|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **5. Procedimiento para Proporcionar soporte técnico a las Unidades Administrativas de la Secretaría de Salud.** | **Hoja 1 de 10** |

1. **PROCEDIMIENTO PARA PROPORCIONAR SOPORTE TÉCNICO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA SECRETARÍA DE SALUD.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **5. Procedimiento para Proporcionar soporte técnico a los equipos de cómputo a las Unidades Administrativas de la Secretaría de Salud.** | **Hoja 2 de 10** |

1. **PROPÓSITO**

Establecer los lineamientos para la prestación de Soporte Técnico a los equipos de cómputo personales a las diversas Unidades Administrativas de la Secretaría de Salud.

1. **ALCANCE**
2. A nivel interno: El Departamento de Apoyo a Usuarios coordina la revisión del soporte técnico a los equipo de cómputo personal, la Dirección de Red y Telecomunicaciones, gira las instrucciones para la revisión del soporte técnico a los equipos.
3. A nivel externo: Las Unidades Administrativas y Órganos Desconcentrados de la Secretaría de Salud, reportan las fallas de servicio de los equipos, a la Dirección General de Tecnologías de la Información.
4. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS, Y LINEAMIENTOS**
   1. La Dirección General de Tecnologías de la Información es la encargada de emitir los lineamientos para la prestación de Soporte Técnico a los equipos de cómputo personales, son elaborados conforme a la normatividad de tecnologías de la información.
   2. La Dirección General de Tecnologías es la encargada de emitir y difundir los lineamientos a todas las Unidades Administrativas que conforman a la Secretaría de Salud.
   3. La Dirección de Red y Telecomunicaciones en conjunto con el Departamento de Apoyo a Usuarios son las encargadas de proporcionar soporte técnico a los equipos de cómputo personales a las Unidades Administrativas de la Secretaría de Salud.

|  |  |
| --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **PROCEDIMIENTO** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **5. Procedimiento para Proporcionar soporte técnico a las Unidades Administrativas de la Secretaría de Salud.**  **Hoja 3 de 10** |

1. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Responsable | No.  Act. | Descripción de Actividades | Documento o Anexo |
| Director General de la unidad administrativa y órgano desconcentrado | 1 | Reporta vía telefónica o electrónica la falla del servicio. | Correo electrónico  Oficio  Llamada telefónica |
| Director de Red y Telecomunicaciones | 2  3 | Recibe solicitud de los administradores de red de las Unidades Administrativas.  Asigna un número de solicitud de acuerdo a la bitácora de reportes, mismo que se comunica al solicitante. | Correo electrónico  Oficio  Llamada telefónica |
| Director de Red y Telecomunicaciones | 4  5  6  7 | Documenta y realiza un diagnóstico inicial.  Analiza si puede ser resuelta inmediatamente o si debe ser turnada.  ¿Se puede dar Solución?   * No solución, turna al Departamento de apoyo a usuarios y pasa a la actividad 8. * Si solución, notifica la solución y cierra reporte.   TERMINA | Correo electrónico |
| Jefe de Departamento de Apoyo a Usuarios | 8  9  10  11  12 | Recibe solicitud (área técnica de la DGTI o bien proveedores externos).  Realiza un diagnostico remoto, prueba y da solución.  ¿Es correcta la prueba?   * No, proporciona soporte técnico a sitio, continúa con la actividad. * Si, cierra reporte.   TERMINA  Confirma con el administrador correcta operación del servicio. | Correo electrónico |

|  |  |
| --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **PROCEDIMIENTO** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **5. Procedimiento para Proporcionar soporte técnico a las Unidades Administrativas de la Secretaría de Salud.**  **Hoja 4 de 10** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Responsable | No.  Act. | Descripción de Actividades | Documento o Anexo |
| Jefe de Departamento de Apoyo a Usuarios | 13  14  15 | ¿Es correcta la operación del servicio?   * No es correcta la operación, enlaza con actividad 9. * Si es correcta la operación, confirma con la Unidad Administrativa la operación de servicio y continúa con el procedimiento.   Informa y se enlaza con la Dirección de Red y Telecomunicaciones. | Correo electrónico |
| Director de Red y Telecomunicaciones | 16 | Recibe informe, notifica al área solicitante la resolución del reporte, archiva y cierra reporte.  TERMINA | Correo electrónico  Oficio |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **5. Procedimiento para Proporcionar soporte técnico a las Unidades Administrativas de la Secretaría de Salud.** | **Hoja 5 de 10** |

