



**Subsistema de Preparatoria Abierta y Tele bachillerato del
Estado de Chihuahua**

COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: MANUAL DE
OPERACIONES PARA EL SOPORTE TÉCNICO
INFORMÁTICO**

**Responsable del Procedimiento:
TECNOLOGIAS DE LA
INFORMACIÓN**


**Código:
MOST-01-2019**

Revisión:

Página

1

**MANUAL DE OPERACIONES PARA
EL SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO DEL
SUBSISTEMA DE PREPARATORIA ABIERTA Y
TELEBACHILLERATO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA**

	Subsistema de Preparatoria Abierta y Telebachillerato del Estado de Chihuahua COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO		
	Responsable del Procedimiento: Jefatura Del Departamento de Tecnologías de la Información	REFERENCIA:	
	Código:	Revisión:	

I. OBJETIVO

Crear sistemas y aplicaciones tecnológicas generadas por soporte técnico informático, cuya finalidad será la de mejorar el trabajo que involucre tecnologías de la información en las diferentes áreas que conforman el Subsistema de Preparatoria Abierta y Telebachillerato del Estado de Chihuahua (SPAYT).

II. ALCANCE

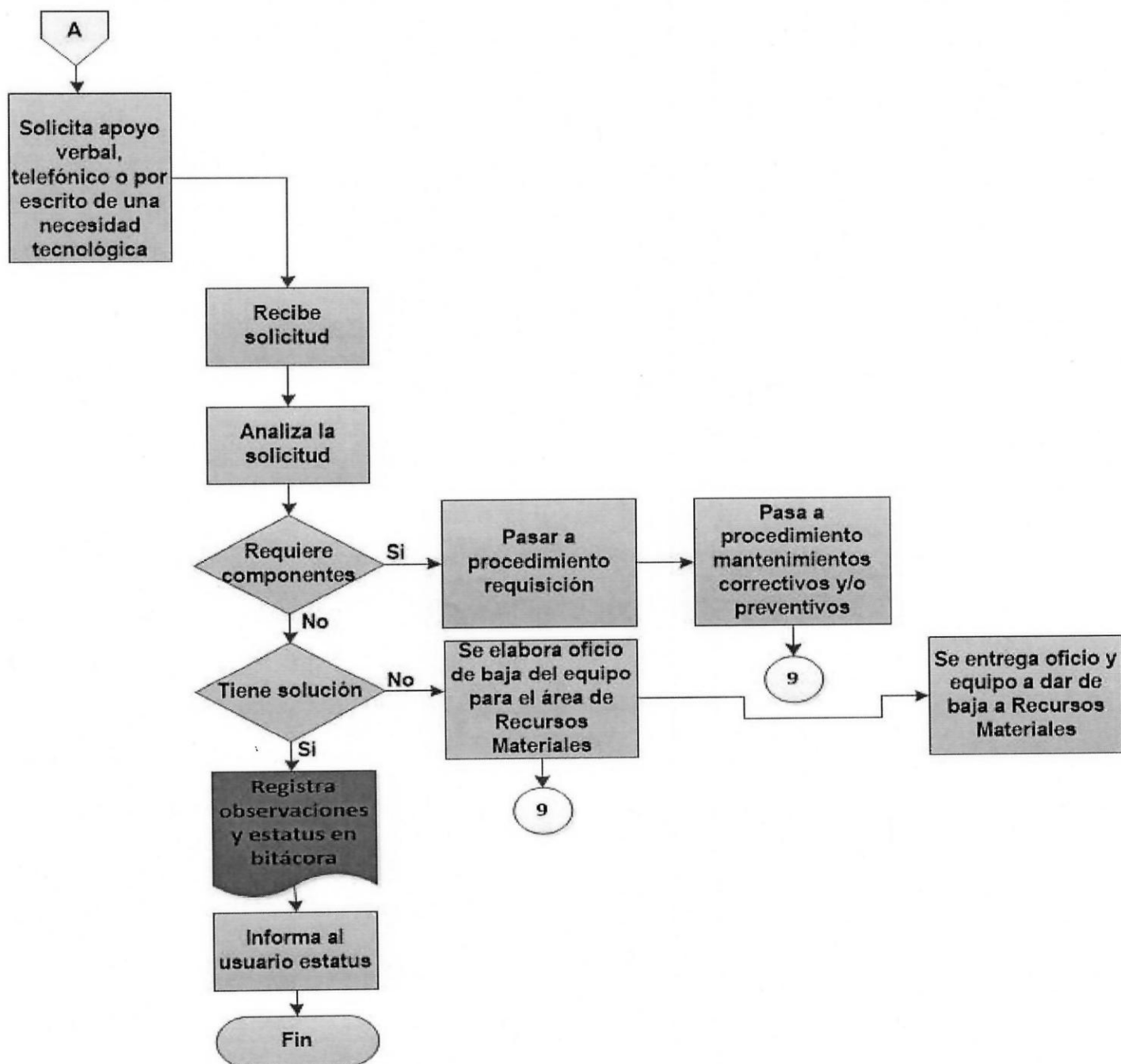
Aplica a todos los usuarios que laboren dentro del SPAYT.

