

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
	Dirección de Administración y Finanzas	DAF
	48. Procedimiento para Otorgar Soporte Técnico.	Rev. 0
		Hoja: 1 de 7

48. PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR SOPORTE TÉCNICO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
	Dirección de Administración y Finanzas	DAF
	48. Procedimiento para Otorgar Soporte Técnico.	Rev. 0
		Hoja: 2 de 7

1.0 Propósito

- 1.1 Que los equipos de cómputo estén en óptimas condiciones para que los usuarios mejoren las labores en cumplimiento de los objetivos institucionales.

2.0 Alcance

- 2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable a todo el personal que integra la Administración del Patrimonio de la Beneficencia Pública.
- 2.2 A nivel externo el procedimiento aplica al proveedor del servicio de arrendamiento del equipo.

3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos

- 3.1 El Departamento de Informática únicamente recibirá formato de solicitud de soporte técnico con autorización del jefe inmediato del empleado solicitante.
- 3.2 El área solicitante tiene la obligación de informar al Departamento de Informática la prioridad del trabajo a realizar.
- 3.3 Es responsabilidad del Departamento de Informática asignar a la persona que realizará el trabajo, de acuerdo a las especificaciones del área solicitante.
- 3.5 Es responsabilidad del Departamento de Informática la calidad y oportunidad de la entrega del trabajo solicitado.
- 3.5 La Subdirección de Administración coordinará las labores del Departamento de Informática y priorizará las actividades a realizar.
- 3.6 La Subdirección de Administración será la responsable de la adquisición de software y/o hardware que se solicite para la reparación del equipo.
- 3.7 El Departamento de Informática llevará a cabo los servicios de reparación menor que pueda realizar, las reparaciones mayores deberán solicitarse a la empresa arrendadora del equipo, si es equipo propio la reparación podrá realizarse por un tercero.
- 3.8 El Departamento de Informática se apegará a las condiciones establecidas en el contrato de arrendamiento del equipo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: DAF
	Dirección de Administración y Finanzas	
	48. Procedimiento para Otorgar Soporte Técnico.	Rev. 0
		Hoja: 3 de 7

3.9 Las presentes Políticas de Operación, Normas y Lineamientos, se complementan en lo que corresponda con lo dispuesto en el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información.

4.0 Descripción del procedimiento

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.0 Recepción de solicitud y asignación de persona.	1.1 Recibe solicitud de soporte técnico y asigna persona para que lleve a cabo el trabajo. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de soporte técnico. 	Departamento de Informática.
2.0 Verificación del problema y se identifica si el equipo es propio o rentado.	2.1 Verifica el tipo de problema reportado con el usuario del equipo. 2.2 Da solución al problema de inmediato si es de software, firma de conformidad el usuario y termina procedimiento. 2.3 Identifica si el equipo de cómputo es propio o rentado y corresponde la falla a hardware. Procede: No: Cuando es rentado reporta la falla a la empresa encargada de dar el soporte al equipo rentado. Continúa en la actividad. <hr/> El Proveedor del servicio levanta el reporte de falla de equipo rentado y envía técnico a sitio para la reparación, realiza lo necesario para la solución del problema y entrega el equipo reparado. <hr/> Si: Cuando es propio identifica si el problema es mayor o menor en el equipo y continua en 3.0. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de soporte técnico. 	
3.0 Identificación de tipo de problema.	3.1 Identifica el tipo de problema si es mayor: Procede: No: Da Solución al problema de inmediato y recaba la firma de conformidad del área solicitante.	

