



SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

PROCEDIMIENTO

“SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO”

Revisión: 03

Sustituye a: 02

Elaboró:	Puesto:	Rúbrica:	Fecha:
Ing. Verónica Xitlali Ramírez García	Director de Desarrollo de Sistemas		25/03/2013

Revisó:	Puesto:	Rúbrica:	Fecha:
Ing. José Antonio Hernández Flores	Suplente Director General de Control y Evaluación de Tecnologías de Información		26/03/2013

Aprobó:	Puesto:	Rúbrica:	Fecha:
Lic. Héctor Solórzano Cruz	Subsecretario de Control y Evaluación		22/04/2013

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
SUBSECRETARÍA DE CONTROL Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS



SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Glosario de términos
3. Normatividad aplicable
4. Alcance
5. Periodicidad
6. Responsabilidades
7. Políticas
8. Mantenimiento Preventivo
9. Mantenimiento Correctivo
10. Anexos y Registros
11. Revisión Histórica
12. Anexos

1. Objetivo

Mantener en condiciones de funcionamiento normal la infraestructura de Tecnologías de Información de la Secretaría, atendiendo las incidencias en los tiempos acordados.

2. Glosario

- **Agente de Servicio:** Servidor público adscrito al área de soporte técnico de la Dirección de Desarrollo de Sistemas a quien se le asigna la responsabilidad de atender los casos.
- **Bien Informático o Equipo:** Denominación genérica para referirse a una computadora de escritorio, computadora portátil, impresora, escáner, servicio de red, servicio de Internet, entre otros.
- **CA:** Coordinación de Administración
- **DA:** Delegación Administrativa
- **Caso:** Cada una de las ordenes de servicio . Los casos se clasifican en: entrega, continuidad, cambio o baja.
- **Caso de Entrega:** Atención de un servicio nuevo que no estaba vigente o activo en la infraestructura de bienes informáticos para el usuario solicitante, por ejemplo, la configuración de una impresora nueva, la instalación de un software por primera vez en un equipo, la creación y/o configuración de una cuenta nueva de correo electrónico, la instalación de una computadora nueva, entre otros.
- **Caso de Continuidad:** Atención de un servicio en que se repone la funcionalidad que ya se tenía vigente y activa en la infraestructura de bienes informáticos para el usuario solicitante, y en el que dicha funcionalidad se ve interrumpida o degradada de manera no programada o accidental.
- **Caso de Cambio:** Caso en el que sin que exista falla alguna, se requiere una adecuación en la configuración actual de la infraestructura de bienes informáticos, por ejemplo, cambiar de ubicación un nodo de red, redireccionar a una impresora distinta, recuperar una contraseña olvidada, ampliar o reducir privilegios de acceso, entre otros.
- **Caso de Baja:** Caso en el que sin que exista falla alguna, se requiere de la cancelación o retiro de una dispositivo o componente de la infraestructura de bienes informáticos, por ejemplo, dar de baja una cuenta de correo electrónico, retirar todos los privilegios de acceso de una cuenta, eliminar un software, entre otros.
- **DGCyE TI:** Dirección General de Control y Evaluación de Tecnologías de Información
- **DDS:** Dirección de Desarrollo de Sistemas
- **Degradación :** Operación o comportamiento de un bien informático por debajo de su funcionamiento normal (lentitud)
- **Infraestructura de tecnologías de información:** Equipos de cómputo personales o portátiles, red de datos, servidores donde se alojan los aplicativos, impresoras y escáner.
- **Incidencia:** Cualquier evento que no forme parte del funcionamiento estándar de un servicio y que cause la interrupción o la degradación de la calidad de dicho servicio.

**SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
SUBSECRETARÍA DE CONTROL Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS**



SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

- **Intervención menor:** Actividades realizadas por el agente de servicio para recuperar la funcionalidad u operación que no requieren costos adicionales o refacciones.
- **Intervención mayor:** Actividades realizadas por un proveedor externo para recuperar la funcionalidad u operación.
Orden de Servicio: Formato electrónico mediante el cual un usuario registra su solicitud de servicio ante la Dirección de Desarrollo de Sistemas
- **Sistema de Soporte Técnico (SST):** Aplicación web (www.secogem.gob.mx/soporte) de la Secretaría de la Contraloría que permite a los usuarios de la dependencia solicitar al área de soporte técnico de la Dirección General de Control y Evaluación de Tecnologías de Información un servicio de revisión o reparación de un bien informático.
- **Sistema de Inventarios de TI (SITI):** Aplicación web (www.secogem.gob.mx/inventarioit) de la Secretaría de la Contraloría que permite a los delegados administrativos registrar los bienes informáticos así como sus usuarios.
- **Supervisor del Sistema de Soporte Técnico.-** Servidor público adscrito al área de soporte técnico de la Dirección de Desarrollo de Sistemas asignado a realizar la priorización, el turnado o asignación de Órdenes de Servicio así como apoyo en el seguimiento de los casos reportados.
- **Responsable de Cierres:** Servidor público adscrito al área de soporte técnico de la Dirección de Desarrollo de Sistemas asignado a ejecutar el subproceso de cierre de las Órdenes de Servicio.
- **Usuario:** Servidor público al que se le ha asignado uno o varios bienes informáticos para el apoyo de sus funciones.

