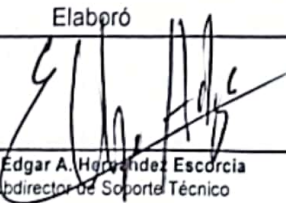
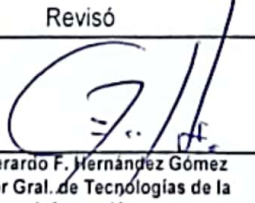


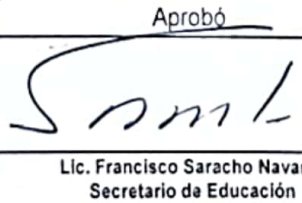
Código PE-DS-DGTI-06	Versión 02	Fecha Edición 16/06/2023	Vigencia 16/06/2025
--------------------------------	----------------------	------------------------------------	-------------------------------

Dirección General de Tecnologías de la Información

Procedimiento Específico Atención de Solicitudes de Servicios de Soporte Técnico

Elaboró

Lic. Edgar A. Hernández Escórcia Subdirector de Soporte Técnico

Revisó

Ing. Gerardo F. Hernández Gómez Director Gral. de Tecnologías de la Información

Aprobó

Lic. Francisco Saracho Navarro Secretario de Educación

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

1. OBJETIVO

Ofrecer el servicio para la instalación, mantenimiento y corrección de fallas de equipos de cómputo y equipos periféricos.

2. ALCANCE

Áreas Internas:

Dirección General de Tecnologías de la Información, Subdirección de Soporte Técnico.

Áreas Externas:

Áreas de la Secretaría de Educación Pública y Oficinas Regionales.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Subdirector de Soporte Técnico es el encargado de registrar, canalizar asignar al Jefe de Soporte Técnico el servicio a brindar.

El Jefe de Departamento asigna el Técnico en Hardware que se encargara de dar seguimiento al servicio que solicito el usuario y a su vez reportara si el equipo fue reparado o no

Si no pudo ser reparado el equipo se ve con los proveedores si aún está vigente la garantía.

De estar vigente la garantía se envía a reparación para que solucione el problema, al ser reparada y entrega de nueva cuenta la computadora el Técnico en Hardware se comunica con el usuario para que recoja el equipo.

Dichos procedimientos se rigen por el Reglamento Interno de la SEDU y Normas Internacionales para la reparación y Mantenimiento de Equipos de Cómputo.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Hardware: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

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

Soporte Técnico: Es Asistencia técnica por medio del cual se proporciona servicio a los usuarios al tener algún problema ya sea con el hardware o software de una computadora de un servidor de Internet.

Hardware: Es la parte física de un ordenador o sistema informático

Software: Es un término informático que hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo que incluye datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Secretaria del Área interesada

Responsabilidad: Solicita Servicio de Soporte.

Autoridad: Turnar al Área correspondiente.

Subdirector de Soporte Técnico

Responsabilidad: Revisa y autoriza los contenidos a mostrar en los kioscos informativos, así como la definición de la ubicación de los mismos

Autoridad: Turnar al Área correspondiente.

Técnico de Hardware Responsable

Responsabilidad: Revisa y autoriza los contenidos a mostrar en los kioscos informativos, así como la definición de la ubicación de los mismos

Autoridad: Turnar al Área correspondiente.

Jefatura de Soporte Técnico

Responsabilidad: Reporta si se reparó o no el equipo

Autoridad: Avisa a su jefe directo.

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

1. Para todo lo anteriormente desarrollado y en base a una cultura de reciclaje y disminución del consumo de papel para el cuidado del medio ambiente, se deberá utilizar ambas caras de las hojas de papel bond para impresiones o foto copiado y aplicar el papel de reúso en trabajos temporales o para revisión. Así mismo, se promoverá el uso del correo electrónico institucional para la revisión de documentos y comunicados internos.
2. Utilizar el criterio para compartir información de manera electrónica mediante correos, reportes, documentos escaneados y presentaciones para ampliar una cultura de impresión de documentos y presentaciones, solamente cuando sea necesario, a fin de ahorrar costos en el consumo de papelería y consumibles como cartuchos y tóner.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Secretaria del Área interesada	1	Mediante oficio solicita Servicio de Soporte.
Subdirección de Soporte Técnico	2	Registra el Servicio en el Sistema de Cómputo.
	3	Se asigna Técnico de Hardware responsable del servicio.
Técnico de Hardware Responsable	4	Reporta si se reparó o no el equipo
Subdirección de Soporte Técnico	5	De ser negativa la actividad cinco se revisa con los proveedores si el equipo cuenta con garantía.
	6	De ser positiva la actividad 6 se manda a reparación a través de la garantía y continúa el ciclo hasta que el proveedor solucione el problema.
Jefatura de Soporte Técnico.	7	De ser positiva la actividad 5, se genera el reporte final.
	8	Se entrega el reporte al usuario final.
	9	Se cierra el servicio del reporte levantado.

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

7. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver Anexos

8. ANEXOS

Código	Nombre del Documento
F-007	Diagrama de Flujo Atención de Solicitudes de Servicios de Soporte Técnico
F-008	Instructivo de Formato de Llenado Atención de Solicitudes de Servicios de Soporte Técnico
F-009	Riesgos Inherentes Atención de Solicitudes de Servicios de Soporte Técnico