1. **PROPÓSITO.**

Recibir y canalizar las solicitudes realizadas vía telefónica, electrónica o por escrito de servicios informáticos o consumibles al área que corresponda atenderla, a través de un sistema de información que agilicé los tiempos de atención y respuesta.

1. **ALCANCE.**

Inicia cuando se recibe la solicitud de atención de servicios informáticos o consumibles de parte del área solicitante y termina cuando es atendido el servicio, entregado el consumible solicitado o cuando le es notificado el motivo por el cual no puede ser atendido.

Intervienen en este procedimiento el área solicitante, el responsable de la atención de la mesa de ayuda en turno, Jefes de Departamento, Técnico Responsable y Director de Sistemas.

Este procedimiento aplica a todas las áreas educativas que requieran servicios informáticos o consumibles, dependientes de los SEPDES y cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, elemento 7.5.

1. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

Cuando se determine que el costo beneficio de una reparación no es conveniente, se elaborará un dictamen técnico, se procederá a notificarlo al área solicitante, para que requiera la baja del inventario correspondiente y realice las gestiones necesarias para el reemplazo del equipo.

**4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.**

|  |  |
| --- | --- |
| No aplica |  |

1. **REGISTROS.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Registro** | **Código** | **Tiempo de Retención** | **Localización y Acceso** | **Disposición de los Registros** |
| Solicitud de Servicios | RDSI-01.01 | 1 año |  Base de Datos | Base de Datos |

**6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

No aplica

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró:****C. Humberto Bastidas Ortiz****Director de Sistemas e Informática**  | **Revisó:****Lic. Sinaí Burgueño Bernal****Supervisor de Procedimientos** | **Validó:****Lic. Rosmery Osuna Patrón****Representante de la Dirección** | **Aprobó:****Ing. Felipe Álvarez Ortega****Alta Dirección** |
|  | C:\Users\sinaiburgueno\Pictures\firma.jpg |  |  |

1. **DIAGRAMA DE FLUJO.**



1. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

| **Responsable** | **Actividad** | **Tareas** | **Registro** |
| --- | --- | --- | --- |
| Área Solicitante | 1. **Solicita servicios y/o presenta queja**
 | * 1. Solicita servicios informáticos, consumibles o presenta queja vía electrónica, telefónica o por escrito.
 |  |
| Auxiliar de Mesa de Ayuda | 1. **Recibe y registra**
 | * 1. Recibe solicitud, revisa, registra en sistema de mesa de ayuda, asigna número de folio para control de solicitudes, determina el área de atención.
	2. Si es para el Depto. de Soporte Técnico pasa a actividad 3.1, Si corresponde al Depto. de Métodos y Procedimientos pasa a actividad 4.1

Nota: 1. En caso de queja o reclamación de usuarios por solicitudes no atendidas o trabajos inconclusos, turna al Depto. Correspondiente para su atención.
2. Después de la atención brindada por los Departamentos correspondientes a las solicitudes, estos deberán notificar a la mesa de ayuda la conclusión del trabajo solicitado o el motivo por el que se encuentra pendiente.
 | Solicitud de ServiciosRDSI-01.01 |
| Departamento de Soporte Técnico | 1. **Recibe solicitud y revisa**
 | * 1. Recibe solicitud y revisa. Pasa a procedimiento Servicios de Redes, Telecomunicaciones y Soporte Técnico, código PDSI-03.

Servicios que presta el Depto. de Soporte Técnico son los siguientes:* Mantenimiento correctivo para equipo informático.
* Mantenimiento correctivo para comunicaciones y redes.
* Instalación de nuevos equipos, de redes y apoyos técnicos en las diferentes áreas.
 |  |
| Departamento de Métodos y Procedimientos | 1. **Recibe solicitud y revisa**
 | * 1. Recibe solicitud y revisa. Pasa a procedimiento Análisis y Diseño de Nuevas Aplicaciones Informáticas, código PDSI-02.

Servicios que presta el Depto. de Métodos y Procedimientos:* Derechos de usuarios.
* Instalación de Software.
* Capacitación en el manejo de programas.
 |  |
| Fin del procedimiento |

1. **PRODUCTOS**

|  |
| --- |
| ***Productos*** |
| Solicitudes de servicios informáticos atendidos. |

**10. CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Revisión** | **Fecha** | **Revisó** | **Aprobó** | **Descripción del cambio** |
| 00 | 18-01-2016 | RD | AD | - Creación Inicial.- Se crea registro Solicitud de Servicios con código RDSI-01.01. |
| 01 | 01/02/2016 | RD/SP | AD | En sustitución del Lic. Ramón Rey Espinoza Valenzuela Firma el Procedimiento el Ing. Urías Manuel Coronel Urías como Director de Sistemas e Informática. |
| 02 | 12/01/2017 | RD/SP | AD | En sustitución del Lic. Adolfo Duarte Calderón Firma el Procedimiento el Ing. Felipe Álvarez Ortega como Director General de Servicios Administrativos. |
| 03 | 01/03/2017 | RD/SP | AD | En sustitución del Ing. Urías Manuel Coronel Urías Firma el Procedimiento el C. Humberto Bastidas Ortiz Director de Sistemas e Informática. |
| 04 | 21/06/2017 | RD/SP | AD | -En el punto 5. Registros, se incluye cuadro descriptivo, con tiempo de retención, localización y acceso, y disposición de los registros. |

\*RD = Representante de la Dirección, SP = Supervisor de Procedimiento y AD = Alta Dirección