1. **PROPÓSITO.**

Atender las necesidades en materia de servicios informáticos y comunicación que soliciten las áreas administrativas de esta Secretaría, con el objetivo de mantenerlas en óptimas condiciones de funcionamiento que permita prestar un servicio de calidad.

1. **ALCANCE.**

Este procedimiento está dirigido a las áreas administrativas de esta Secretaría, e intervienen el Jefe Departamento de Soporte Técnico, el personal administrativo y la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Inicia cuando las áreas administrativas de esta Secretaría solicitan servicios técnicos informáticos por escrito, vía telefónica o electrónica y termina cuando el auxiliar Administrativo del Departamento de Soporte Técnico, recaba firma de conformidad del servicio.

Este procedimiento da cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, elemento 7.5.

1. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

La prestación del servicio se realizará solo mediante previa solicitud.

Cuando sea necesario el reemplazo de alguna pieza, el usuario deberá solicitarlo a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Cuando se determine que el costo beneficio de una reparación no es conveniente, se le comunica al área para que solicite 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** |
| No aplica | ------------- | ------------- | ------------- | ------------ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró:**  **MC. 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 |  |  |

**6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

**SEPyC:** Secretaría de Educación Pública y Cultura.

**Usuario:** Persona que utiliza los sistemas y equipo de cómputo.

1. **DIAGRAMA DE FLUJO.**



**8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Responsable** | **Actividad** | **Tareas** | **Registro** |
| Áreas solicitantes | **1. Solicitan servicios técnicos informáticos.** | * 1. Solicitan servicios técnicos informáticos por   escrito, vía telefónica o electrónica. | ------ |
| Auxiliar de Mesa de Ayuda | **2. Recibe, registra y turna solicitud.** | * 1. Recibe solicitud, registra en Sistema de Mesa de Ayuda (SMA) y turna al Departamento de Soporte Técnico. | ------ |
| Departamento de Soporte Técnico | 1. **Asigna la solicitud a Auxiliar técnico.** | * 1. Recibe solicitud, revisa, asigna e informa al auxiliar técnico responsable de atenderla y registra en Sistema de Mesa de Ayuda. | ------ |
| Auxiliar del Departamento de Soporte Técnico | 1. **Acude al área y realiza el diagnostico del servicio solicitado.** | * 1. Revisa solicitud del servicio solicitado   2. Acude al área solicitante a realizar el servicio.   Nota: Servicios que pueden ser atendidos:   * Mantenimiento correctivo para equipo de cómputo. * Mantenimiento correctivo para comunicaciones y redes. * Instalación de nuevos equipos y apoyos técnicos en las diferentes áreas. * Instalación de redes.   1. Si no es viable la prestación del servicio, pasa a la tarea 5.1, si es viable continua.   2. Si es necesario el material, informa al responsable de área la necesidad de que lo solicite a la dirección correspondiente, pasa a tarea 8.1. Si no es necesario pasa a la actividad 10.1. | ------ |
| Auxiliar del Departamento de Soporte Técnico | 1. **Notifica al usuario.** | * 1. Notifica al usuario que no es viable prestarle el servicio y elabora informe, donde asienta la causa por la cual no se llevó a cabo el servicio.   2. Turna informe al Jefe del Departamento de Soporte Técnico para su conocimiento. | ------ |
| Departamento de Soporte Técnico | 1. **Recibe informe y analiza.** | * 1. Recibe informe, analiza y turna al Director. | ------ |
| Director de Sistemas e Informática | 1. **Recibe informe técnico y analiza.** | * 1. Recibe informe y valora. Si considera que se puede atender turna para su atención, pasa a tarea 4.1. caso contrario pasa a fin de procedimiento. | ------ |
| Dirección General de Servicios Administrativos | 1. **Recibe solicitud de material para autorización.** | * 1. Recibe solicitud de material, autoriza y turna, pasa a actividad 9.1, si no autoriza pasa a fin de procedimiento. | ------ |
| Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales | 1. **Cotiza y determina si es factible la compra.** | * 1. Recibe solicitud de material, Cotiza, determina la factibilidad de la compra en base a la cotización y el costo beneficio que representa para la institución.   2. Si procede la compra, solicita materiales y turna al área correspondiente, pasa a la actividad 10.1, si no procede, notifica improcedencia de la compra al área solicitante, para a actividad 5.1. | ------ |
| Auxiliar del Departamento de Soporte Técnico | 1. **Realiza el servicio técnico y recaba firma de conformidad.** | * 1. Realiza el servicio solicitado.   2. Recaba la firma de conformidad del solicitante y sello del área, en la solicitud del servicio.   3. Turna la solicitud al Jefe del Departamento de Soporte Técnico. | ------ |
| Departamento de Soporte Técnico | 1. **Recibe solicitud atendida.** | * 1. Recibe solicitud atendida y captura en Sistema de Mesa de Ayuda la fecha de atención de la solicitud. | ------ |
| Fin del Procedimiento | | | |

**9. PRODUCTOS**

|  |
| --- |
| ***Productos*** |
| Solicitudes de servicio de redes, telecomunicaciones y soporte técnico atendidas. |

**10. CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Revisión** | **Fecha** | **Revisó** | **Aprobó** | **Descripción del cambio** |
| 00 | 18/01/2016 | RD | AD | -Se crea procedimiento Servicio de Redes, Telecomunicaciones y Soporte Técnico con código PDSI-03. |
| 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. |