

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja: 1 de 7

PROCEDIMIENTO:	NUMERO
Atención a usuarios y soporte técnico.	UI-05

OBJETIVO:

Mantener los equipos y sistemas de cómputo y telecomunicaciones en óptimo desempeño.

NORMA Y / O LINEAMIENTOS:

DESCRIPCION

- Si el usuario requiere instalar cualquier componente de software para una aplicación específica, es necesario solicitarlo al operador, quien asignará una computadora adecuada para instalarlo previa revisión del software y su legalidad mediante su respectiva licencia de uso.
- En caso de falla en los equipos, deberá reportarse a la Unidad de Informática, la cual hará una evaluación del daño y si es necesario realizará las gestiones pertinentes para su reparación.
- Cuando ingrese a El Colegio Mexiquense equipo adquirido, donado o en comodato, se deberá notificar a la Unidad de Informática para realizar su registro e integrarlo al programa de mantenimiento preventivo y correctivo.
- La Unidad de Informática solicitará a la Coordinación de Administración y Finanzas la baja de bienes informáticos, previa evaluación de los mismos.
- Cualquier usuario podrá solicitar asesoría en la operación de los sistemas y paquetes de cómputo, en primera instancia al operador o en su defecto al personal especializado de la Unidad.
- La Unidad de Informática brindará soporte técnico sólo al software desarrollado por la misma Unidad o a los paquetes de cómputo propiedad de El Colegio Mexiquense.

Elaboró
TLCHS

Fecha de emisión
7/12/04

Fecha de última actualización
18/04/2013

PROCEDIMIENTO:	NUMERO
Atención a usuarios y soporte técnico.	UI-05

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Solicita apoyo a la Unidad de Informática referente a la operación y funcionamiento de un equipo de cómputo o aplicación informática.
2	Unidad de Informática	<p>Recibe solicitud.</p> <p>Determina tipo de solicitud (i) orientación en la operación del equipo de cómputo o aplicaciones informáticas ii) falla en el equipo de cómputo o aplicaciones informáticas o bien iii) disponibilidad de servicios informáticos).</p> <p>Asigna responsable interno para dar seguimiento a la solicitud.</p> <p>Si es orientación en el uso del equipo de cómputo o aplicaciones informáticas</p> <p style="padding-left: 40px;">Verifica condiciones del equipo y configuración del software.</p> <p style="padding-left: 40px;">Proporciona asesoría personalizada al usuario.</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>Pasa al punto 7.</i></p> <p>Otro caso</p> <p style="padding-left: 40px;">Acude al sitio de ubicación del equipo o se solicita sea remitido a la Unidad de Informática.</p> <p style="padding-left: 40px;">Verifica condiciones del equipo y configuración del software</p> <p style="padding-left: 40px;">Comunica al usuario el estado del equipo y estima un tiempo aproximado de entrega del equipo si procede.</p> <p style="padding-left: 40px;">Genera los respaldos de información correspondientes.</p> <p style="padding-left: 40px;">Reporta al Jefe de Unidad de informática la falla.</p> <p style="padding-left: 40px;">Si la falla es en el equipo de cómputo y comunicaciones</p> <p style="padding-left: 80px;"><i>Pasa al punto 3.</i></p> <p style="padding-left: 40px;">Si la falla es aplicaciones informáticas</p> <p style="padding-left: 80px;">Instala y configura la aplicación</p> <p style="padding-left: 80px;">Orienta al usuario en el manejo del equipo de cómputo y comunicaciones</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>Pasa al punto 6.</i></p>