1. **DIAGRAMA DE FLUJO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Director General de Unidades Administrativas y Órganos Desconcentrados | Director de Red y Telecomunicaciones | Jefe de Departamento de Apoyo a Usuarios |
| Correo electrónico  1  Reporta vía telefónica o electrónica la falla del servicio  Inicio | 7  6  Termina  Notifica la solución y cierra reporte  4  Documenta y realiza un diagnóstico inicial  Analiza si puede ser resuelta inmediatamente o si debe ser turnada  5  No  Se puede solucionar  Si  Reportes  3  Asigna un número de solicitud de acuerdo a la bitácora de reportes  Correo electrónico  2  Recibe solicitud de los administradores de red de las Unidades Administrativas | 1  2  Correo electrónico  8  Recibe solicitud (área técnica de la DGTI o bien proveedores externos).  8 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **5. Procedimiento para Proporcionar soporte técnico a las Unidades Administrativas de la Secretaría de Salud.** | **Hoja 6 de 10** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Director General de Unidades Administrativas y Órganos Desconcentrados | Director de Red y Telecomunicaciones | Jefe de Departamento de Apoyo a Usuarios |
|  | Oficio  16  Recibe informe, notifica al área solicitante la resolución del reporte, archiva y cierra reporte  Termina | 9  15  13  14  12  11  10  Correo electrónico  Informa y se enlaza con la Dirección de Red y Telecomunicaciones  No  Confirma con la Unidad Administrativa la operación de servicio  9  Operación del servicio  Si  Confirma con el administrador correcta operación del servicio.  Correo electrónico  Proporciona soporte técnico a sitio, continúa con la actividad  Si  9  Termina  Cierra reporte  1  Realiza un diagnostico remoto, prueba y da solución  Correo electrónico  No  Prueba correcta |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **5. Procedimiento para Proporcionar soporte técnico a las Unidades Administrativas de la Secretaría de Salud.** | **Hoja 7 de 10** |

1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Documentos | | Código (cuando aplique) |
| 6.1 | Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de la Información | N/A |
| 6.2 | Guía Técnica para la elaboración de manuales de procedimientos | N/A |
| 6.3 | Reglamento Interior de la Secretaría de Salud | N/A |
| 6.4 | Normatividad Interna de Dirección General de Tecnologías de la Información | N/A |
| 6.5 | Manuales Técnicos de Infraestructura | N/A |

1. **REGISTROS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Registros | Tiempo de conservación | Responsable de conservarlo | Código de registro o identificación única |
| 7.1 Registro de incidentes | 5 Años | Departamento de Apoyo a Usuarios | RI-Consecutivo-año |
| 7.2 Oficio | 5 Años | Dirección de Red y Telecomunicaciones | DGTI\_DRT\_Consecutivo\_año |

1. **Glosario del Procedimiento**
   1. **Áreas solicitantes de las Unidades Administrativas de la Secretaría:** Son todas las áreas de las Unidades Administrativas Centrales que integran a la Secretaría de Salud.
   2. **DGTI:** Dirección General de Tecnologías de la Información.

