**115. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES DE SOPORTE TÉCNICO**

**1.0 PROPÓSITO.**

1.1 Solucionar las fallas reportadas por los usuarios de equipo de cómputo de las diversas áreas de la Dirección General de Recursos Humanos para garantizar el funcionamiento de los equipos.

# ALCANCE.

# 2.1 A nivel Interno.-

# Todas las áreas de la Dirección General de Recursos Humanos.

# 2.2 A nivel Externo.-

# No Aplica.

# POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.

# El Departamento de Redes y Soporte Técnico es el área responsable de recibir los reportes vía telefónica en la extensión 58495 en el horario de 09:00 a 21:00 hrs. de Lunes a Viernes y verificar que los reportes sean atendidos y resueltos.

# El Departamento de Redes y Soporte Técnico revisará que en el reporte se proporcione el nombre del usuario responsable del equipo, la marca, el modelo y el número de serie o el número de equipo.

# 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.

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

**4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 1.0 Presentación de solicitud de servicio. | 1.1 Solicita servicio de soporte técnico vía telefónica, proporcionando datos de equipo. | Dirección General de Recursos Humanos (Áreas Usuarias) |
| 2.0 Generación de reporte. | 2.1 Recibe solicitud vía telefónica.  2.2 Incorpora la información al sistema de reportes el cual genera un número de control.  2.3 Proporciona al usuario solicitante 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 el reporte de servicio, presentándose con las herramientas necesarias para atender la solicitud. | Departamento de Redes y Soporte Técnico. |
| 5.0 Diagnostica la falla del equipo. | 5.1 Verifica si es posible efectuar la reparación.  Procede:  **No**.- Pasa a la etapa 7.0  **Si**.- Realiza la reparación al equipo dejándolo en condiciones de funcionamiento y entrega al usuario. | Departamento de Redes y Soporte Técnico. |
| 6.0 Evaluación del servicio. | 6.1 Evalúa el servicio y la reparación del equipo.  Procede:  **No**.- Regresa a actividad 5.0  **Si**.- Cierra el reporte de servicio mediante la firma de conformidad en el reporte y la evaluación del técnico.   * Reporte   **Termina Procedimiento** | Dirección General de Recursos Humanos (Áreas Usuarias) |
| 7.0 Verifica póliza de garantía. | 7.1 Verifica si el equipo tiene póliza de garantía vigente.  Procede:  **No**.- Pasa a la etapa 8.0.  **Si**.- Pasa a la etapa 9.0 | Departamento de Redes y Soporte Técnico. |
| 8.0 Verifica contrato de mantenimiento. | 8.1 Verifica si el equipo tiene contrato de mantenimiento vigente.  Procede:  **No**.- Pasa a la etapa 11.0  **Si**.- Pasa a la etapa 9.0 | Departamento de Redes y Soporte Técnico. |
| 9.0 Realiza Reporte de garantía o mantenimiento. | 9.1 Realiza el reporte con la empresa externa de garantías, si el equipo tiene garantía vigente.  9.2 Realiza el reporte con la empresa externa de mantenimientos, si el equipo tiene contrato de mantenimiento vigente.   * Reporte | Departamento de Redes y Soporte Técnico. |
| 10.0 Revisión de equipo. | 10.1 Revisa el equipo reparado por la empresa externa, verifica su funcionamiento y que no tenga fallas.  Procede:  **No**.- Regresa a la etapa 9.0  **Si**.- Pasa a la etapa 13.0 | Departamento de Redes y Soporte Técnico. |
| 11.0 Notificación de reparación y/o compra de refacciones. | 11.1 Notifica a la Dirección de Automatización de Procesos y Soporte Técnico la compra de refacciones y/o la reparación por medio de empresa externa en caso de que el equipo no cuente con garantía o contrato de mantenimiento.   * Memorandum. | Departamento de Redes y Soporte Técnico. |
| 12.0 Solicitud de Reparación externa y/o compra de refacciones | 12.1 Solicita la compra de refacciones o la reparación del equipo con empresa externa por medio de oficio a la coordinación Administrativa. | Dirección de Automatización de Procesos y Soporte Técnico |
| 13.0. Verificación de reparación | 13.1 Verifica la reparación al equipo y entrega al usuario. | Departamento de Redes y Soporte Técnico. |
| 14.0 Cierre de reporte | 14.1 Cierra el reporte firmando la solicitud de servicio. | Dirección General de Recursos Humanos (Áreas Usuarias) |