PROCEDIMIENTO:	NUMERO
Atención a usuarios y soporte técnico.	UI-05

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		<p>Si falla es en disponibilidad de servicios y comunicaciones</p> <p>Si falla es de servicios de comunicaciones externas</p> <p>Inicia procedimiento de mantener los enlaces de comunicación (voz / datos) en óptimas condiciones para el uso del personal de la institución.</p> <p>Otro caso</p> <p>Verifica servicios en servidores institucionales</p> <p>Corrige falla</p> <p><i>Pasa al punto 5</i></p>
3	Unidad de Informática	<p>Si garantía de equipo está vigente</p> <p>Realiza el trámite de garantía con el proveedor específico del equipo y se da seguimiento al mismo durante todo su proceso.</p> <p>Valida funcionalidad del equipo.</p> <p>Configura e instalan aplicaciones si es el caso.</p> <p>Remite equipo al usuario</p> <p><i>Pasa al punto 6.</i></p> <p>Si reparación de equipo de cómputo / comunicaciones</p> <p>Valida factibilidad de la reparación.</p> <p>Si procede reparación</p> <p>Verifica disponibilidad de componentes en la Unidad de Informática para realizar reparación.</p> <p>Si componentes no existen se realizan las gestiones necesarias para su adquisición con la CAF.</p> <p>Elabora solicitud de compra de componentes.</p> <p><i>Pasa al punto 5.</i></p>

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja: 4 de 7

PROCEDIMIENTO:	NUMERO
Atención a usuarios y soporte técnico.	UI-05

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		Otro caso Notifica al usuario la baja del equipo. Remite a la CAF solicitud de baja del equipo. Inicia procedimiento de asignación y préstamo de equipo de cómputo y comunicaciones. <i>Pasa al punto 4.</i>
4	Coordinación de Administración y Finanzas	Recibe solicitud de baja de equipo de cómputo <i>Pasa al punto 8.</i>
5	Coordinación de Administración y Finanzas	Recibe solicitud de compra de componentes informáticos Inicia procedimiento de adquisición de bienes y servicios Ingresa al almacén materiales adquiridos <i>Pasa al punto 6.</i>
6	Unidad de Informática	Continúa seguimiento de registro de soporte técnico (reparación).
7	Usuario	Recibe asesoría o soporte técnico.
8	Unidad de Informática	Finiquita solicitud de apoyo o asesoría.

