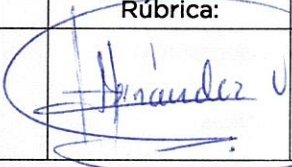


PROCEDIMIENTO

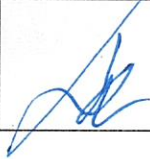
"SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO"

Revisión: 10

Elaboró:	Puesto:	Rúbrica:	Fecha:
Paulino Hernández Valdés	Jefe "A" de Proyecto		16/07/2024

Revisó:	Puesto:	Rúbrica:	Fecha:
Iván Javier Arellano Hernández	Encargado del Área de Infraestructura y Telecomunicaciones		17/07/2024

Aprobó:	Puesto:	Rúbrica:	Fecha:
Hugo Sánchez Toledano	Encargado de Despacho de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		01/08/2024

Vo.Bo.	Puesto:	Rúbrica:	Fecha:
M. en S.I.G. Roxana Karla Salgado Soto	Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad		01/08/2024



“SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO”

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Glosario de términos
3. Normatividad aplicable
4. Alcance
5. Periodicidad
6. Responsabilidades
7. Políticas
8. Descripción del procedimiento
9. Diagrama de flujo del procedimiento
10. Anexos y Registros
11. Revisión Histórica





“SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO”

1. Objetivo

Establecer las actividades, políticas, responsabilidades y recursos que deben utilizarse para el registro y atención de las órdenes de servicio de soporte técnico solicitadas por los usuarios de las unidades administrativas de la Secretaría de la Contraloría, y mantener en condiciones de operación la infraestructura de cómputo y red de datos.

2. Glosario de términos

AST: Asesor de Soporte Técnico, servidor público adscrito a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones a quien se le asigna la responsabilidad de atender las órdenes de servicio por incidencias registradas en el sistema automatizado o medio disponible en caso de falla de este.

Encuesta de satisfacción de servicio de soporte técnico: Herramienta estructurada para la obtención de datos sobre la calidad de la atención del servicio realizado.

Equipo de cómputo: Dispositivo electrónico de escritorio o portátil, red de datos, impresoras, escáner, utilizado por los usuarios para el desarrollo de sus actividades.

Incidencia: Situación no planificada que causa o puede causar, reducción de la calidad, interrupción o pérdida en los servicios que se proporcionan a través de la infraestructura tecnológica instalada en las unidades administrativas de la Secretaría de la Contraloría.

Información Oficial: Todos aquellos documentos electrónicos generados para transmitir instrucciones, disposiciones, procedimientos, recomendaciones, informes, avisos, acuerdos, normas, etc.; y que son parte esencial de la operación de la Secretaría de la Contraloría.

Medio disponible: Instrumento o medio utilizado por los usuarios para reportar una incidencia ante la falla del sistema automatizado (teléfono, formato impreso, correo electrónico.)

Orden de Servicio: Solicitud realizada por el usuario cuando requiere un servicio de soporte técnico.

Sistema Automatizado: Aplicación utilizada para el registro y seguimiento de incidencias que requieren servicios de soporte técnico.

Supervisor: Persona servidora pública adscrita a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones designado para realizar la priorización, asignación de órdenes de servicio y apoyo en el seguimiento de las incidencias reportadas.

Usuario: Persona servidora pública que cuenta con equipo de cómputo propiedad de la Secretaría de la Contraloría.

3. Normatividad aplicable

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.



“SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO”

- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría.
- Manual General de Organización de la Secretaría de la Contraloría.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Acuerdo por el que se establecen las normas administrativas para la asignación y uso de bienes y servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal.
- Políticas y lineamientos para el uso de equipos de cómputo, así como los servicios de red, internet y correo electrónico. Aprobadas por el comité interno de Gobierno Digital el 28 de junio de 2018.

4. Alcance

El presente procedimiento es aplicable para los usuarios de las unidades administrativas de la Secretaría de la Contraloría que solicitan servicios de soporte técnico y para el personal de la **Dirección** de Tecnologías de la Información y Comunicaciones encargado de atender las órdenes de servicio de soporte técnico, así como, del mantenimiento preventivo o correctivo de los equipos de cómputo.