3. Normatividad aplicable

- Ley para el Uso de Medios Electrónicos del Estado de México
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría
- Reglamento Sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México
- Norma ISO 9001:2008 y en específico 6.3 incisos b) y c).
- Norma ISO 9000:2005.
- Manual de la Calidad y en específico 6.3 inciso b) y c).
- Manual General de Organización de la Secretaría de la Contraloría
- Acuerdo por el que se emiten las Normas Administrativas en Tecnologías de Información
- Guía de Estándares en Tecnologías de Información
- Lineamientos de Seguridad de las Tecnologías de Información
- Manual de Procedimientos de Tecnologías de Información
- Arquitectura Institucional de la Información

4. Alcance

La infraestructura de tecnologías de información propiedad de la Secretaría de la Contraloría.

5. Periodicidad

Este procedimiento se revisará al menos una vez al año.

6. Responsabilidades

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
SUBSECRETARÍA DE CONTROL Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS



SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

Es responsabilidad de la CA notificar a la DGCyETI los datos de los bienes informáticos como número de serie, número de inventario, marca, modelo, fecha de adquisición, vigencia de la garantía, proveedor autorizado para reparaciones (nombre, teléfono, correo electrónico y contacto), llaves de centinelas donde sea necesario.

Es responsabilidad de la DGCyETI asegurarse que todo el personal que interviene en el Sistema de Gestión de Calidad cumpla con lo señalado en este procedimiento, así como de revisar de manera trimestral los indicadores de eficiencia y eficacia.

Es responsabilidad de la DDS supervisar el cumplimiento del servicio y proponer mejoras.

Es responsabilidad de los Agentes de Servicio atender las Órdenes de Servicio con base en este procedimiento, así como revisar y proponer modificaciones a los formatos utilizados en este procedimiento.

Es responsabilidad de los Usuarios reportar con oportunidad las interrupciones o degradaciones de la funcionalidad de los bienes informáticos mediante el registro de las Órdenes de Servicio correspondientes.

Es responsabilidad del Supervisor del Sistema de Soporte Técnico, el turno de órdenes y apoyo administrativo.

7. Políticas

- Los servicios de soporte técnico únicamente se proporcionan a los bienes informáticos propiedad de la Secretaría de la Contraloría.
- La prioridad de Atención está basada en el nivel de responsabilidad del usuario afectado.

Nivel de Responsabilidad	Prioridad	Observaciones
Secretario, Subsecretario	1- Atención inmediata	No es requerido que se levante el reporte en el sistema para su atención. Tampoco es requerida la firma de la encuesta de satisfacción del servicio.
Director General	2- Atención en máximo 4 horas	Es requerido que se levante el reporte en el SST previo a la atención. El horario de atención será de 9:00 a 19:00 hrs de Lunes a Viernes
Director de Área, Supervisores	3- Atención en un Máximo 8 horas	Es requerido que se levante el reporte en el SST previo a la atención. El horario de atención será de 9:00 a 18:00 hrs de Lunes a Viernes
Operativos	4- Atención en un Máximo de 16 horas.	Es requerido que se levante el reporte en el SST previo a la atención. El horario de atención será de 9:00 a 18:00 hrs de Lunes a Viernes

- Los tiempos de solución están sujetos al tipo de falla o reporte.
- Se cuenta con un registro de cumplimiento de los tiempos acordados para identificar servicios no conformes y tomar las acciones de corrección correspondientes como se señala en el apartado 8.3 del "Manual de la Calidad" de la Secretaría y señalando que se iniciaran acciones correctivas en caso de rebasar 10 servicios no conformes en un trimestre.

8. Mantenimientos Preventivo.

Una de las vertientes para mantener el funcionamiento de la infraestructura de equipos de cómputo es la ejecución de un plan de mantenimiento preventivo anual acordado con las Direcciones Generales.

Se consideran mantenimientos preventivos:

- Limpieza de equipo de cómputo, impresoras o periféricos - 1 vez por año para equipos fuera de garantía
- Actualización de parches de actualización en el sistema - 1 veces por año en cada equipo de escritorio o portátil
- Actualización de Antivirus - 1 vez por año en cada equipo de escritorio o portátil

El plan de mantenimiento preventivo se registra en el formato F07

**SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
SUBSECRETARÍA DE CONTROL Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS**



SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

9. Mantenimiento Correctivo.

Una vez que se presente una incidencia o degradación en un servicio o componente de la infraestructura se procederá a realizar la atención y diagnóstico utilizando el Instructivo de trabajo para el "Soporte Técnico" referido en el Anexo 1.