Elaboró
TLCHS

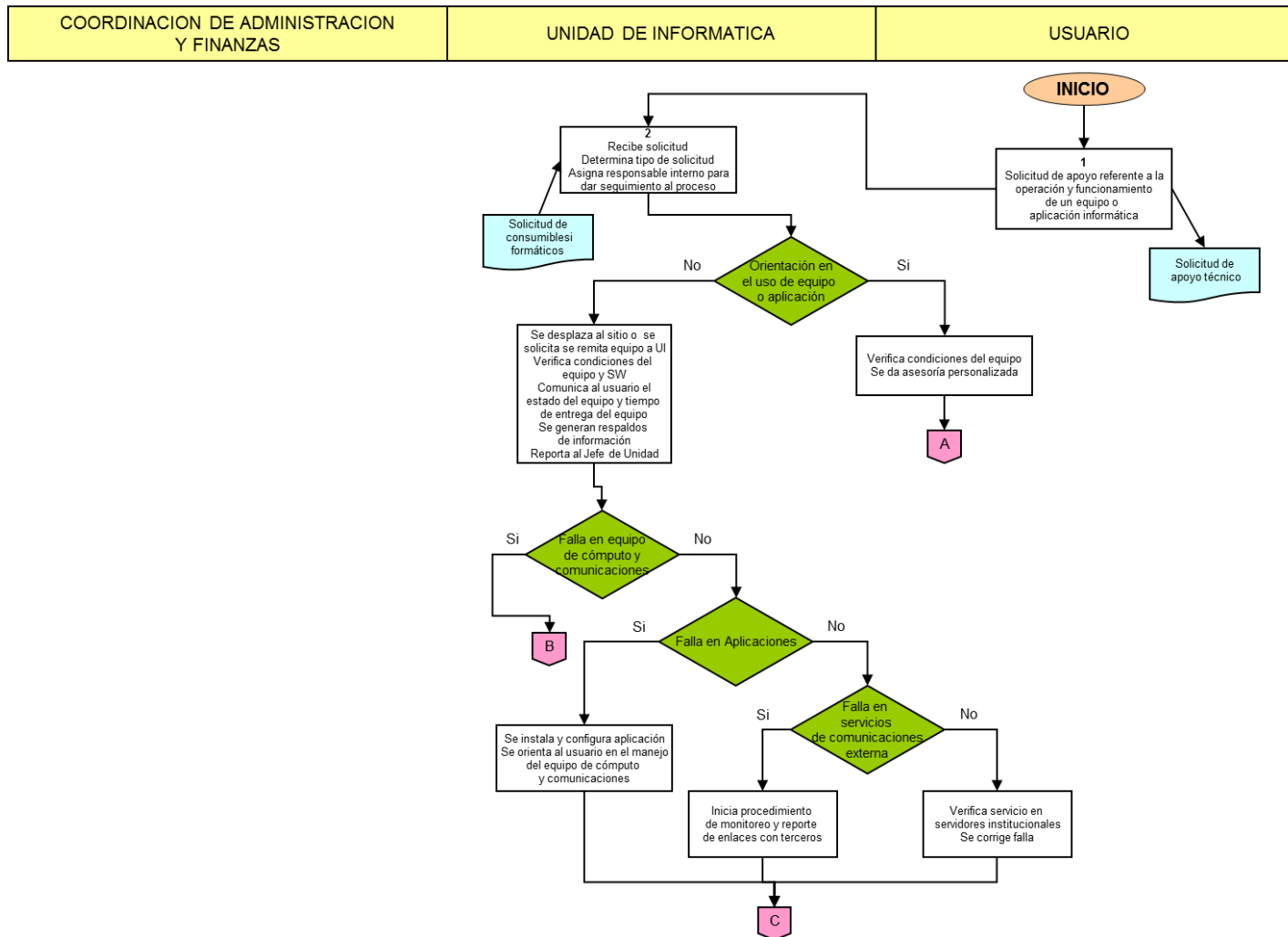
Fecha de emisión
7/12/04

Fecha de última actualización
18/04/2013

PROCEDIMIENTO: Atención a usuarios y soporte técnico.