5. Periodicidad

Este procedimiento debe ser utilizado cada vez que el personal de la **Dirección** de Tecnologías de la Información y Comunicaciones lleve a cabo servicios de soporte técnico solicitados a través del sistema automatizado o medio disponible por los usuarios de las unidades administrativas de la Secretaría de la Contraloría.

6. Responsabilidades

Usuario:

- Generación de la orden de servicio a través del sistema automatizado o medio disponible.
- Revisión y firma del formato denominado “Entrega-Recepción de equipo de cómputo para soporte técnico”, en caso de que el equipo de cómputo requiera traslado a la **Dirección** de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para su reparación y/o mantenimiento.
- Recepción del equipo de cómputo, realizar pruebas y de persistir la falla, informar al AST.
- Realización de encuesta de satisfacción del servicio de soporte técnico, en un periodo máximo de tres días, contados a partir de la fecha de conclusión del servicio.

Supervisor:

- Monitorear el estado de las órdenes de servicio de soporte técnico a través del sistema automatizado para garantizar la prestación del servicio.
- Documentación y gestiones necesarias que se deriven de los servicios de soporte técnico ante las instancias correspondientes.
- Gestión de adquisición de insumos que requieren los AST para realizar el servicio de soporte.

Asesor de Soporte Técnico:

- Atender las órdenes de servicio de soporte técnico que les son asignadas a través del sistema automatizado o medio disponible.
- Realizar las acciones técnicas necesarias para atender la incidencia en el menor tiempo posible.





“SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO”

- Documentación en el sistema automatizado o medio disponible, los detalles del servicio realizado y la conclusión de este.
- Requisitar el formato denominado “Entrega-Recepción de equipo de cómputo para soporte técnico”, en caso de requerir traslado a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para su reparación y/o mantenimiento y validar con el usuario las condiciones en que se recibe el equipo.
- Notificar al usuario cuando el equipo de cómputo amerite el envío a reparación con un proveedor externo.
- Informar al supervisor de los insumos que se requieren para realizar el servicio.
- Configurar el equipo de cómputo recibido por garantía o norma SEI-028 conforme al inventario registrado en la orden de servicio, antes de la entrega al usuario. Para tal acción, el AST, deberá comunicar al usuario el registro de una nueva orden de servicio.

Encargado del Área de Infraestructura y Telecomunicaciones

- Emitir oficio dirigido a la Delegación Administrativa correspondiente, para solicitud de reparación de equipos de cómputo con proveedores por garantía o norma SEI-028 e instruir su notificación y copia al usuario.
- Emitir oficio de solicitud de materiales o insumos para realizar los servicios de soporte técnico.

7. Políticas

- Únicamente se atenderán órdenes de servicio realizadas a través del sistema automatizado o medio disponible.
- Los servicios de soporte técnico solo se proporcionarán a los equipos de cómputo propiedad de la Secretaría de la Contraloría.
- La atención para la C. Secretaría, Subsecretarios, y Directores Generales de la Secretaría de la Contraloría será inmediata, conforme a la disponibilidad de AST.
- En caso de que el equipo de cómputo deba ser trasladado para su reparación y/o mantenimiento a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, se deberá llenar el formato denominado “Entrega-Recepción de equipo de cómputo para soporte técnico”.
- Los equipos de cómputo recibirán mantenimiento preventivo una vez por año o antes si dicho equipo lo requiere.
- El servicio de mantenimiento para equipos de cómputo arrendados, lo realizará la empresa arrendadora conforme a lo establecido en el contrato correspondiente; por lo que el AST únicamente atenderá servicios relacionados con la información oficial del usuario y algunos aspectos de configuración y acceso a la red de datos de la Secretaría de la Contraloría.
- Cuando sea necesario realizar el servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo del equipo de cómputo, será responsabilidad del usuario realizar el respaldo de su información oficial, tal y como lo establecen las “Políticas y lineamientos para el uso de equipos de cómputo, así como los servicios red, internet y correo electrónico” de la Secretaría de la Contraloría.
- Si el usuario no puede acceder a su equipo para realizar el respaldo de su información oficial, deberá solicitar mediante orden de servicio el respaldo correspondiente, en cuyo caso el AST realizará, siempre y cuando cuente con las herramientas necesarias para acceder a la información y la misma sea validada por el usuario.





“SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO”

- Los equipos de cómputo que son remitidos por garantía o norma SEI-028 a los diferentes proveedores, deberán ser revisados de manera conjunta entre un asesor de soporte técnico, un representante del proveedor y personal de la Coordinación Administrativa durante la recepción de este.
- El usuario deberá contestar la encuesta de satisfacción de servicio de soporte técnico en un periodo máximo de tres días, contados a partir de la fecha de conclusión del servicio, si al término de este periodo no es contestada la encuesta, se calificará como satisfactoria con respecto a la atención del servicio de soporte técnico.
- El Encargado del Área de Infraestructura y Telecomunicaciones definirá el mecanismo a seguir cuando algún servicio de soporte técnico por su naturaleza, no se pueda atender o solucionar por el supervisor y el AST.

Competencias requeridas

Para garantizar el cumplimiento de las actividades del servicio de Soporte Técnico, se requiere las siguientes competencias del personal:

Educación:

- Licenciatura en la rama de las tecnologías de la información.
- Técnico en la rama de las tecnologías de la información.
- Ingeniería en la rama de las tecnologías de la información.

Formación o experiencia:

- Instalación, soporte técnico, mantenimiento preventivo y/o correctivo de bienes informáticos.
- Configuración e instalación de componentes de la red de datos como: Router, Switches, revisión de cableado.
- Trabajo en equipo.

Habilidades

- Conocimiento y habilidad para orientar y/o apoyar a los usuarios respecto del manejo de paquetería, internet y programas computacionales.
- Tener buena comunicación oral y escrita.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Proactivo.

Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo para el desarrollo de las actividades del procedimiento deberá contar como mínimo con lo siguiente:

- Escritorio o mesa de trabajo.
- Adecuada iluminación.
- Aire Acondicionado.
- Áreas ventiladas.
- Computadora.
- Conexiones de red.
- Cuentas de acceso.
- Software de configuración, recuperación, instalación (S.O, paquetería, antivirus).
- Herramientas de trabajo (desarmadores, aspiradora, químicos de limpieza, estopa, DVD, CD, etc.)
- Papelería.



“SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO”