III. POLÍTICAS

1. Los distintos usuarios del servicio de soporte técnico, podrán solicitar un soporte técnico en un horario de 08:00 hrs a 16:00 hrs, de lunes a viernes y de acuerdo al calendario oficial.
2. Las solicitudes pueden ser escritas o telefónicas a través de un formato.
3. El personal del DTI, tiene la responsabilidad de atender las solicitudes de una necesidad tecnológica, así de comunicar de manera escrita la resolución o estatus de la solicitud, manteniendo informado al usuario del estado que guarda su petición.
4. El soporte técnico deberá ser reportado en un sistema de gestión ó por correo electrónico.
5. En caso de que el soporte técnico involucre un mantenimiento correctivo deberá seguirse el procedimiento para Mantenimientos Correctivos.
6. Para el buen desempeño en la solución de las solicitudes presentadas es necesario capacitar continuamente al personal del DTI y mantenerlo actualizado en los avances tecnológicos, así como contar con las herramientas que permitan desarrollar su trabajo eficientemente. Con estas bases el DTI contará con un personal calificado para mantener los equipos informáticos y telefónicos funcionando correctamente.
7. El Encargado o Encargada del DTI, determina con base a prioridad y carga de trabajo, el orden en cual son atendidas las solicitudes, bajo supervisión del Director Administrativo.

	Subsistema de Preparatoria Abierta y Telebachillerato del Estado de Chihuahua COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO		
Responsable del Procedimiento: Jefatura Del Departamento de Tecnologías de la Información	REFERENCIA: Código: Revisión:		Página: 3

IV. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



 <p>SPAYT Subsistema de Preparatoria Abierta y Telebachillerato del Estado de Chihuahua</p>	Subsistema de Preparatoria Abierta y Telebachillerato del Estado de Chihuahua COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO		
	Responsable del Procedimiento: Jefatura Del Departamento de Tecnologías de la Información	REFERENCIA: Código: Revisión:	

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


Área Responsable	No. Actividad	Descripción de las Actividades
Usuario	1	Detecta falla o requerimiento tecnológico.
	2	Solicita apoyo telefónico o por escrito de una necesidad tecnológica.
DTI	3	Recibe solicitud.
	4	Analiza la solicitud.
DTI/Recursos Materiales	5	¿Requiere componentes? ¿Si? Pasa a procedimiento requisición y a procedimiento Mantenimientos preventivos y/o correctivos y a la actividad no. 9 ¿No? Pasa a actividad no. 6
	6	¿Tiene solución? ¿No? Se elabora oficio de baja del equipo para el área de Recursos Materiales, se entrega el equipo a Recursos Materiales y se pasa a actividad no. 9 ¿Si? Pasa a actividad no. 7
DTI	7	Realiza soporte.
	8	Registra observaciones y estatus en bitácora.
	9	Informa al usuario estatus.

VI. REQUISITOS DEL CLIENTE

1. Claridad en la necesidad a resolver
2. Oportunidad
3. Eficacia
4. Calidad en el servicio
5. Trato amigable
6. Competencia
7. Prontitud

VII. REQUISITOS DEL PRODUCTO / SERVICIO

1. Disponibilidad
2. Oportunidad
3. Eficacia
4. Prontitud
5. Competencia
6. Trato amigable
7. Registrar requerimiento, fecha y nombre del solicitante
8. Disponibilidad de los registros para consulta posterior

 <p>SPAYT Subsistema de Preparatoria Abierta y Telebachillerato del Estado de Chihuahua</p>	Subsistema de Preparatoria Abierta y Telebachillerato del Estado de Chihuahua COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO		
	Responsable del Procedimiento: Jefatura Del Departamento de Tecnologías de la Información	REFERENCIA: Código: Revisión:	

VIII. GLOSARIO

DTI: Departamento de Tecnologías de la Información.

Estatus: Término utilizado para informar en estado que guarda el equipo de cómputo o teléfono en cuanto a la atención proporcionada por el personal de Tecnologías de la Información.

Bitácora de Soporte Técnico: Documento en el cual se registran los soportes técnicos solicitados, registrando solicitante, fecha, estatus, observaciones y que personal del DTI lo resolvió.

Usuario: Es el término usado para nombrar al personal que labora en el SPAYT y hace uso de los recursos informáticos o de telefonía

IX. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N/A


X. VIII.CONTROL DE REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Bitácora de soporte técnico	1 año	Encargado o encargada del DTI	

XI. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

XII.AUTORIZACIÓN

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN		
		
Dirección General	Dirección Administrativa	Jefe de Recursos Materiales y Servicios
Antrop. Liliana Rojero Luévano	Lic. Francisco Padilla Anguiano	Lic. Juan A. Escobar Aizpuru