El registro de los mantenimientos o acciones correctivas se realiza tanto en el Sistema de Soporte Técnico como en los formatos F03, F05, F06.

10. Anexos y registros

1. Formato F03 – Solicitud de Mantenimiento Mayor
2. Formato F05 – Envío para reparación
3. Formato F06 – Control de Servicio
4. Orden de Servicio – Encuesta de Salida (ejemplo de impresión desde el sistema)
5. Formato F07 – Plan de Mantenimiento Preventivo

FIRMAS DE CONFORMIDAD Y REGISTRO DE COPIAS CONTROLADAS

Recibí copia controlada No.	Nombre y firma	Fecha	Departamento
03	Lic. Ricardo Segura Estrada		Representante de la Dirección
09 (original)	Ing. José Antonio Hernández Flores		Suplente de la Dirección General de Control y Evaluación de Tecnologías de Información
12	Ing. Yasmín Arévalo Athié		Coordinación de Administración

11. Revisión histórica

Número de revisión	Fecha de revisión	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
00	30/06/2010	Dirección de Desarrollo de Sistemas	Dirección General de Control y Evaluación de Tecnologías de Información	Primera Edición
01	20/05/2011	Dirección de Desarrollo de Sistemas	Dirección General de Control y Evaluación de Tecnologías de Información	Establecimiento del Registro de Control de Copias Controladas del SGC.
02	10/02/2011	Dirección General de Control y Evaluación de Tecnologías de Información	Subsecretaría de Control y Evaluación	Clasificación de casos, aislamiento del cierre de Órdenes de Servicio, establecimiento de indicadores, derogación de formatos F01, F02 y F04, inclusión de formato F06 e inclusión de No Conformidad en una Orden de Servicio
03	26/02/2013	Dirección General de Control y Evaluación de Tecnologías de Información	Subsecretaría de Control y Evaluación	Introducción de rol supervisor de soporte técnico, prioridades, tiempos de atención, modificación Formato F06

**SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
SUBSECRETARÍA DE CONTROL Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS**



SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

12.Anexo Instructivo de trabajo para SOPORTE TÉCNICO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Usuario	1. Registra su Orden de Servicio en el SST
Supervisor del Sistema de Soporte Técnico	2. Revisa diariamente las Órdenes de Servicio registradas en el SST, determina y registra: a) La prioridad del servicio Alta- Oficina del C. Secretario, del C. Subsecretario y/o Directores Generales Media- Directores de Área, Enlaces y Subdirectores Baja- Personal operativo b) Si para proceder con el servicio los datos de la orden están actualizados en el SITI c) La clasificación del caso <ul style="list-style-type: none"> • Continuidad • Entrega • Cambio • Baja d) El Agente de Servicio que atenderá el caso Nota: Asegurar que la información dentro del SITI este actualizada, de otro modo no podrá turnar el caso hasta que el usuario y número de inventario estén correctos.
Agente de Servicio	3. Revisa en el SST los casos que le han sido asignados y verifica en el SITI el estado del bien (en garantía o fuera de garantía)
Agente de Servicio	4. Revisa el equipo reportado, ya sea presencial o remotamente, elabora el diagnóstico y el plan de acción y procede según lo siguiente: a) GARANTIA: Si el equipo está en garantía y no aplica una intervención menor, ya sea porque ésta invalidaría la garantía o porque no sería suficiente para resolver el caso, continúa con el paso número 5. b) INTERVENCIÓN MENOR: Si mediante una intervención menor se resolvería el caso y además el equipo no está en garantía o la misma NO se invalidaría, continúa con el paso número 10. c) MANTENIMIENTO MAYOR: Si se requiere un mantenimiento mayor (debido a que una intervención menor no es suficiente para resolver el caso) y el equipo ya no está en garantía o la garantía no cubre el mantenimiento o solución requerida, continúa con el paso número 13.
Agente de Servicio	5. GARANTIA.- (Diagnóstico) 5.1 Se revisa el equipo acorde a protocolos del proveedor o fabricante en cuanto a la garantía 5.2 Informa al usuario que el caso se envía a garantía enviando correo electrónico con copia al Supervisor del Sistema de Soporte Técnico. 5.2 En coordinación con la CA gestiona ante el proveedor autorizado la reparación o cambio; previo al envío del equipo y para los casos que aplique verifica que el usuario haya realizado el respaldo de su información y que se haya requisado la forma F06-Control de Servicio. 5.3 En caso de que sea factible se debe borrar la información contenida en el equipo. 5.4 Se actualiza la información de la Orden de Servicio en el SST
Agente de Servicio	6. En coordinación con la CA envía el bien informático al proveedor autorizado para su reparación o cambio y actualiza la Orden de Servicio en el SST. (Garantía)
Proveedor Externo	7. Realiza la reparación o cambio del equipo en garantía y lo devuelve a la coordinación administrativa
Agente de Servicio	8. En coordinación con la CA, recibe el bien entregado por el proveedor y revisa que la funcionalidad haya sido recuperada; si fuera el caso reinstala en concordancia de la forma F06-Control del Servicio el software o periféricos que sean necesarios. Actualiza la información en la Orden de Servicio en el SST. (Validación)
Agente de Servicio	9. Entrega al usuario el equipo y actualiza el SST solicitando el cierre del servicio; realizar el cierre, ir al paso 23. (Concluido)
Agente de Servicio	10. INTERVENCIÓN MENOR.- Si el equipo requiere una intervención menor, ésta será realizada directamente por el Agente de Servicio. En su caso, verifica que el usuario haya realizado el respaldo de su información y que haya requisado la forma F06-Control de Servicio.
Agente de Servicio	11. Realiza la intervención menor y verifica que se haya logrado la funcionalidad requerida en su caso. Actualiza la información de la Orden de Servicio en el SST.
Agente de Servicio	12. Entrega al usuario el equipo y solicita el cierre del servicio continuando con el subproceso de cierre a partir del paso 23.
Agente de Servicio	13. MANTENIMIENTO MAYOR.- (Diagnóstico) Si el equipo ya no cuenta con garantía y la funcionalidad no puede ser recuperada con una intervención menor, documenta en el SST el diagnóstico de la falla avisando al Supervisor del

**SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
SUBSECRETARÍA DE CONTROL Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS**



SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

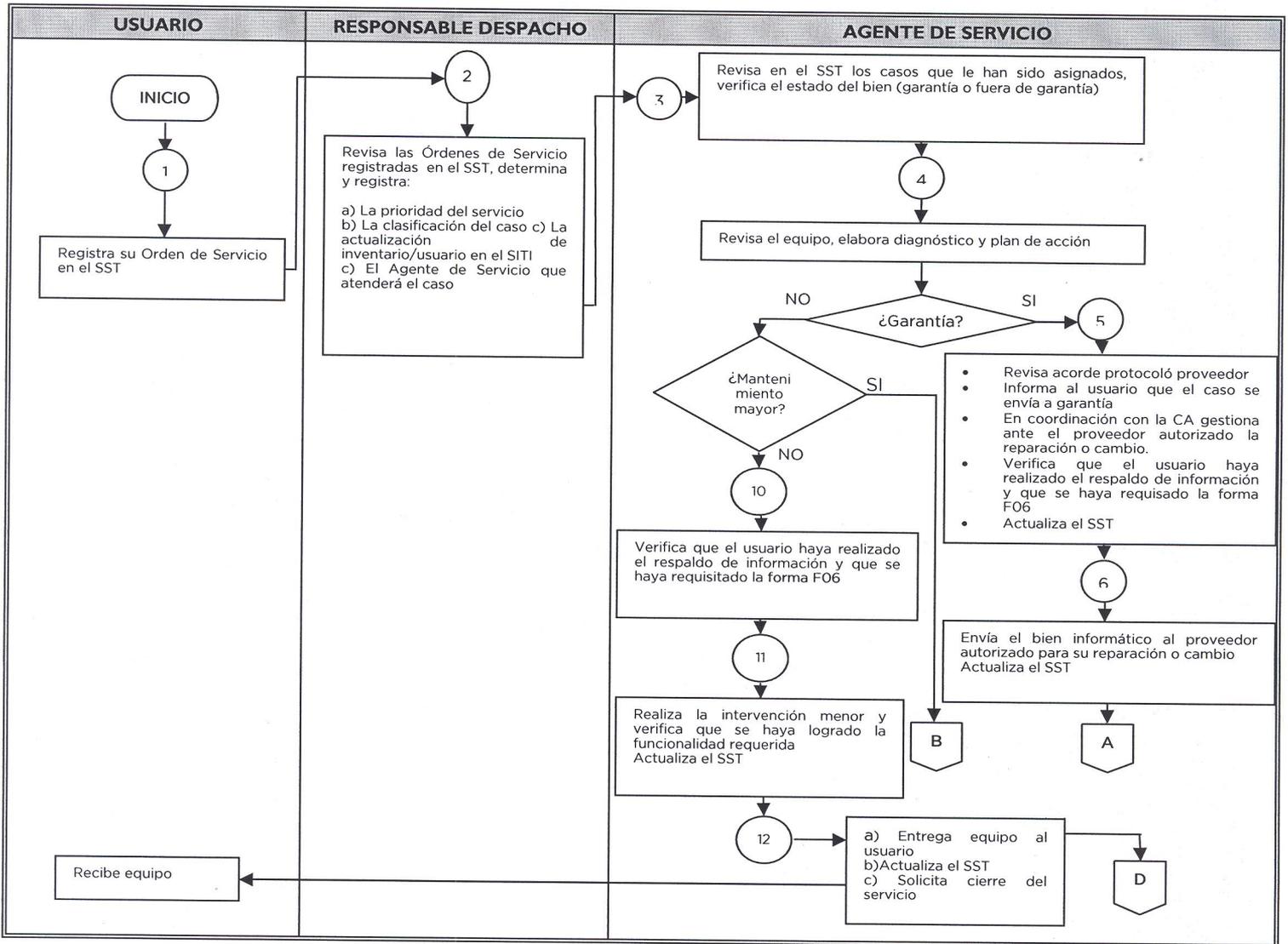
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
	Sistema de Soporte Técnico para la solicitud de Norma 28 a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática. En su caso verifica que el usuario haya realizado el respaldo de su información y que haya requisado la forma F06-Control de Servicio.
Supervisor del Sistema de Soporte Técnico	14. Elabora el oficio F03-Solicitud de Mantenimiento Mayor, recaba la firma de la DDS y gestiona su entrega ante la Dirección General del Sistema Estatal de Informática para que autorice su reparación. (Norma 28). Registra el envío de oficio para seguimiento posterior en bitácora Norma 28. (Norma 28)
Dirección del Sistema Estatal de Informática	15. Emite dictamen mediante oficio para autorizar la reparación del equipo a través de un proveedor autorizado por el fabricante
Supervisor del Sistema de Soporte Técnico	16. Recibe la autorización para la reparación del equipo, registra el equipo en bitácora Norma28. Elabora oficio F05-Envío Para Reparación, gestiona la firma de la DDS, anexa la autorización para que el equipo sea reparado y entrega el equipo y el oficio a la DA correspondiente. (En reparación)
Delegado Administrativo	17. Gestiona ante la CA la reparación del equipo. Es responsabilidad de la CA determinar la viabilidad financiera y la disponibilidad presupuestal para la reparación, por lo que podría considerarse no conveniente realizar la reparación, en cuyo caso se concluye el procedimiento de servicios de soporte técnico y se inicia el procedimiento administrativo correspondiente para la baja del bien.