1. **DIAGRAMA DE FLUJO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dirección General de Recursos Humanos (Áreas Usuarias) | Departamento de Redes y Soporte Técnico. | Dirección de Automatización de Procesos y Soporte Técnico |
|  |  |  |
|  |  |  |

# DOCUMENTOS DE REFERENCIA

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (cuando aplique)** |
| Manual de Organización Específico | No aplica |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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-DAPST-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 |

# REGISTROS

# GLOSARIO

**8.1 Hardware:** Es el conjunto de componentes que integran la parte física o tangible de una computadora.

**8.2 Software:** Comprende al conjunto de componentes lógicos de una computadora, estos incluyen a los programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

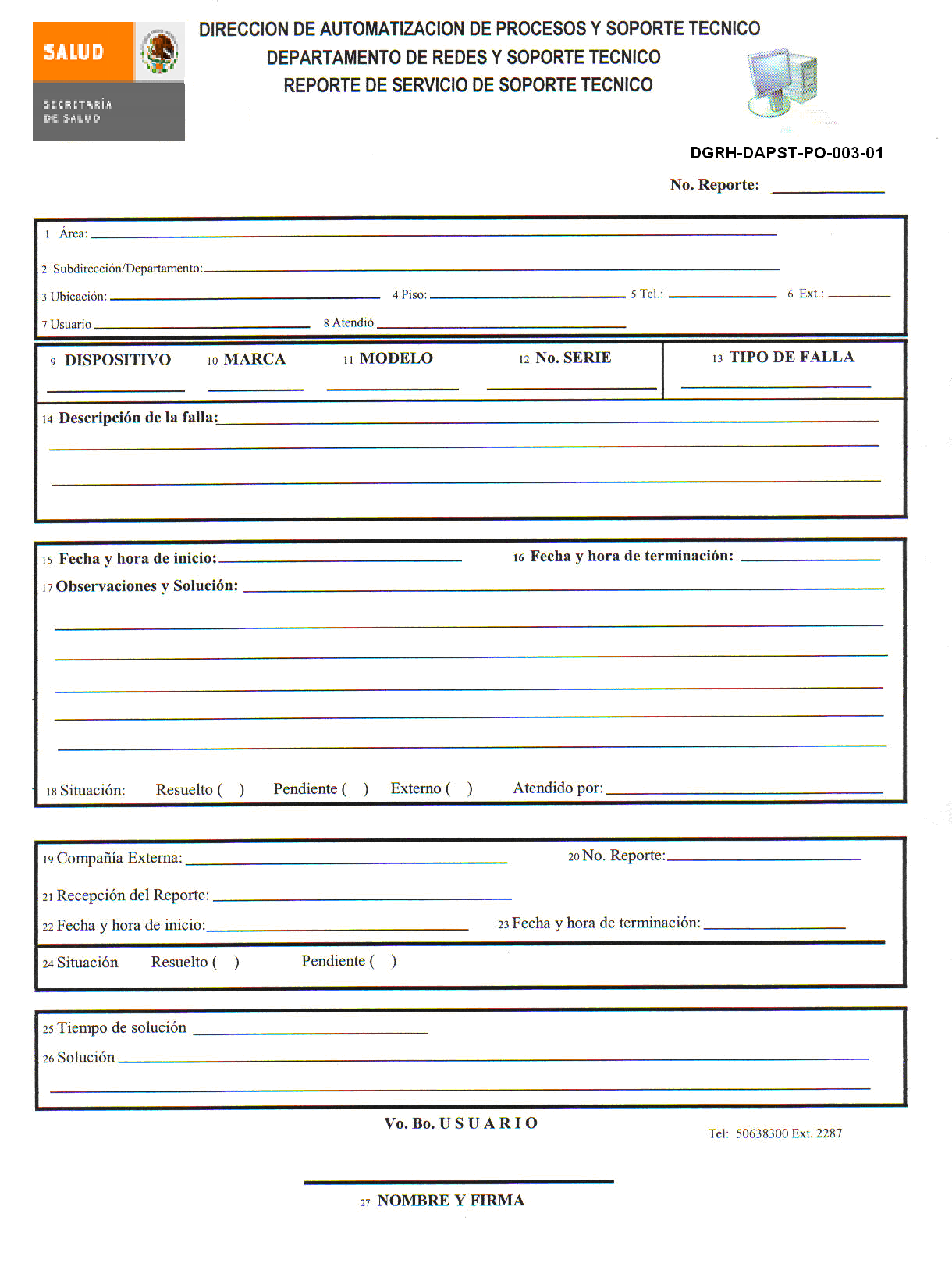
**8.3 Comunicaciones:** Es larama de la tecnología a la que concierne la representación, transferencia, interpretación y proceso de datos entre personas, lugares y máquinas.

