

Procedimiento: Soporte técnico y apoyo informático

Código: 513-PR-20

Elaboró

[]

Dr. Federico del Razo López
[Director de Telecomunicaciones]

[]

Revisó

[]

Dr. Oscar G. Escárcega Navarrete
[Coordinador Sectorial de
Planeación y Desarrollo del Sistema]

[]

Aprobó

[]

Dr. Carlos Alfonso García Ibarra
[Director General]

[]

Fecha de documentación: [29-06-09]

Número de revisión: [0]

Procedimiento: Soporte técnico y apoyo informático

Código: 513-PR-20

Objetivo(s):

- Garantizar la operación de la infraestructura tecnológica de la DGEST proporcionando soporte técnico y apoyo informático a los usuarios de la misma.

Glosario:

- **DGEST:** Dirección General de Educación Superior Tecnológica.
- **DGTEC:** Dirección General de Tecnología de la Información.
- **Equipo de Cómputo:** Las computadoras y equipos de uso personal y sus periféricos, considerando como equipo desktop: el gabinete que contiene la Unidad Central de Proceso "CPU", el monitor, el teclado, el mouse y cualquier otro equipo electrónico que transmita, ingrese o extraiga información del "CPU", y a las computadoras portátiles o laptop como la unidad en sí misma.
- **Hardware:** Conjunto de componentes físicos electrónicos que procesa y/o transmite datos y que forman parte de la infraestructura tecnológica de la DGEST.
- **Infraestructura Tecnológica:** Conjunto de recursos de telecomunicaciones, hardware y software de cómputo que permitan el procesamiento, la transmisión y el almacenamiento de datos, audio o video.
- **Internet:** La red global de computadoras que comparten las mismas reglas de interconexión y cuya cobertura es mundial.
- **Periféricos:** Elementos electrónicos de entrada y/o salida de información, que pueden ser conectados a un equipo de cómputo, tales como: impresoras, scanners, webcams, multifuncionales, proyectores, pizarrones interactivos, plotters, y demás necesarios y requeridos por las unidades administrativas para el cumplimiento de sus atribuciones.
- **Servidor público:** Toda persona física mencionados en el párrafo primero del artículo 108 constitucional, y todas aquellas personas que manejen o apliquen recursos públicos federales en la Secretaría de Educación Pública.
- **Usuario:** Todo aquel servidor público, que utiliza infraestructura tecnológica de la DGEST.

Referencias:

- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Procedimiento del SGC para soporte técnico y apoyo informático.
- Lineamientos en materia de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Educación Pública.

Alcance:

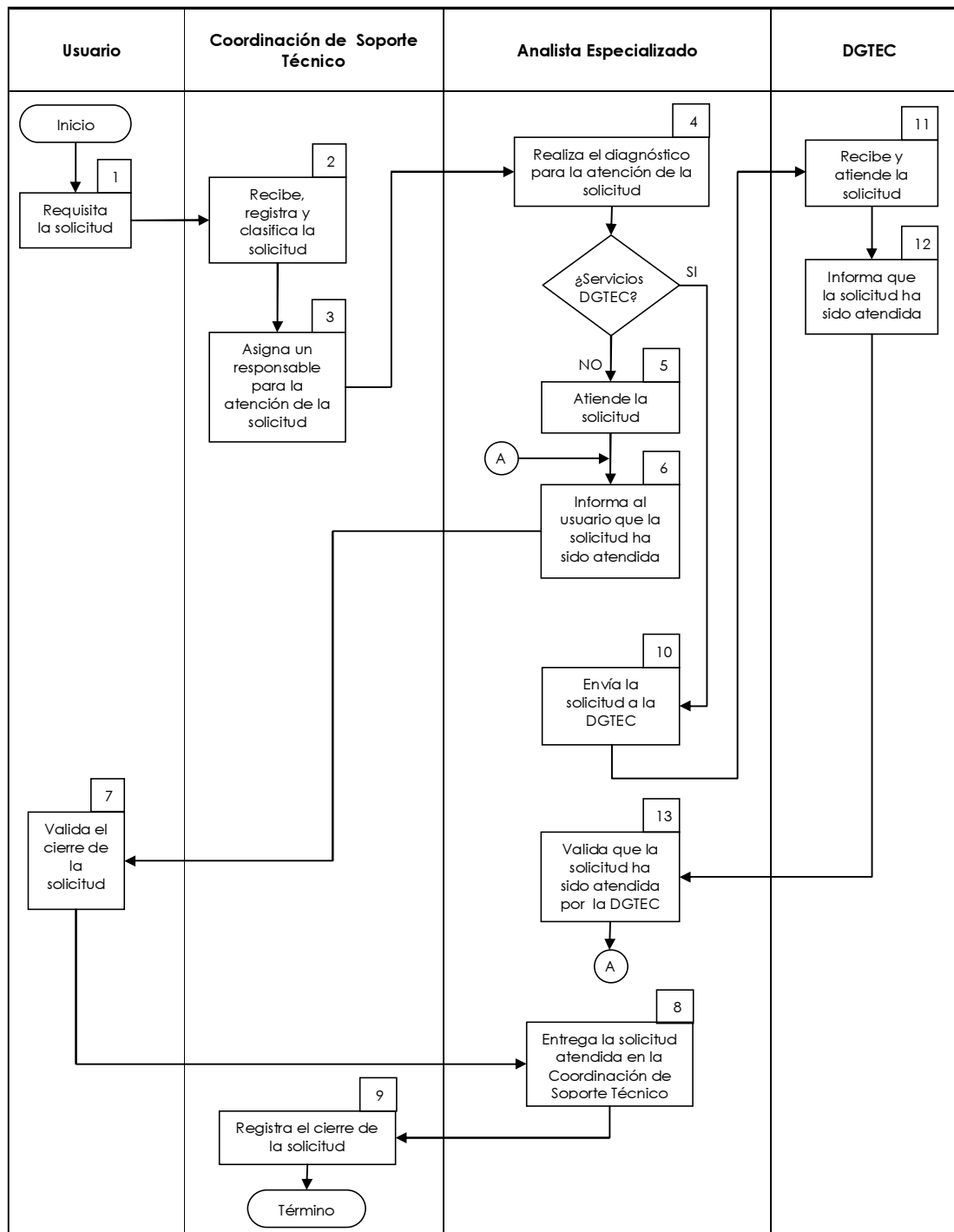
- La operación del procedimiento está a cargo del personal adscrito a la Dirección de Telecomunicaciones de la Dirección General de Educación superior Tecnológica.
- El ámbito de aplicación está dado para todos los usuarios de infraestructura tecnológica de la DGEST.

Responsabilidades:

- La Dirección de Telecomunicaciones, a través del Área de Soporte y Asistencia Técnica de la Dirección de Telecomunicaciones recibirá las solicitudes de soporte técnico y apoyo informático.
- Toda solicitud recibida será registrada de acuerdo a un número de folio único y deberá indicarse la fecha y hora en que fue recibida.
- Durante el proceso de atención de las solicitudes, éstas tendrán los siguientes estados:
 - Abierto: A partir de la recepción de la solicitud en la Dirección de Telecomunicaciones.
 - Asignado: A partir de que se establece el área responsable que dará solución a la solicitud.
 - Atendido: A partir de que el responsable de atender la solicitud establece contacto con el usuario para resolver la falla o dar respuesta a la solicitud.
 - Cerrado: A partir de que se valida que el usuario ha recibido respuesta a su solicitud.
- El diagnóstico de una solicitud será dentro de las próximas 72 horas hábiles a partir de la recepción de la misma.
- La respuesta y/o atención de una solicitud será dada en base a los lineamientos establecidos por la DGTEC.

Procedimiento: Soporte técnico y apoyo informático

Código: 513-PR-20



Procedimiento: Soporte técnico y apoyo informático

Código: 513-PR-20

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Requisita la solicitud	1.1 Solicita soporte técnico y/o apoyo informático mediante el formato 513-PR-20-R01.	Usuario
2. Recibe, registra y clasifica la solicitud	2.1 Asigna número de folio a la solicitud, indica fecha y hora en que fue recibida. 2.2 Registra la solicitud recibida utilizando el formato 513-PR-20-R02. 2.3 Clasifica la solicitud dependiendo del tipo de problema y/o servicio solicitado por el usuario: a. Problemas de funcionamiento de equipo de cómputo y/o periféricos. b. Problemas de red (alámbrica y/o inalámbrica). c. Problemas en líneas telefónicas. d. Problemas en Sitio Web de la DGEST.	Área de Soporte y Asistencia Técnica
3. Asigna responsable para la atención de la solicitud	3.1 De acuerdo a lo solicitado, define quien será el responsable de atender la solicitud. 3.2 Indica en el formato 513-PR-20-R01 el responsable de atender la solicitud.	Área de Soporte y Asistencia Técnica
4. Realiza el diagnóstico para la atención de la solicitud	4.1 Determina la causa de la falla y cómo le dará solución a la misma. 4.2 Indica en el formato 513-PR-20-R01 el diagnóstico de la solicitud y la solución a la misma.	Analista Especializado
5. Atiende la solicitud	5.1 Realiza lo necesario para atender la solicitud del usuario.	Analista Especializado
6. Informa al usuario que la solicitud ha sido atendida	6.1 Da a conocer al usuario que su solicitud ha sido atendida	Analista Especializado
7. Valida el cierre de la solicitud	7.1 Firma de conformidad con la atención de la solicitud.	Usuario

8. Entrega la solicitud atendida en la Área de Soporte y Asistencia Técnica	8.1 Entrega solicitud atendida y la documentación comprobatoria necesaria como evidencia de haber dado respuesta al usuario.	Analista Especializado
9. Registra el cierre de la solicitud	9.1 Registra el cierre de la solicitud recibida utilizando el formato 513-PR-20-R02	Área de Soporte y Asistencia Técnica
10. Envía la solicitud a la DGTEC	11.1 En caso de que la solicitud deba ser canalizada a la DGTEC para su atención, se requisita y envía el formato correspondiente para que la solicitud sea atendida por dicha instancia.	Analista Especializado
11. Recibe y atiende la solicitud	11.1 Recibe la solicitud para ser atendida y procede a la atención de la solicitud en base a la información contenida en los formatos recibidos.	DGTEC
12. Informa que la solicitud ha sido atendida	12.1 Informa al analista especializado que la solicitud ha sido atendida.	DGTEC
13. Valida que la solicitud ha sido atendida por la DGTEC.	13.1 Verifica que lo solicitado haya sido atendido por la DGTEC y que se tenga la información necesaria para que el usuario valide que la solicitud ya ha sido atendida.	Analista Especializado

TIEMPO APROXIMADO DE EJECUCIÓN:

72 hrs (hasta la etapa 4)

Procedimiento: Soporte técnico y apoyo informático

Código: 513-PR-20

ANEXOS

Nombre del Documento	Propósito	Código del documento
[Formato para la solicitud de soporte técnico y apoyo informático]	[Facilitar a los usuarios de infraestructura tecnológica de la DGEST la solicitud de soporte técnico y apoyo informático]	[513-PR-20-R01]
[Formato para el registro de solicitudes de soporte técnico y apoyo informático.]	[Que el Coordinador de soporte técnico cuente con un registro de las solicitudes de soporte técnico y apoyo informático que recibe y atiende en un periodo de tiempo]	[513-PR-20-R02]
[Solicitud de Servicios de Seguridad e Internet]	[Formato para la solicitud de servicios de seguridad e Internet que proporciona la DGTEC]	[GTI-DES-PO-030/01]
[Solicitud de autorización para aplicar cambios en la configuración de bienes y/o servicios informáticos, o para hacer uso de aplicaciones de software.]	[Formato para solicitar a la DGTEC la autorización de cambios en la configuración de bienes y/o servicios informáticos o hacer uso de aplicaciones de software]	[No aplica]
[Solicitud excepcional para el servicio de larga distancia y/o telefonía celular]	[Formato para solicitar a la DGTEC servicios de larga distancia y/o telefonía celular]	[No aplica]

REGISTROS

Documentos de Trabajo	Tiempo de conservación	Responsable de conservar	Código de registro o identificación única
[Formato para la solicitud de soporte técnico y apoyo informático]	[1 año]	[Área de Soporte y Asistencia Técnica]	[513-PR-20-R01]
[Formato para el registro de solicitudes de soporte técnico y apoyo informático.]	[1 año]	[Área de Soporte y Asistencia Técnica]	[513-PR-20-R02]

Procedimiento: Soporte técnico y apoyo informático

Código: 513-PR-20

Revisión Núm. (4)	Fecha de aprobación (5)	Descripción del cambio (6)	Motivo(s) (7)