8. Descripción del procedimiento

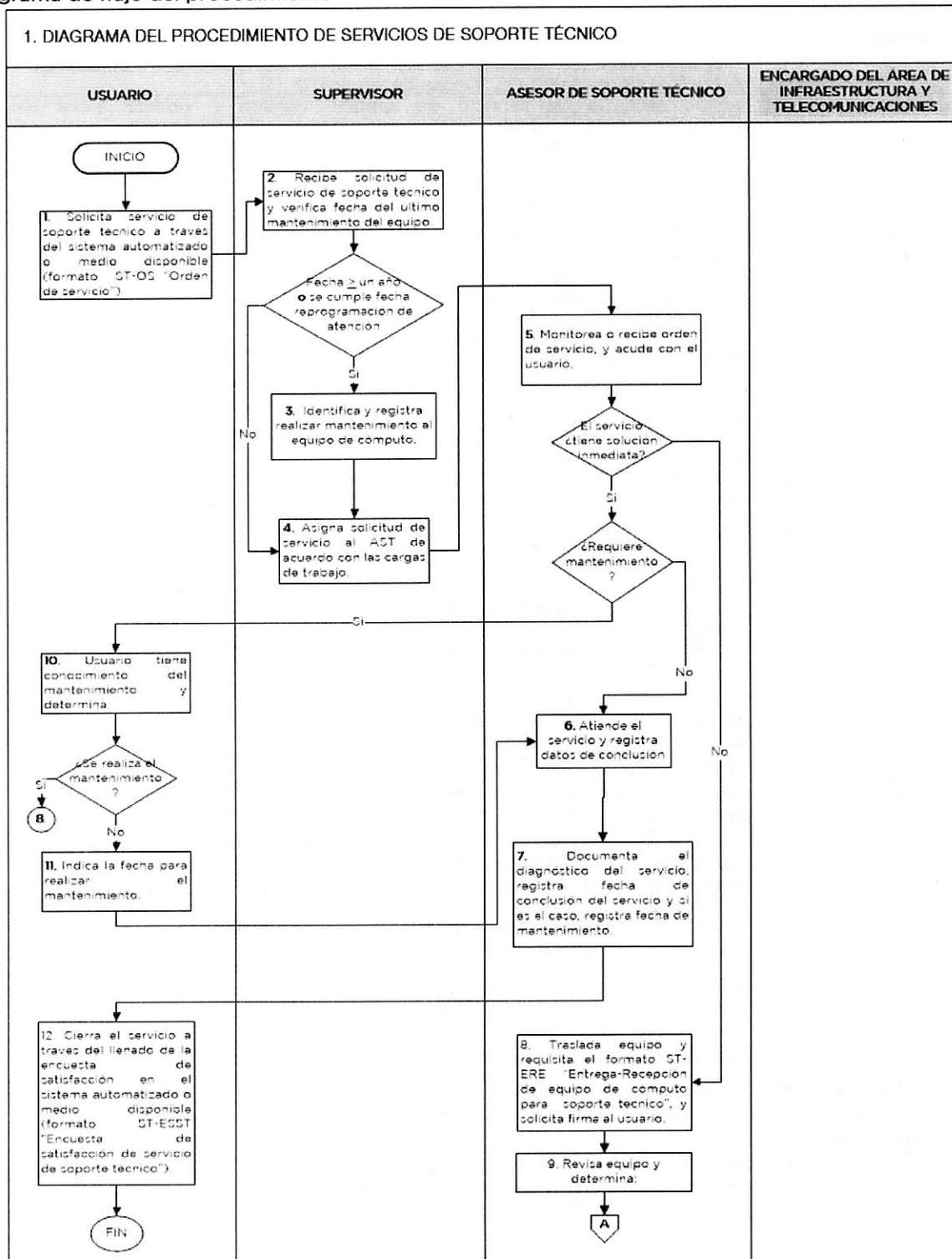
Responsable	Actividad
Usuario	1. Solicita servicio de soporte técnico a través del sistema automatizado o medio disponible (formato ST-OS “Orden de servicio”).
Supervisor	2. Recibe solicitud de servicio de soporte técnico y verifica fecha del último mantenimiento del equipo. ¿Fecha mayor o igual a un año o se cumple fecha reprogramación de atención? Si, continúa con la actividad 3. No, continúa con la actividad 4.
Supervisor	3. Identifica y registra realizar mantenimiento al equipo de cómputo.
Supervisor	4. Asigna solicitud de servicio al AST de acuerdo con las cargas de trabajo.
AST	5. Monitorea o recibe orden de servicio, y acude con el usuario. El servicio ¿tiene solución inmediata? Si, ¿Requiere mantenimiento? Si, continúa con la actividad 10. No, continúa con la actividad 6. No, continúa con la actividad 8.
AST	6. Atiende el servicio y registra datos de conclusión.
AST	7. Documenta el diagnóstico del servicio, registra fecha de conclusión del servicio y si es el caso, registra fecha de mantenimiento. Se conecta con la actividad 12.
AST	8. Traslada equipo y requisita el formato ST-ERE “Entrega-Recepción de equipo de cómputo para soporte técnico”, y solicita firma al usuario.
AST	9. Revisa equipo y determina: ¿El equipo tiene garantía? Si, continúa con la actividad 13. No, ¿Se cuenta con recursos necesarios para el servicio o mantenimiento? Si, continúa con la actividad 6. No, ¿Equipo a norma SEI-028? Si, continúa con la actividad 13. No, se conecta con la actividad 14.
Usuario	10. Usuario tiene conocimiento del mantenimiento y determina: ¿Se realiza el mantenimiento? Si, continúa con la actividad 8. No, se conecta con la actividad 11.
Usuario	11. Indica la fecha para realizar el mantenimiento. Se conecta con la actividad 6.
Usuario	12. Cierra el servicio a través del llenado de la encuesta de satisfacción en el sistema automatizado o medio disponible (formato ST-ESST “Encuesta de satisfacción de servicio de soporte técnico”). (FIN)
AST	13. Documenta el diagnóstico del servicio, devuelve el equipo al usuario y requisita el formato ST-ERE “Entrega-Recepción de equipo de cómputo para soporte técnico”. Informa y entrega formato al supervisor. Continúa con la actividad 15.
AST	14. Documenta el estado del equipo y comenta al usuario realizar la baja del equipo y registra fecha de conclusión del servicio. Continúa con la actividad 12.
Supervisor	15. Elabora oficio de solicitud de reparación de equipo con copia para el usuario.
Encargado del Área de Infraestructura y Telecomunicaciones	16. Firma oficio de solicitud de reparación e instruye notificación a las áreas correspondientes y entrega de copia al usuario.
Supervisor	17. Recibe oficio de solicitud de reparación, notifica a las áreas correspondientes, le entrega copia al usuario y registra fecha de conclusión del servicio. Continúa con la actividad 12. (FIN)