NUMERO: UI-05

DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró
TLCHS

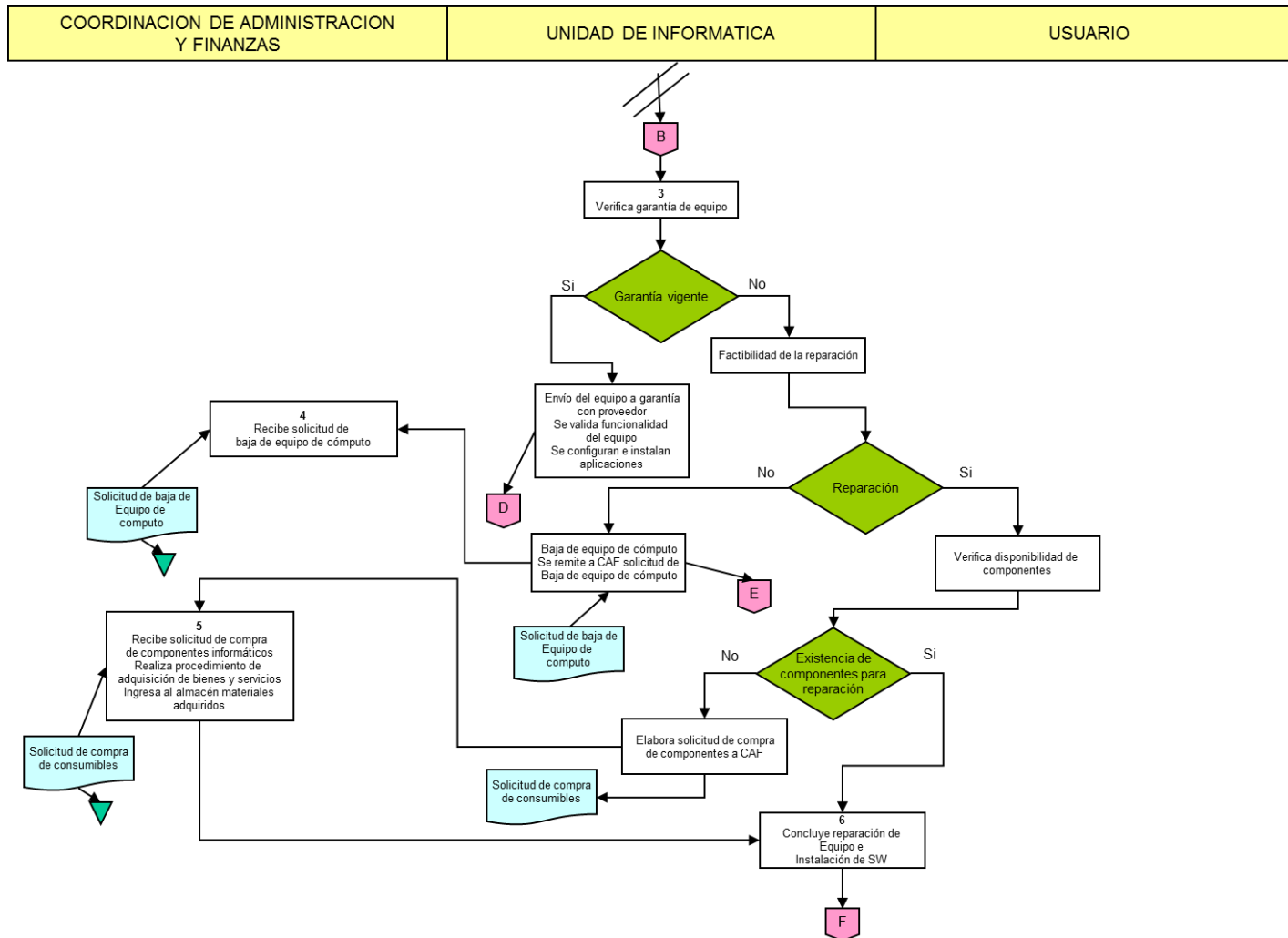
Fecha de emisión
7/12/04

Fecha de última actualización
18/04/2013

PROCEDIMIENTO: Atención a usuarios y soporte técnico.

NUMERO: UI-05

DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró
TLCHS

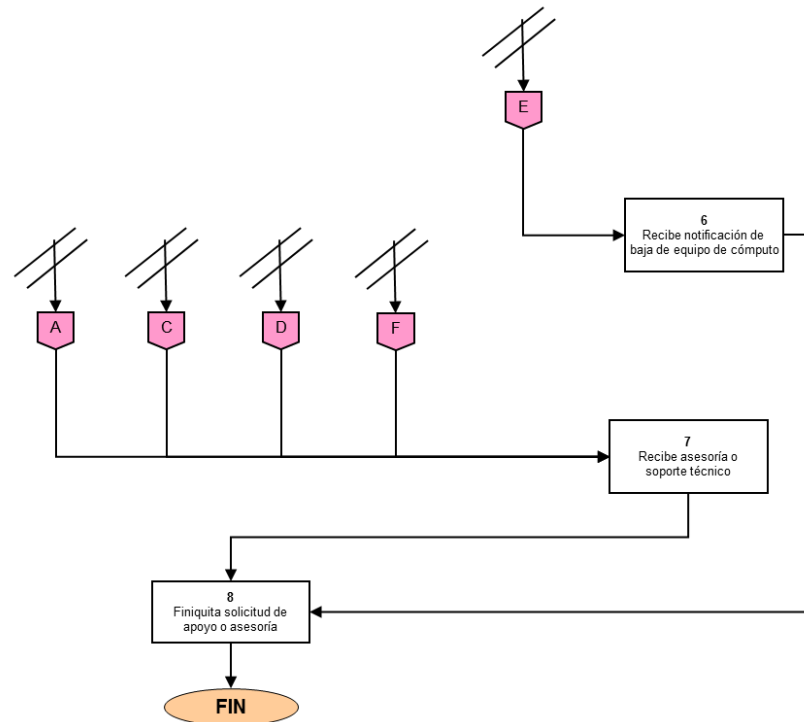
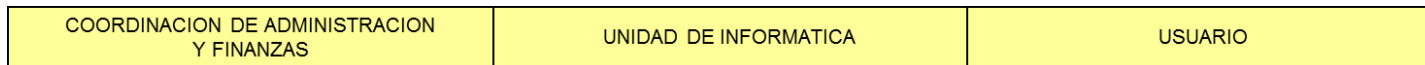
Fecha de emisión
7/12/04

Fecha de última actualización
18/04/2013

PROCEDIMIENTO: Atención a usuarios y soporte técnico.

NUMERO: UI-05

DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró
TLCHS

Fecha de emisión
7/12/04

Fecha de última actualización
18/04/2013