) que preste sus servicios en la Unidad Responsable correspondiente de la Dirección General de Impacto y Riesgo Ambiental (DGIRA).

Virus Informático.- Programa que se copia automáticamente y que tiene por objeto alterar el normal funcionamiento de la computadora, sin el permiso o el conocimiento de la o el Usuario.

SOPORTE TÉCNICO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
711-DDT.01-1
10-ENERO-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

ACRÓNIMOS:

DDT.- Dirección de Desarrollo Técnico.

DGIRA.- Dirección General de Impacto y Riesgo Ambiental.

DGIT.- Dirección General de Informática y Telecomunicaciones.

PEIA.- Procedimiento de Evaluación de Impacto Ambiental.

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

SGC.- Sistema de Gestión de Calidad.

SGPA.- Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental.

SINAT.- Sistema Nacional de Trámites.

UR.- Unidad Responsable.



POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El soporte técnico y la asesoría brindada a las y los usuarios adscritos a la Dirección General de Impacto y Riesgo Ambiental (DGIRA) está prevista en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 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 presente en los servidores instalados; así como, la presencia de virus informáticos en la Red, la eliminación de éstos y las actividades a realizar para evitar un mayor contagio.
- Para las y los usuarios se catalogará como urgente cualquier problema que impida totalmente el uso de la computadora, o ejecución del sistema operativo, o herramientas de vital importancia para llevar a cabo una tarea específica o función.
- El horario de atención de solicitudes al personal de la Dirección General de Impacto y Riesgo Ambiental (DGIRA), será de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas, en días hábiles.

SOPORTE TÉCNICO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
711-DDT.01-1
10-ENERO-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

INDICADORES

Nombre del Indicador: Reportes técnicos

Responsable de obtenerlo: Departamento de Control Estadístico y Difusión

Periodicidad: Mensual

Unidad de Medición: Porcentaje de atención (Número de reportes atendidos / Número de reportes solicitados) *100



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Control Estadístico y Difusión	1	Recibe y analiza la "Solicitud de servicio" presentada por la o el Usuario, así como, las fallas en el funcionamiento del equipo de cómputo o de telecomunicaciones, o dudas sobre el manejo de software implementado.
	2	Realiza en tiempo y forma el diagnóstico detallado de la "Solicitud de servicio" recibida para la solución a las fallas en el funcionamiento del equipo de cómputo o de telecomunicaciones instalado.
	3	Verifica la base histórica de soporte, con la finalidad de identificar reincidencias con características similares y definir el origen.
	4	Informa a la o el usuario la(s) falla(s) detectada(s) en su equipo de cómputo o de telecomunicación, asimismo, a su jefe(a) inmediato y si la actividad/acción a realizar lo requiere se informa de manera oportuna a la o el Director de Desarrollo Técnico.
	5	Determina si cuenta con las facilidades y/o componentes necesarios, a fin de lograr la reparación de la(s) falla(s) detectada(s) en su equipo de cómputo o de telecomunicación correspondiente. <i>NO CUENTA CON LAS FACILIDADES Y/O COMPONENTES</i>
	6	Notifica a la o el Usuario que efectúe la petición del componente o facilidad ante la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones (DGIT) para dar solución al problema presentado. (Fin del procedimiento) <i>SI SE CUENTA CON LAS FACILIDADES Y/O COMPONENTES</i>
	7	Lleva a cabo las acciones necesarias (instalación, atiende dudas sobre manejo de software y periféricos "funcionamiento", entre otros), con el propósito de resolver satisfactoriamente el servicio solicitado por la o el Usuario.

SOPORTE TÉCNICO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
711-DDT.01-1
10-ENERO-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

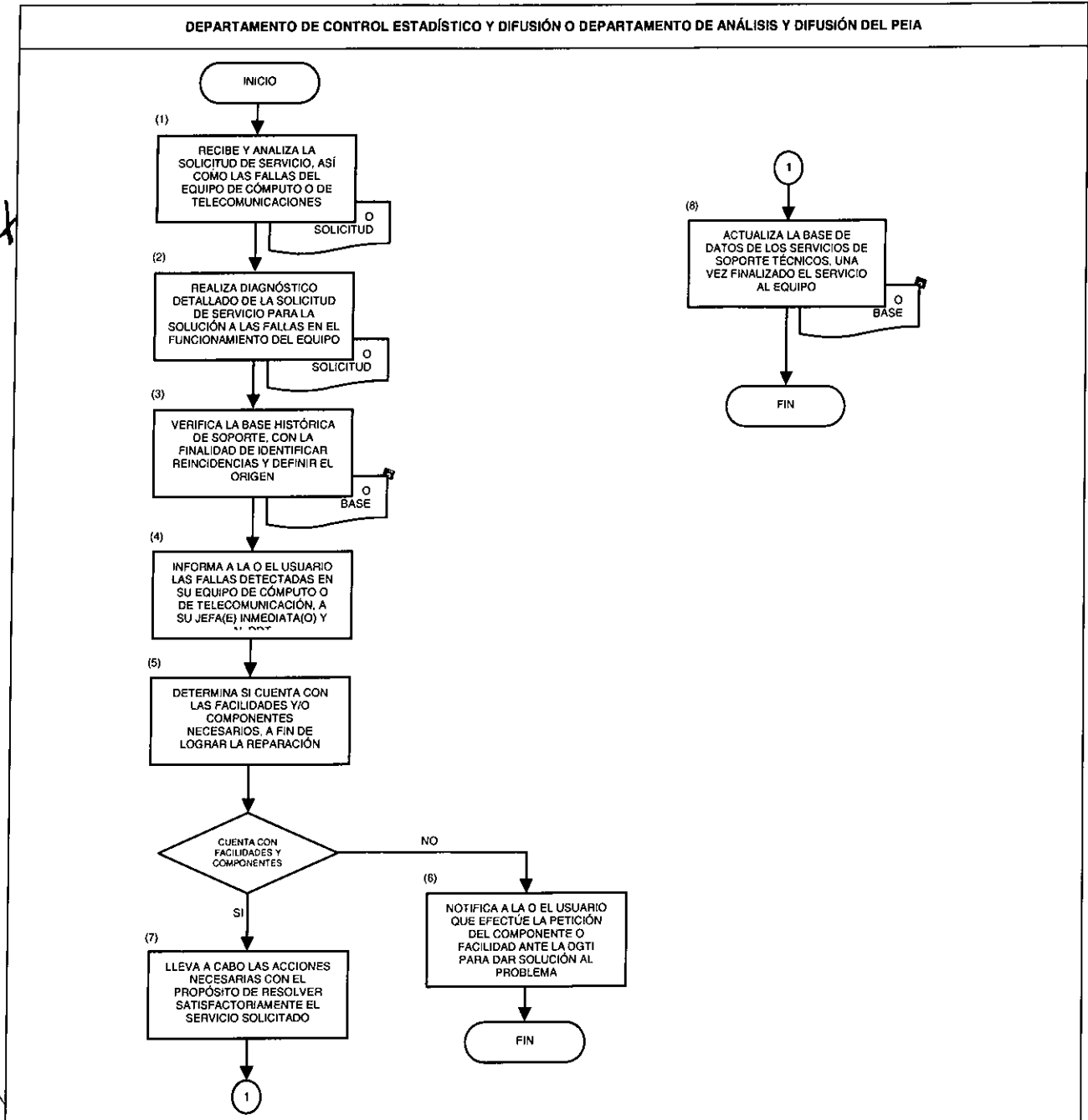
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	8	Actualiza la base de datos de los servicios de soporte técnicos proporcionados, una vez finalizado el servicio al equipo de cómputo o de telecomunicación requerido.

TOTAL DE ACTIVIDADES:	8
PRODUCTO O SERVICIO:	Soporte técnico
PROCEDIMIENTO(S):	



DIAGRAMA DE FLUJO





REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 1
FECHA: México, D.F. a 18 de Enero de 2012
DESCRIPCIÓN: Incorporación de lenguaje incluyente NMX-R-025-SCFI-2009.

NÚMERO DE REVISIÓN: 0
FECHA: México, D.F. a 31 de Mayo de 2010
DESCRIPCIÓN: Procedimiento de nueva creación.

ELABORÓ

Firma:

Nombre: Israel Andrés Muñoz González

Cargo: Jefe de Departamento de Control Estadístico y Difusión

REVISÓ

Firma:

Nombre: Salvador Hernández Silva

Cargo: Director de Desarrollo Técnico

APROBÓ

Firma:

Nombre: Alfonso Flores Ramírez

Cargo: Director General de Impacto y Riesgo Ambiental