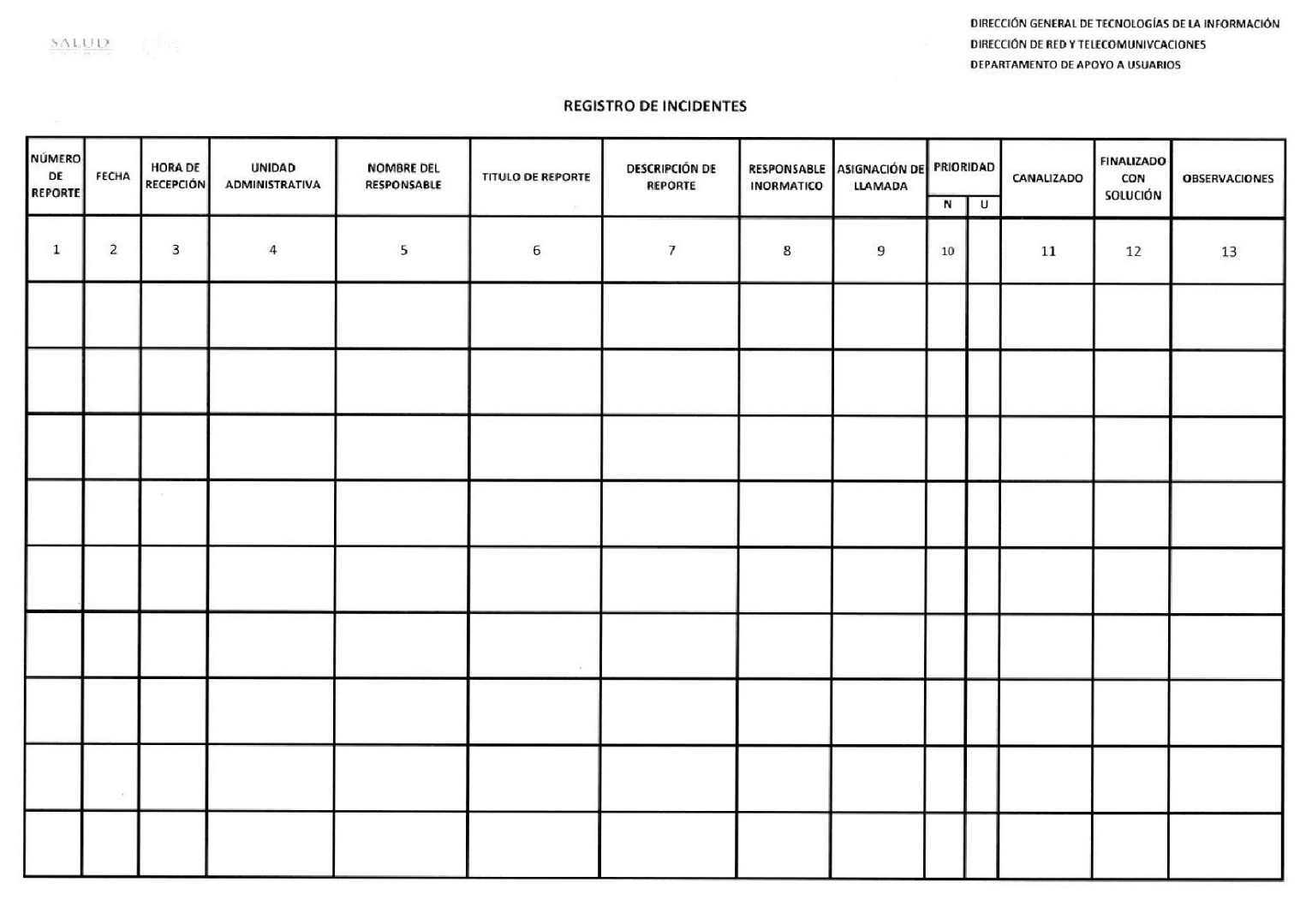
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **5. Procedimiento para Proporcionar soporte técnico a las Unidades Administrativas de la Secretaría de Salud.** | **Hoja 8 de 10** |

1. **CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Número de revisión | Fecha de actualización | Descripción del cambio |
| 1 | Abril 2015 | En relación con el procedimiento vigente en el Manual Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información, elaborado con base en la estructura 2005, se modificó en su totalidad el procedimiento, a fin de reflejar la cadena de mando, el flujo de información y toma de decisiones, representando valor agregado en cada etapa análisis, elaboración o actualización, de aprobación, autorización y registro. |

1. **ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO**
   1. Formato e Instructivo de Registro de Incidentes.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **5. Procedimiento para Proporcionar soporte técnico a las Unidades Administrativas de la Secretaría de Salud.** | **Hoja 9 de 10** |

**10.1 REGISTRO DE INCIDENTES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **5. Procedimiento para Proporcionar soporte técnico a las Unidades Administrativas de la Secretaría de Salud.** | **Hoja 10 de 10** |

**10.1 INSTRUCTIVO DE LLENADO DE REGISTRO DE INCIDENTES**

1.- Indicar el número de reporte, de acuerdo al siguiente formato (día-mes-número-consecutivo).

2.- Indicar la fecha de reporte (día-mes-año).

3.- Indicar la hora de recepción de la solicitud del servicio.

4.- Indicar el nombre de la Unidad Administrativa que reporta.

5.- Indicar el nombre del responsable que solicita el servicio.

6.- Indicar el título del reporte del servicio.

7.- Indicar la Descripción breve del reporte o servicio.

8.- Indicar el nombre del responsable informático de la unidad que solicita el servicio.

9.- Indicar el nombre de la persona que toma la llamada.

10.-Indicar con X el tipo de prioridad (U: urgente, N: normal).

11.- Indicar el nombre del responsable informático que atenderá el servicio.

12.- Indicar la fecha de finalización o conclusión del servicio.

13.- Indicar brevemente cómo se solucionó el servicio.

14.- Indicar brevemente si hay observaciones al servicio.