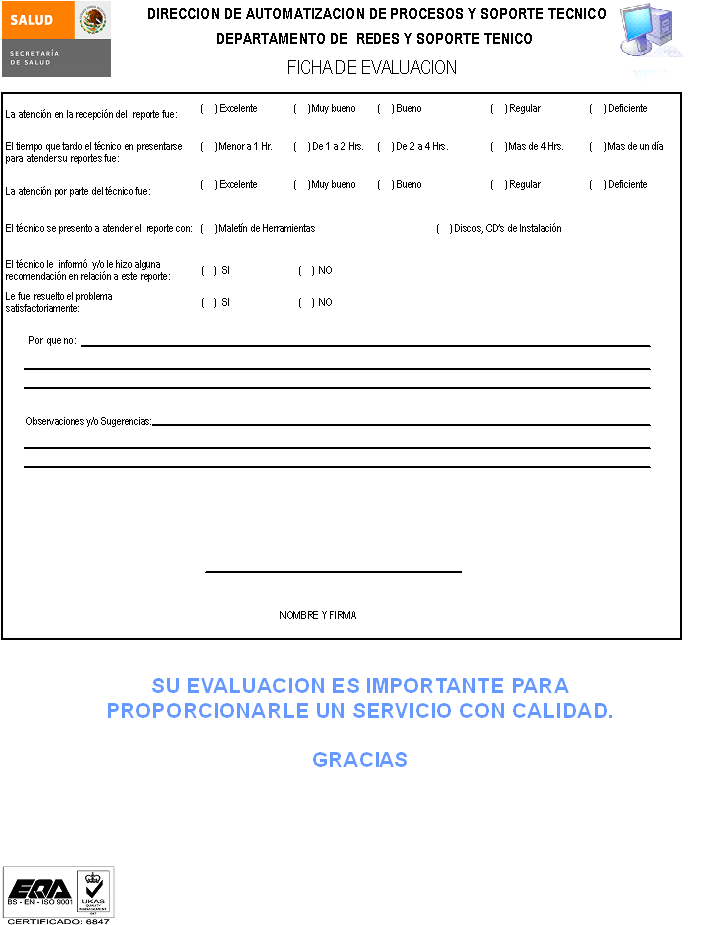
# 9.0 CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Revisión** | **Fecha de la actualización** | **Descripción del cambio** |
| Núm. I | Junio 20 de 2008 | Por modificación de estructura Mayo 2005 |
| Núm. II | Diciembre 13 de 2011 |  |

# 10.0 ANEXOS

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

****

****

28

**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.