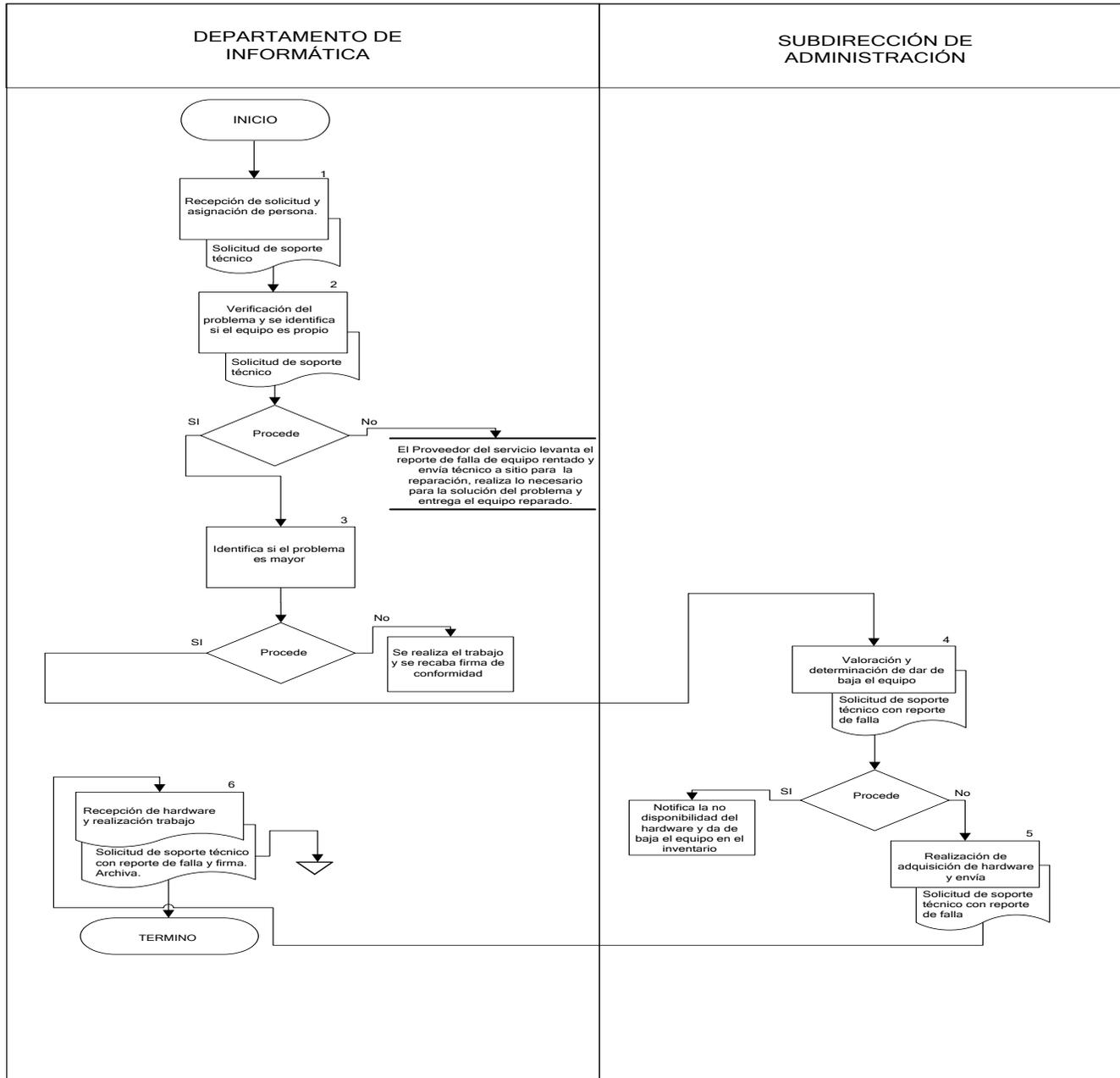
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: DAF
	Dirección de Administración y Finanzas	
	48. Procedimiento para Otorgar Soporte Técnico.	Rev. 0
		Hoja: 4 de 7