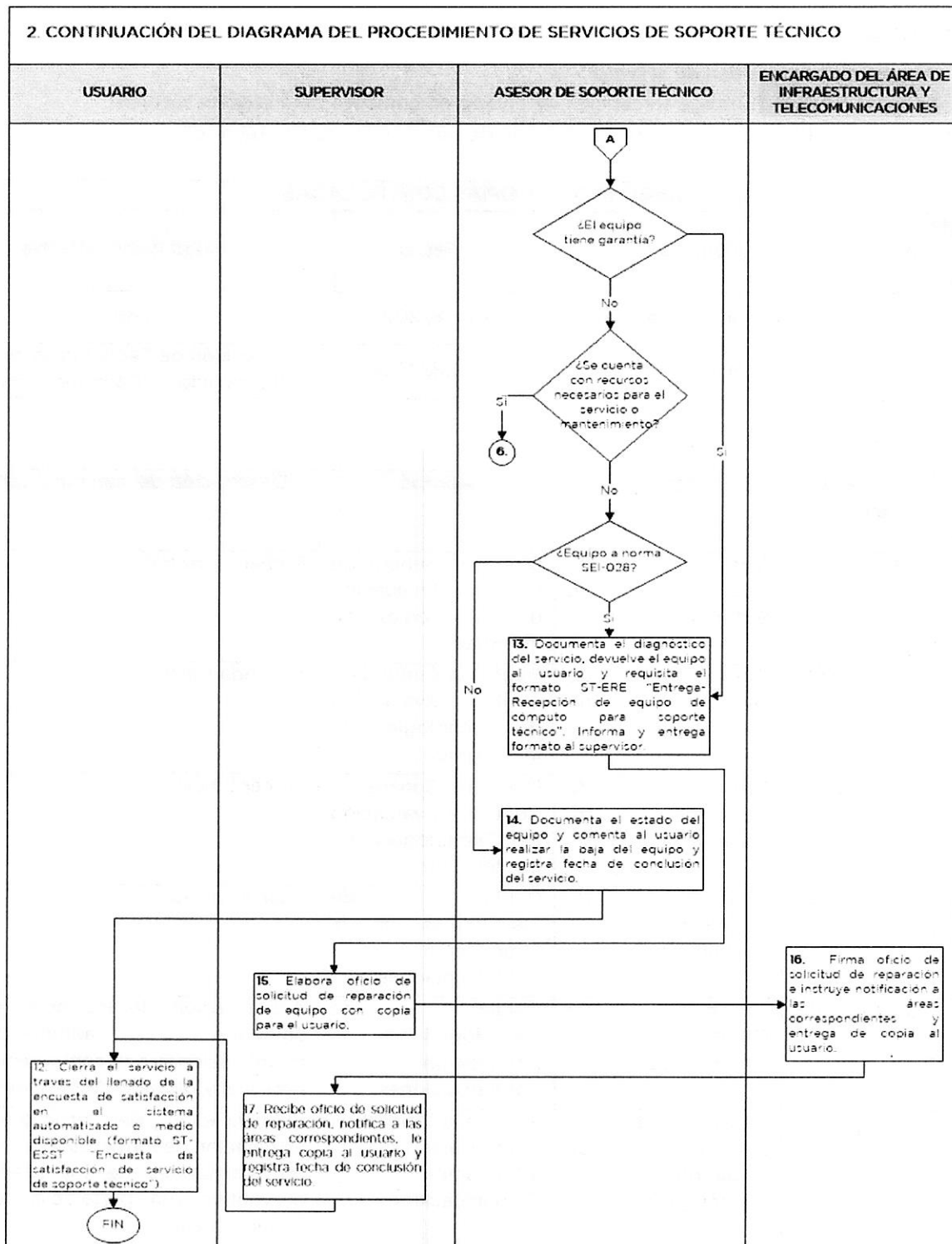
“SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO”