CA	18. La CA envía a reparación el equipo con un proveedor autorizado por el fabricante.
Proveedor externo	19. Realiza el mantenimiento al equipo y lo devuelve a la CA
CA	20. Recibe el equipo e informa al Agente de Servicio a través del Supervisor del Sistema de Soporte Técnico. (Validación)
Agente de Servicio	21. Recibe de la CA el equipo y revisa que la funcionalidad requerida haya sido recuperada. En su caso complementa la forma F06-Control de Servicio y/o instala el software, periféricos o información del usuario necesaria para la operación del mismo.
Agente de Servicio	22. Entrega al usuario el equipo y solicita el cierre del servicio continuando con el subproceso de cierre a partir del paso 23. (Concluido)
Responsable de Cierres	23. CIERRE.- Revisa diariamente las Órdenes de Servicio registradas en el SST que haya sido marcadas por los Agentes de Servicio como listas para ejecutar el cierre e imprime las Órdenes de Servicio
Responsable de Cierres	24. Gestiona la firma de conformidad del usuario en cada una de las Órdenes de Servicio
Usuario	25. Firma de conformidad en la Orden de Servicio correspondiente y llena la encuesta de salida del servicio. En caso de no conformidad lo señala en la misma Orden de Servicio.
Responsable de Cierres	26. Con la Orden de Servicio firmada de conformidad por parte del usuario, registra en el SST el cierre definitivo del caso. En caso de no conformidad se reabre la Orden de Servicio en el SST y se ejecuta el procedimiento desde el paso 2 aumentando la prioridad de atención al máximo.

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
SUBSECRETARÍA DE CONTROL Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS



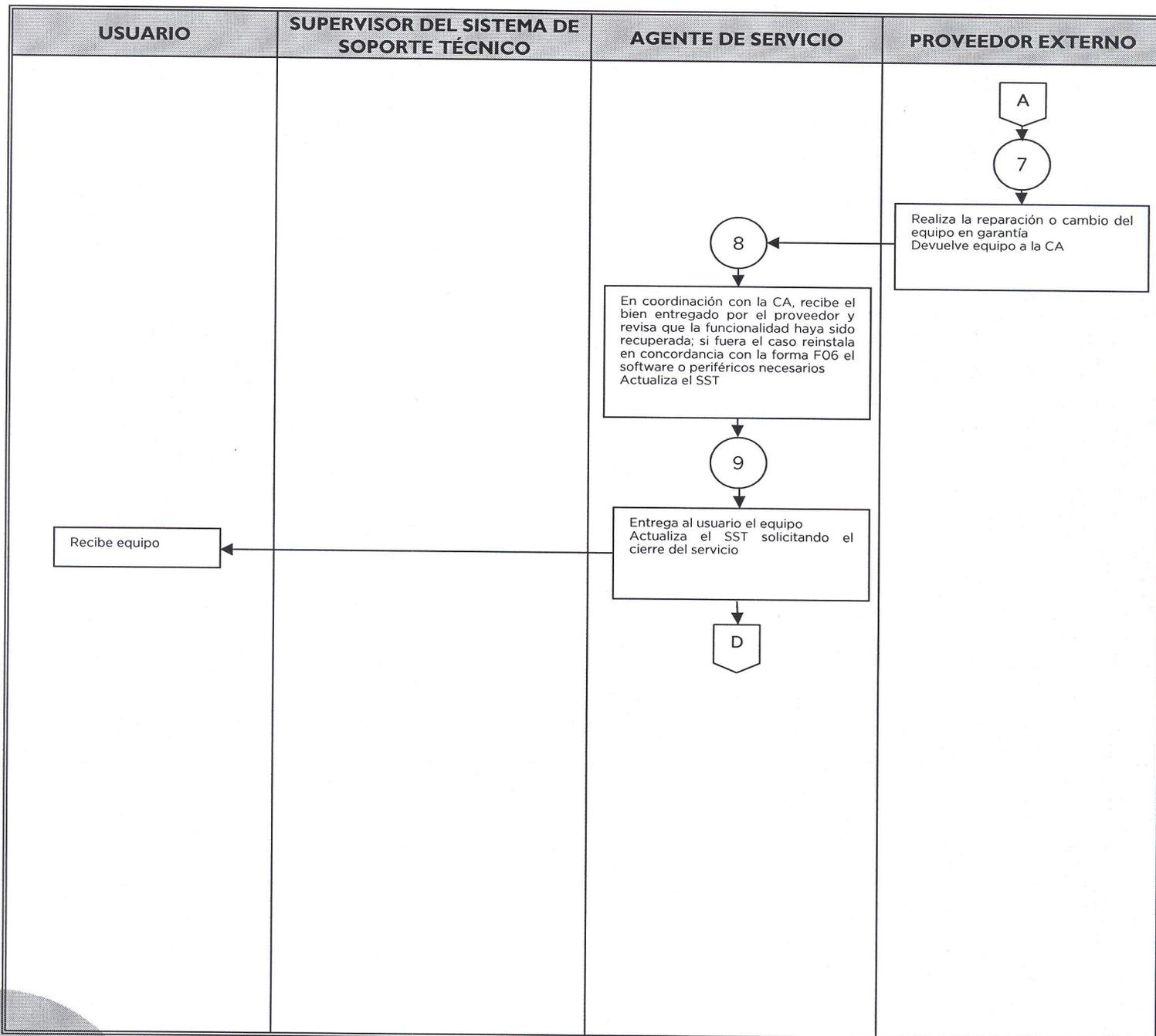
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

