

Código RI- DS-DGTI-06	Versión 02	Fecha Edición 16/06/2023	Vigencia 16/06/2025
---------------------------------	----------------------	------------------------------------	-------------------------------

Nombre del Procedimiento: Atención de Solicitudes de Servicios de Soporte Técnico

Área: Subdirección de Soporte Técnico

RIESGO	CAUSA	ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	FRECUENCIA	EVIDENCIAS
No atender a tiempo las solicitudes de servicio	Carga de trabajo, falta de personal	Atenderla en la primera oportunidad inmediata	Subdirección de Soporte	No mayor a 24 horas	Dos veces por mes	Reporte de solicitud y/o tarjetas, oficios
No atender al usuario por falta de material o refacciones	No contar con el material mínimo necesario para atender solicitudes	Solicitar a través de tarjetas la lista de material necesario para atender dichas solicitudes	Dirección Gral. de Tecnologías de la Información y Subdirección de Soporte Técnico	No mayor a 48 horas	Una vez por mes	Reporte, oficio de solicitud
Depender de proveedores externos y garantías	Depender de los tiempos de respuesta del proveedor externo y las pólizas de garantía	Llevar a cabo el procedimiento de garantía de acuerdo a los requerimientos de la empresa	La instancia responsable y el área de Soporte Técnico para dar seguimiento	De acuerdo a los tiempos que establezca la empresa proveedora	Semestral	Oficios, correo electrónico, llamadas telefónicas.