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
	Si: Levanta reporte y solicita autorización para reparación y turna. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de soporte técnico y reporte de falla. 	
4.0 Valoración y determinación de dar de baja el equipo o autorización de reparación.	4.1 Analiza, valora y determina si es conveniente dar de baja el equipo de cómputo. Procede: NO: Instruye para que se realice el procedimiento de adquisición de hardware. SI: Notifica al Departamento de Informática la no disponibilidad del hardware y da de baja el equipo en el inventario. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de soporte técnico y reporte de falla. 	Subdirección de Administración
5.0 Realización de adquisición de hardware y envía.	5.1 Realiza procedimiento de adquisiciones y turna hardware para su reparación del equipo. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de soporte técnico y reporte de falla. 	
6.0 Recepción de hardware y realización de trabajo.	6.1 Realiza trabajo de instalación de hardware del equipo propio, notifica la solución del problema, y firma de conformidad el usuario. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de soporte técnico y reporte de falla con firma de conformidad, Archiva. <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	Departamento de Informática.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
	Dirección de Administración y Finanzas	DAF
	48. Procedimiento para Otorgar Soporte Técnico.	Rev. 0
		Hoja: 5 de 7

5.0 Diagrama de Flujo

3. PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR SOPORTE TÉCNICO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
	Dirección de Administración y Finanzas	DAF
	48. Procedimiento para Otorgar Soporte Técnico.	Rev. 0
		Hoja: 6 de 7

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Secretaría de Salud.	Vigente
Manual General de Organización de la Administración del Patrimonio de la Beneficencia Pública.	Vigente
Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.	Vigente
Normatividad de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Salud	Vigente

7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Formato de solicitud de soporte técnico	6 años	Departamento de Informática	No aplica

8.0 Glosario

8.1 Soporte técnico.- es el servicio que se proporciona con el hardware o software de una computadora, o algún otro dispositivo electrónico o mecánico, para que funcione correctamente.

8.2 Componentes lógicos o intangibles.- también llamados programas o "software" en inglés, son secuencias de instrucciones, las cuales le dicen a los componentes físicos de la computadora cómo realizar una tarea en particular

8.3 Componentes físicos o tangibles.- también llamados "hardware" en inglés, son los componentes electrónicos y mecánicos que desempeñan las funciones de procesamiento, almacenamiento, entrada y salida de información.

8.4 Equipo de respaldo.- es el equipo propiedad de la empresa que deja durante el tiempo que se lleve la reparación.

9.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
Rev. 0	No aplica	No aplica

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: DAF
	Dirección de Administración y Finanzas	
	48. Procedimiento para Otorgar Soporte Técnico.	Rev. 0
		Hoja: 7 de 7

10.0 Anexos

“Sin valor”

10.1 Formato solicitud de soporte técnico.

ADMINISTRACIÓN DEL PATRIMONIO DE LA BENEFICENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO

FOLIO _____

FECHA: (1) _____ ÁREA DEL SOLICITANTE: (2) _____

DESCRIPCIÓN DEL SOPORTE A REALIZAR: (3) _____

SOLICITANTE: (4) _____

FIRMA DEL SOLICITANTE (5) NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE INMEDIATO DEL SOLICITANTE (6)

EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

ASIGNADO A: (7) _____

OBSERVACIONES: (8) _____

NOMBRE Y FIRMA DEL ASIGNADO (9) NOMBRE Y FIRMA DE RECEPCIÓN DEL SERVICIO (10)

OPINIÓN DEL SERVICIO: (11) BUENO REGULAR MALO

VO. BO.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE
INFORMÁTICA
(12)

Instructivo para el llenado del formato de Solicitud de Soporte Técnico

1. Anotar la fecha (Día, Mes y Año), en la que se elabora la solicitud de soporte técnico.
2. Anotar el nombre del área que solicita el soporte técnico
3. Anotar la descripción del trabajo a realizar.
4. Anotar el nombre de la persona que solicita el soporte técnico.
5. En este espacio firmará la persona que está solicitando el soporte técnico.
6. Anotar nombre y firma del jefe inmediato del solicitante del soporte técnico.
7. En este espacio se anotará el nombre de la persona que realizará el soporte técnico.
8. En este espacio se describirá el trabajo realizado.
9. En este espacio se anotará nombre y firma de la persona que realizó el soporte técnico.
10. En este espacio se anotará el nombre y la firma de conformidad de la persona que recibe el trabajo.
11. Anotar con una X si el trabajo que se recibió fue, bueno, regular o malo.
12. En este espacio se anotará nombre y firma del visto bueno del jefe del Departamento de Informática.