9. Diagrama de flujo del procedimiento





“SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO”





“SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO”

10. Anexos y Registros

Anexo I: Formato ST-OS “Orden de servicio”.

Anexo II: Formato ST-ERE “Entrega-Recepción de equipo de cómputo para soporte técnico”.

Anexo III: Formato ST-ESST “Encuesta de satisfacción de servicio de soporte técnico”.

REGISTRO DE COPIAS CONTROLADAS			
Copia controlada No.	Nombre	Fecha	Unidad Administrativa
03	Roxana Karla Salgado Soto	01/08/2024	CSGC
09	Hugo Sánchez Toledano	01/08/2024	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

11. Revisión histórica

Número de revisión	Fecha de revisión	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio / versión
01	14/10/2016	Dirección de Desarrollo Sistemas	Dirección General de Control y Evaluación de Tecnologías de Información	Primera Emisión
02	31/02/2018	Dirección de Desarrollo Sistemas	Dirección General de Control y Evaluación de Tecnologías de Información	Segunda Edición
03	09/02/2018	Dirección de Desarrollo Sistemas	Dirección General de Control y Evaluación de Tecnologías de Información	Tercer Edición
04	13/12/2018	Dirección de Gobierno Tecnológico	Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Cuarta Edición
05	30/04/2019	Dirección de Gobierno Tecnológico	Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Actualización de los nombres de unidades administrativas, modificaciones a la competencia del personal y glosario de términos.
06	16/10/2019	Titular de la Dirección de Gobierno Tecnológico	Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Simplificación del procedimiento, eliminación de formatos y se incluyen las actividades de mantenimiento preventivo como parte de la atención de incidencias.



“SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO”

07	30/09/2020	Titular de la Dirección de Gobierno Tecnológico	Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Utilización de lenguaje incluyente, y se completa en la descripción del procedimiento y diagrama de flujo, los nombres y/o códigos de los formatos utilizados.
08	16/10/2021	Titular de la Dirección de Gobierno Tecnológico	Suplente del Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Se incluye modificación sobre devolución del equipo de cómputo al usuario, una vez determinada la reparación con proveedor externo a través del trámite de la norma SEI-028.
09	31/03/2023	Titular de la Dirección de Gobierno Tecnológico	Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Se incluyen códigos de formatos (anexos) en la descripción del procedimiento, se modifica la frecuencia para el mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y se realizan ajustes en responsabilidades y políticas. Versión 07.
10	01/08/2024	Encargado del Área de Infraestructura y Telecomunicaciones	Encargado de Despacho de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Cambio de imagen institucional y actualización de la denominación de cargos y áreas. Versión 08.



