141. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES DE SOPORTE TÉCNICO

SECRETARÍA DE SALUD
DGRH
DIRECCIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO
ORGANIZACIONAL
25 MAY 2006
ACTUALIZADO

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Ing. Sergio Arturo Ortiz Orcazas	Ing. Xavier Miranda Nieto	Ing. Carlos Arellano Hernández
Firma			
Fecha	15/05/06	17/05/06	19/05/06

1.0 PROPÓSITO

1.1 Establecer los lineamientos para atender las necesidades de soporte técnico informático, de hardware y software para todas las áreas de la Dirección General de Recursos Humanos.

2.0 ALCANCE

2.1 Este procedimiento inicia desde la solicitud de servicio de soporte técnico informático, hasta el cierre del reporte de servicio, para todas las áreas de la Dirección General de Recursos Humanos.

2.2 El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Automatización de Procesos y Soporte Técnico y a su personal adscrito, a nivel interno.

2.3 En el ámbito externo, este procedimiento aplica a todas las áreas de la Dirección General de Recursos Humanos.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.1 Todos los reportes serán recibidos vía telefónica a la extensión 2287 en el horario de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

3.2 Para realizar un reporte se debe proporcionar el nombre del usuario del equipo, la marca, el modelo y el número de serie o el número de equipo.

3.3 El Departamento de Redes y Soporte Técnico dará solo servicio al equipo que se encuentre dentro del Inventario de Recursos Informáticos de la Dirección General de Recursos Humanos.

3.4 La empresa facultada para dar mantenimiento a los equipos de cómputo será la contratada por la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Sergio Arturo Ortiz Orcazas	Ing. Javier Miranda Nieto	Ing. Carlos Arellano Hernández
Firma			
Fecha	15/05/06	17/05/06	19/05/06

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1.0 Presentación de solicitud de servicio.	1.1 Realiza solicitud de servicio de soporte técnico.	Todas las áreas de la DGRH
2.0 Generación de reporte.	2.1 Incorpora la información al sistema de reportes y genera número de control. 2.2 Proporciona a la persona que presentó la solicitud de servicio, el número de reporte. • Reporte.	Departamento de Redes y Soporte Técnico.
3.0 Asignación de reporte.	3.1 Asigna el reporte a los técnicos en turno. • Reporte	Departamento de Redes y Soporte Técnico.
4.0 Atención de reporte.	4.1 Atiende la solicitud de servicio de soporte técnico, presentándose con maletín de herramientas y discos de instalación.	Departamento de Redes y Soporte Técnico.
5.0 Diagnóstico de falla del equipo.	5.1 Verifica si es posible efectuar la reparación. Procede: No.- Pasa a la etapa 9.0 Si.- Pasa a la etapa 6.0	Departamento de Redes y Soporte Técnico.
6.0 Reparación del equipo.	6.1 Realiza la reparación al equipo dejándolo en condiciones de funcionamiento.	Departamento de Redes y Soporte Técnico.
7.0 Cierre del reporte.	7.1 Cierra el reporte de servicio, mediante la firma de conformidad del usuario en el formato. • Reporte	Todas las áreas de la DGRH
8.0 Evaluación del servicio.	8.1 Evalúa el servicio recibido, mediante cedula de evaluación. • Cedula	Todas las áreas de la DGRH

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Sergio Arturo Ortiz Orcazas	Ing. Javier Miranda Nieto	Ing. Carlos Arellano Hernández
Firma			
Fecha	15/05/06	17/05/06	19/05/06

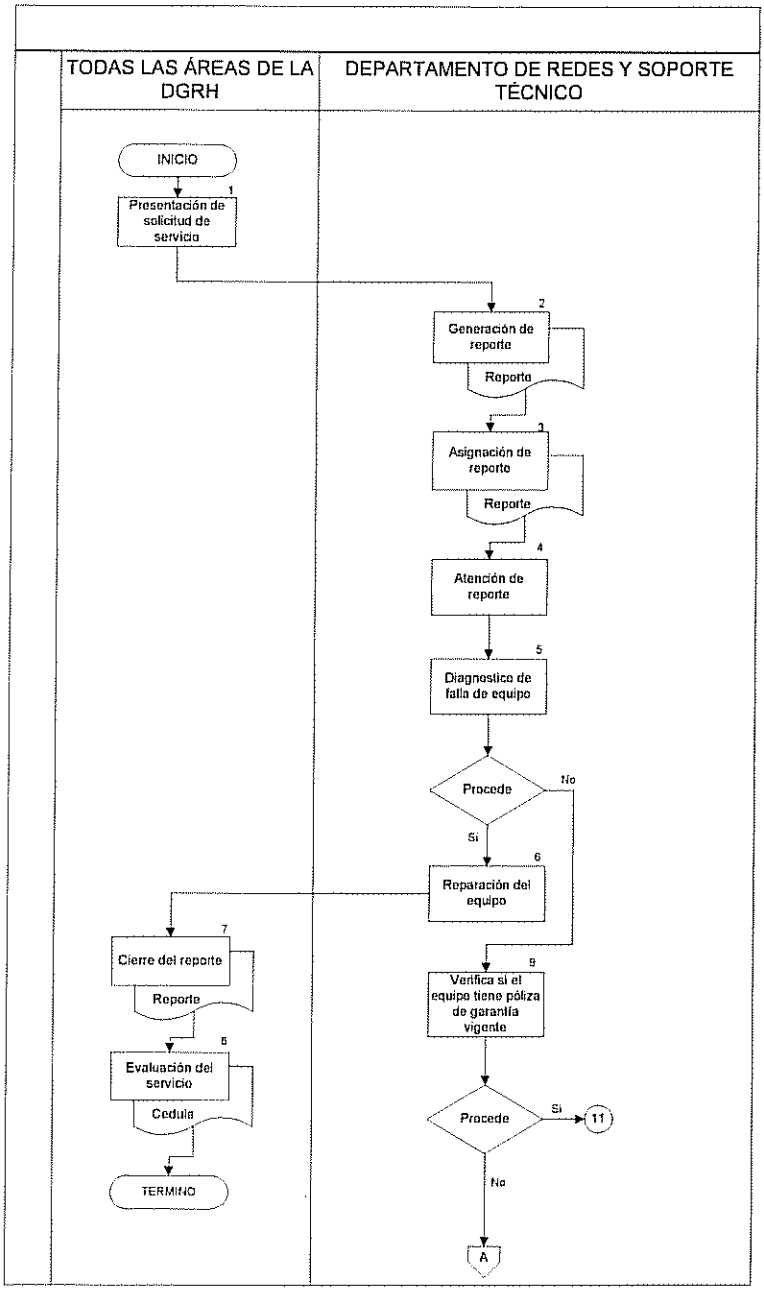
	TERMINA PROCEDIMIENTO	
9.0 Verifica si el equipo tiene póliza de garantía vigente.	9.1 Verifica si el equipo tiene póliza de garantía vigente. Procede: No.- Pasa a la etapa 10.0. Si.- Pasa a la etapa 11.0	Departamento de Redes y Soporte Técnico.
10.0 Verifica si el equipo tiene contrato de mantenimiento.	10.1 Verifica si el equipo tiene contrato de mantenimiento. Procede: No.- Pasa a la etapa 13.0 Si.- Pasa a la etapa 11.0	Departamento de Redes y Soporte Técnico.
11.0 Reporte para hacer efectiva garantía o contrato. SECRETARÍA DE SALUD DGRH DIRECCIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO 23 MAY 2006	11.1 Si el equipo se encuentra en garantía, se realiza el reporte correspondiente con la empresa externa de garantías. 11.2 Si el equipo se encuentra en contrato de mantenimiento, realiza el reporte con la empresa externa respectiva. • Reporte	Departamento de Redes y Soporte Técnico.
12.0 Revisión de equipo	12.1 Revisa equipo reparado por empresa externa, para verificar que no tenga fallas. Procede: No.- Regresa a la etapa 11.0 Si.- Pasa a la etapa 14.0	Departamento de Redes y Soporte Técnico.
13.0 Solicitud de reparación.	13.1 En caso de que el equipo no se encuentre en garantía o contrato de mantenimiento, solicita la reparación del equipo a la Coordinación Administrativa	Departamento de Redes y Soporte Técnico.

	vía memorandum, por medio de empresa externa. • Memorandum.	
14.0 Cierre de reporte.	14.1 Realizada la reparación al equipo, la solicitud de servicio es firmada. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	Departamento de Redes y Soporte Técnico.

SECRETARIA DE SALUD
DGRH
DIRECCION DE DESARROLLO Y CONTROL DE ORGANIZACION
23 MAY 2006
AUTORIZADO

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Sergio Arturo Ortiz Orcazas	Ing. Javier Miranda Nieto	Ing. Carlos Arellano Hernández
Firma			
Fecha	15/05/06	17/05/06	19/05/06

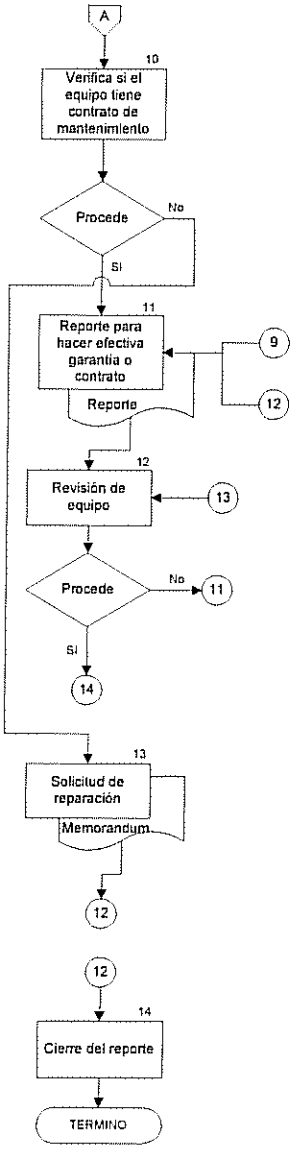
5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



SECRETARIA DE SALUD
DGRH
DIRECCIÓN DE DESARROLLO
23 MAY 2006

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Sergio Arturo Ortiz Orcazas	Ing. Javier Miranda Nieto	Ing. Carlos Arellano Hernández
Firma			
Fecha	15/05/06	17/05/06	19/05/06

TODAS LAS ÁREAS DE LA DGRH	DEPARTAMENTO DE REDES Y SOPORTE TÉCNICO



SECRETARÍA DE SALUD
DGPOP
DIRECCIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
23 MAY 2006
AUTORIZO

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Sergio Arturo Ortiz Orcazas	Ing. Javier Miranda Nieto	Ing. Carlos Arellano Hernández
Firma			
Fecha	15/05/06	17/05/06	19/05/06

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
Manual de Organización Especifico	No aplica

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Solicitud de Reporte	3 años	Secretaria del área de soporte técnico	DGRH-SAP-PO-003-01
Reportes de Empresa Externa de garantías	3 años	Secretaria del área de soporte técnico	No aplica
Reportes de Empresa Externa de contrato de mantenimiento	3 años	Secretaria del área de soporte técnico	No aplica
Memorandum de solicitud de reparación de equipo.	3 años	Secretaria del área de soporte técnico	No aplica

25 MAY 2006
AUTORIZADO

8.0 GLOSARIO

8.1 Hardware: Conjunto de los componentes que integran la parte material de una computadora.

8.2 Software: Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Sergio Arturo Ortiz Orcazas	Ing. Javier Miranda Nieto	Ing. Carlos Arellano Hernández
Firma			
Fecha	15/05/06	17/05/06	19/05/06

8.3 Comunicaciones: La rama de la tecnología a la que concierne la representación, transferencia, interpretación y proceso de datos entre personas, lugares y máquinas.

9.0 CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
No aplica	No aplica	No aplica

10.0 ANEXOS

10.1 Reporte de Servicio de Soporte Técnico DGRH-SAP-PO-003-01.

SECRETARÍA DE SALUD
DGRHF
DIRECCIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
23 MAY 2006
AUTORIZO

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Sergio Arturo Ortiz Orcazas	Ing. Javier Miranda Nieto	Ing. Carlos Arellano Hernández
Firma			
Fecha	15/05/06	17/05/06	19/05/06

SUBDIRECCION DE AUTOMATIZACION DE PROCESOS Y SOPORTE TECNICO
DEPARTAMENTO DE REDES Y SOPORTE TECNICO
REPORTE DE SERVICIO DE SOPORTE TECNICO

DGRH-SAP-PO-003-01

No. Reporte: _____

1 Área: _____

2 Subdirección/Departamento: _____

3 Ubicación: _____ 4 Piso: _____ 5 Tel.: _____ 6 Ext.: _____

7 Usuario _____ 8 Atendió _____

9 DISPOSITIVO	10 MARCA	11 MODELO	12 No. SERIE	13 TIPO DE FALLA

14 **Descripción de la falla:** _____

15 **Fecha y hora de inicio:** _____ 16 **Fecha y hora de terminación:** _____

17 **Observaciones y Solución:** _____

18 Situación: Resuelto ( ) Pendiente ( ) Externo ( ) Atendido por: _____

19 Compañía Externa: _____ 20 No. Reporte: _____

21 Recepción del Reporte: _____

22 Fecha y hora de inicio: _____ 23 Fecha y hora de terminación: _____

24 Situación Resuelto ( ) Pendiente ( )

25 Tiempo de solución _____

26 Solución _____

Vo. Bo. U S U A R I O

Tel: 50638300 Ext. 2287

27 **NOMBRE Y FIRMA**

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Sergio Arturo Ortiz Orcazas	Ing. Javier Miranda Nieto	Ing. Carlos Arellano Hernández
Firma			
Fecha	15/05/06	17/05/06	19/05/06

SUBDIRECCION DE AUTOMATIZACION DE PROCESOS Y SOPORTE TECNICO

DEPARTAMENTO DE REDES Y SOPORTE TECNICO

2B FICHA DE EVALUACION

La atención en la recepcion del reporte	( ) Excelente	( ) Muy bueno	( ) Bueno	( ) Regular	( ) Deficiente
El tiempo de respuesta por parte del técnico fue:	( ) Menor a 1 Hr.	( ) De 1 a 2 Hrs.	( ) De 2 a 4 Hrs.	( ) Más de 4 Hrs.	( ) Más de un dia
La atención por parte del técnico fue	( ) Excelente	( ) Muy bueno	( ) Bueno	( ) Regular	( ) Deficiente
El técnico se presentó a atender el reporte con:	( ) Maletin de Herramientas			( ) Discos, CD's de instalación	
Le fue resuelto el problema satisfactoriamente:	( ) SI		( ) No		

Por que no: _____

_____

_____

Observaciones y/o Sugerencias: _____

_____

_____

_____

Nombre y Firma

SU EVALUACION ES IMPORTANTE PARA PROPORCIONARLE UN SERVICIO CON CALIDAD

GRACIAS

CONTROL DE EMISION			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó:**
Nombre	Ing. Sergio Arturo Ortiz Orcazas	Ing. Javier Miranda Nieto	Ing. Carlos Arellano Hernández
Firma			
Fecha	15/05/06	17/05/06	19/05/06

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE LA HOJA DE REPORTE DE SERVICIO DE SOPORTE TECNICO

1. Nombre completo del área que reporta (Dirección General de Recursos Humanos, Dirección de Administración del Servicio Profesional de Carrera y Capacitación, etc.)
2. Nombre completo de la Subdirección/Departamento al que pertenece el usuario que reporta el dispositivo.
3. Escribir la dirección donde esta ubicado físicamente el equipo a reportar.
4. Escribir el piso en donde se localiza el equipo.
5. Número telefónico en donde se pueda localizar al usuario.
6. Número de extensión si cuenta con ella.
7. Nombre completo del usuario que reporta el equipo.
8. Nombre completo de la persona que recibe el reporte.
9. El usuario debe especificar que tipo de dispositivo reporta (CPU, Monitor, Impresora, No-Break, etc.).
10. El usuario debe especificar la marca del dispositivo que reporta.
11. El usuario debe especificar el modelo del dispositivo que reporta.
12. El usuario debe especificar el número de serie del dispositivo que reporta.
13. Especificar el tipo de falla (Hardware, Software o Comunicaciones).
14. Dar una descripción detallada de la falla del dispositivo.
15. Escribir la fecha y la hora en la cual se recibe la solicitud de servicio.
16. Escribir la fecha y la hora de terminación del reporte.
17. Escribir detalladamente la solución que se le dio al equipo reportado.
18. Especificar en que estado se encuentra el reporte y por quien fue atendido.
19. Escribir el nombre de la compañía externa a la cual es reportado el equipo, en su caso.
20. Escribir el número de reporte proporcionado por la compañía externa
21. Escribir el nombre de la persona que recibe el reporte por parte de la compañía externa.
22. Escribir la fecha y la hora de recepción del reporte por parte de la compañía externa.
23. Escribir la fecha y hora de terminación del reporte por parte de la compañía externa.
24. Especificar el estado del reporte por parte de la compañía externa.
25. Escribir el tiempo en el cual fue reparado el equipo.
26. Escribir detalladamente la reparación que dio la compañía externa.
27. Escribir el nombre y la firma del usuario que reporta el dispositivo.
28. Por el anverso de la hoja, el usuario llenará la ficha de evaluación correspondiente al servicio recibido.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Sergio Arturo Ortiz Orcazas	Ing. Javier Miranda Nieto	Ing. Carlos Arellano Hernández
Firma			
Fecha	15/05/06	17/05/06	19/05/06