Diagrama de flujo





SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

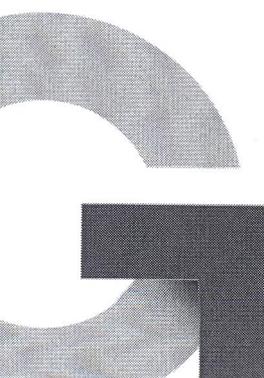
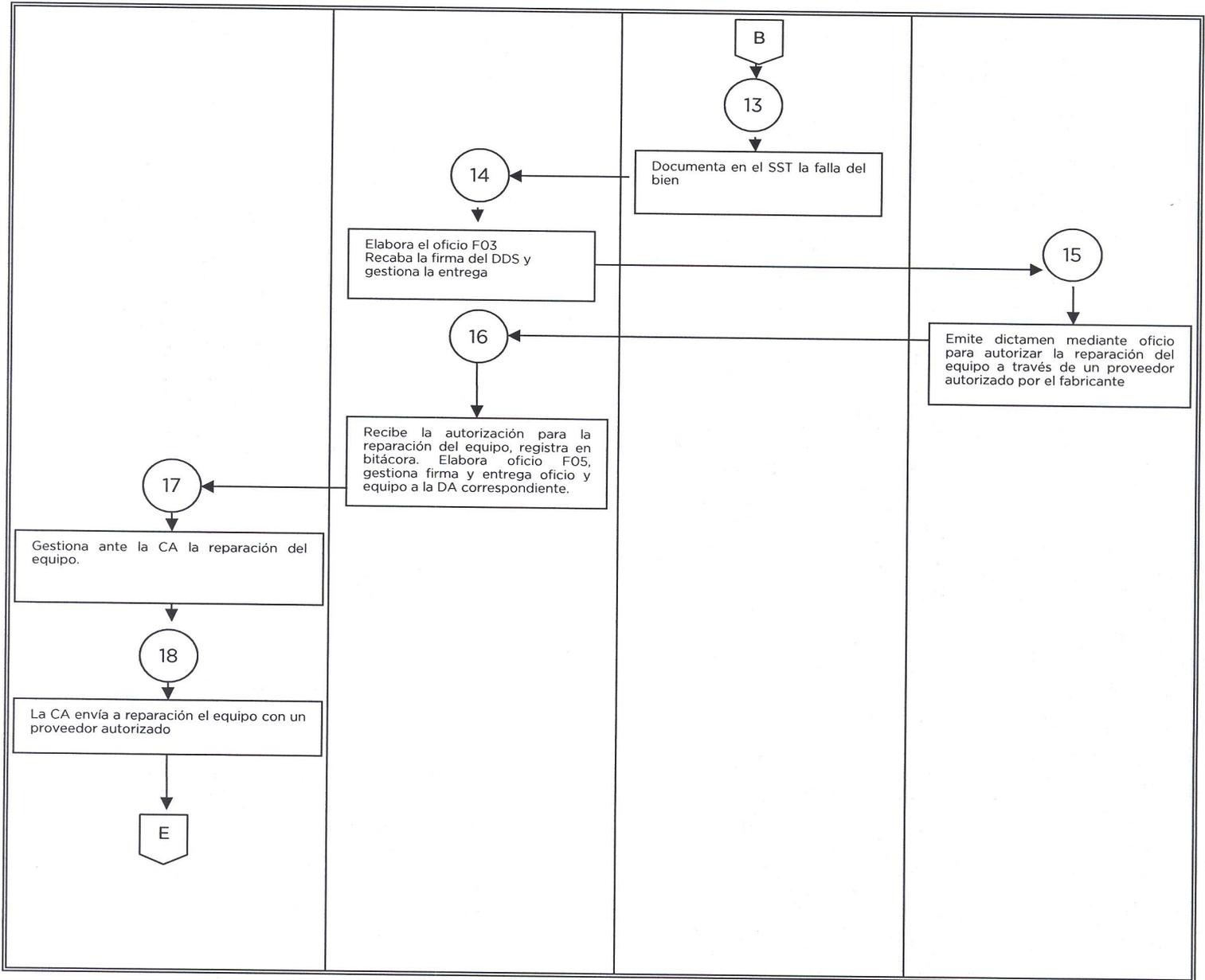


DA / CA	SUPERVISOR DEL SISTEMA DE SOPORTE TÉCNICO	AGENTE DE SERVICIO	DIRECCION GENERAL DEL SISTEMA ESTATAL DE INFORMÁTICA
---------	---	--------------------	--

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
SUBSECRETARÍA DE CONTROL Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS

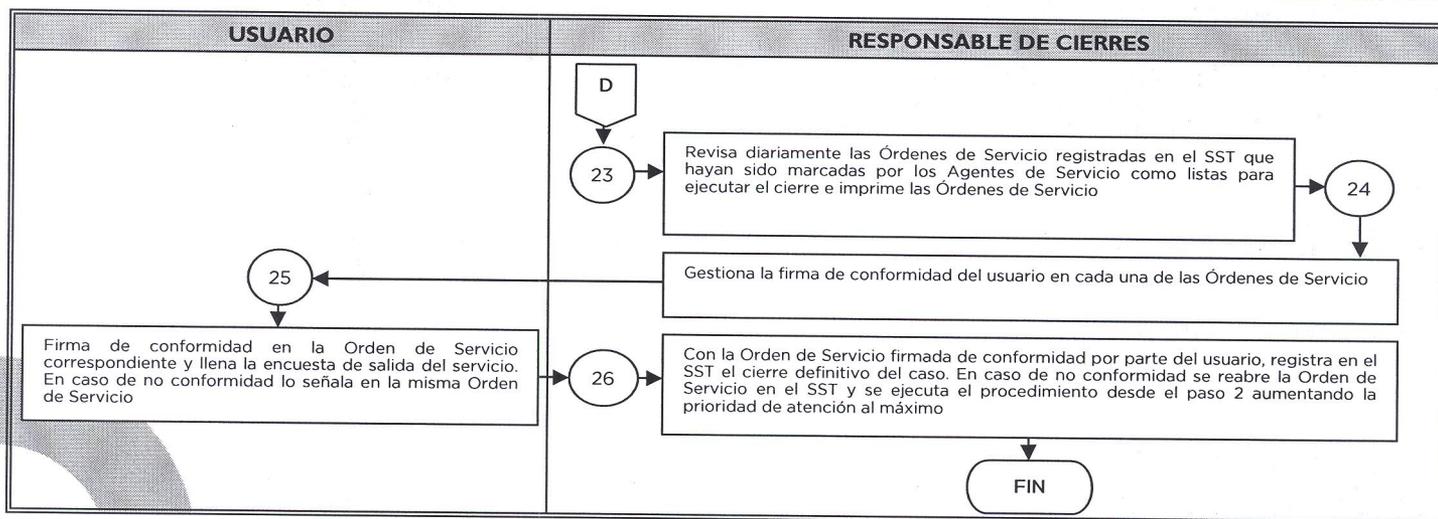
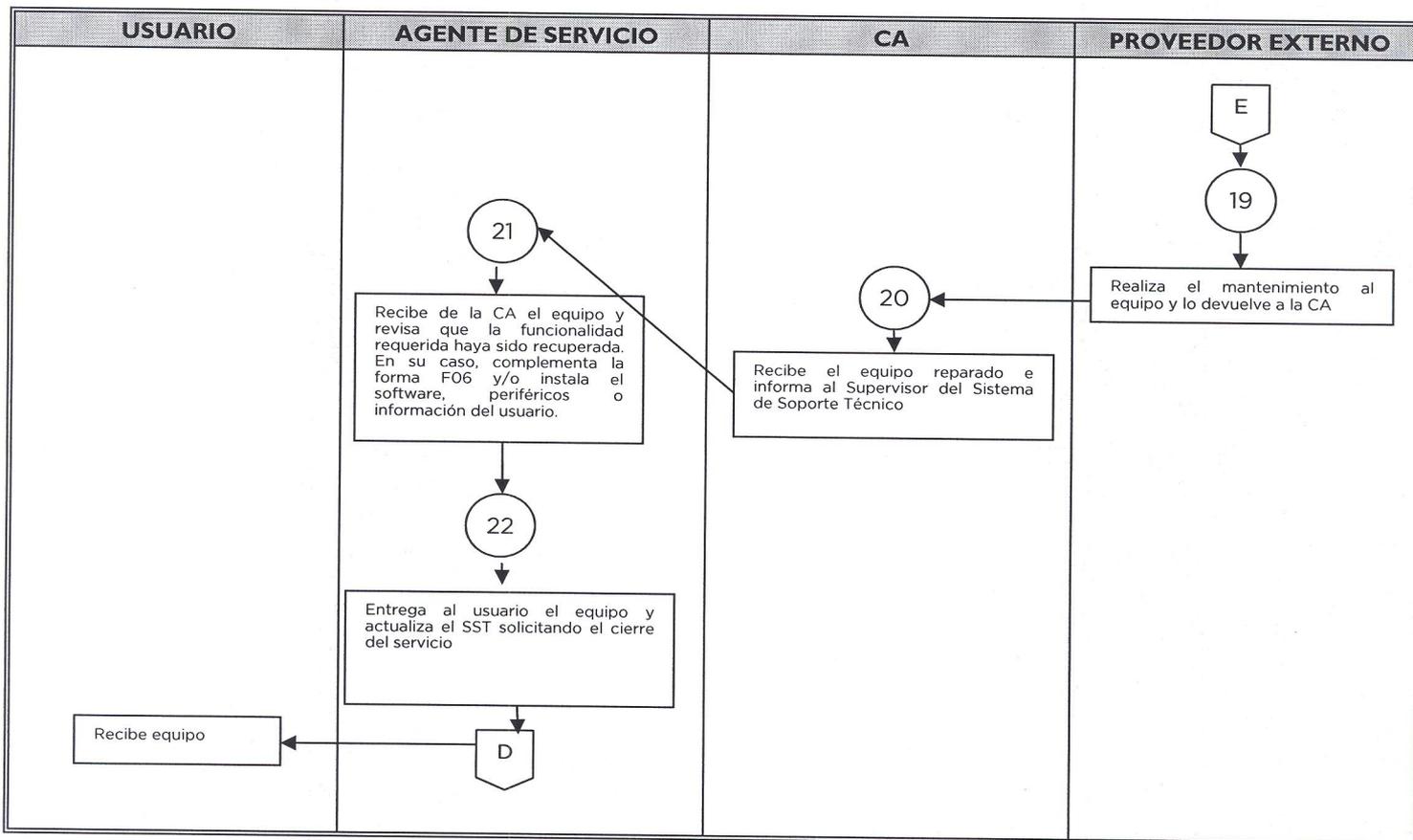


SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO



SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
SUBSECRETARÍA DE CONTROL Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS

SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO



SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
SUBSECRETARÍA DE CONTROL Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS