



PROCEDIMIENTO:  
**SOPORTE TÉCNICO**

| Elaboró  | Revisó  | Autorizó   |
|--|---|--|
| <br>Ing. Juan Carlos González Rosas<br>Coordinador de Servicios<br>Informáticos | <br>Lic. José Luis Zayas Gil<br>Jefe de Departamento de Servicios<br>Informáticos | <br>Dra. María Rocío Torres Soto<br>Rectora <br>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA<br>DE AMOZOC<br>RECTORÍA |

## 1. OBJETIVO

Brindar un servicio de soporte técnico a equipos de cómputo de la Universidad solucionando las posibles fallas y conservando de esta manera su óptimo estado funcional.

## 2. ALCANCE

- 2.1 Coordinación Servicios Informáticos
- 2.2 Coordinación de Compras
- 2.3 Área Solicitante

## 3. POLITICAS DE OPERACIÓN

3.1 Las solicitudes de soporte técnico para el área solicitante es por correo electrónico (sin ser limitativo) y para los y las alumnas, solo firmaran el registro R-SAD-08-03 Ficha de Soporte Técnico.

3.2 La atención a las solicitudes de Soporte Técnico se realiza a la brevedad posible y se amplía dependiendo la falla detectada, si se requiere alguna refacción el tiempo de respuesta depende de la Coordinación de Compras en la adquisición de la misma. Si se requiriere el servicio de garantía por parte de un proveedor el tiempo lo determina el mismo proveedor.

3.3 Es responsabilidad del área solicitante del equipo de cómputo realizar respaldos periódicos de su información.

3.4 La Coordinación de Servicios Informáticos no se hace responsable de la perdida de información que se encuentre en el equipo.

3.5 El tiempo de respuesta está en función al tipo de falla o servicio que se requiera.

3.6 En los casos en los que se requiera refacciones, hacer válida la garantía o la realización de un servicio específico, el trámite de compra o gestión de éstos se realizará a través del área solicitante.

3.7 Una vez finalizado el soporte técnico, se entrega por escrito el registro R-SAD-08-03 Ficha de Soporte Técnico para que el área solicitante firme de conformidad y tenga conocimiento de lo que se realizó.

3.8 En caso de que el equipo de cómputo no tenga reparación (pérdida total), el área de Servicios Informáticos devolverá el equipo de cómputo al área solicitante, dicha área tendrá que notificar a la oficina de Inventarios el estado de su equipo, para la asignación de un nuevo bien.

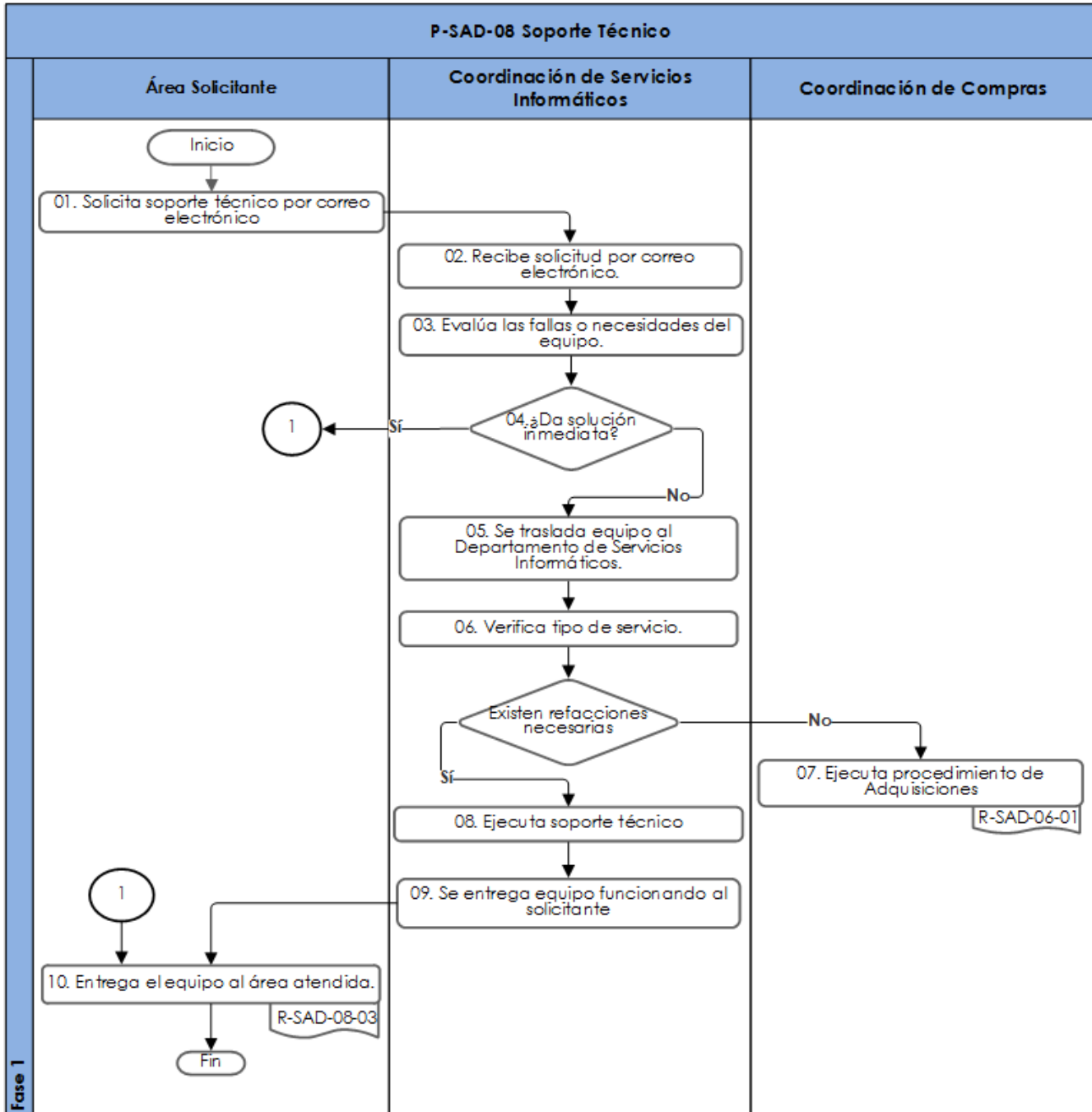
3.9 El área solicitante que requiera soporte técnico lo debe solicitar por correo electrónico a las siguientes cuentas:

- [subdireccion.planeacion@upamozoc.edu.mx](mailto:subdireccion.planeacion@upamozoc.edu.mx)
- [jzayas@upamozoc.edu.mx](mailto:jzayas@upamozoc.edu.mx)
- [carlos.gonzalez@upamozoc.edu.mx](mailto:carlos.gonzalez@upamozoc.edu.mx)

#### 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

| Secuencia | Responsable                            | Actividades  | Cuándo  | Código del Registro |
|-----------|--|--|---|---------------------|
| 1         | Área Solicitante                       | Solicita Soporte Técnico por correo electrónico.   | Se requiere o presenta alguna falla   | ---                 |
| 2         | Coordinación de Servicios Informáticos | Recibe solicitud por correo electrónico.   | Se requiere o presenta alguna falla   | ---                 |
| 3         | Coordinación de Servicios Informáticos | Evalúa las fallas o necesidades del equipo en sitio.   | El personal de servicios informáticos se dirige al área que solicito el soporte técnico | ---                 |
| 4         | Coordinación de Servicios Informáticos | ¿Da solución inmediata?<br><b>SI:</b> Solicitante firma ficha de soporte técnico.<br><b>NO:</b> pasa al punto 5  | Cuando finaliza   | R-SAD-08-03         |
| 5         | Coordinación de Servicios Informáticos | Se traslada equipo al departamento de servicios informáticos   | No hubo solución  | ---                 |
| 6         | Coordinación de Servicios Informáticos | Verifica el tipo de servicio requerido:<br>Si <b>NO</b> existen refacciones necesarias para atender el servicio pasa a la secuencia 7<br>Si existen refacciones en stock pasa a la secuencia 8 | Se verifica   | ---                 |
| 7         | Coordinación de Compras                | Ejecuta procedimiento de adquisiciones   | No existe material  | P-SAD-06            |
| 8         | Coordinación de Servicios Informáticos | Ejecuta soporte técnico  | Existe material   | ---                 |
| 9         | Coordinación de Servicios Informáticos | Se entrega el equipo funcionando al solicitante  | Al finalizar el soporte   | ---                 |
| 10        | Área Solicitante                       | Recibe equipo y firma ficha de soporte técnico   | Al entregar el equipo   | R-SAD-08-03         |

5. DIAGRAMA DE FUJO



## 6. GLOSARIO

**SOPORTE TÉCNICO:** Se entiende como el apoyo a docentes, administrativos y alumnos para resolver dudas o problemas que se presenten en la ejecución de software o en el funcionamiento de hardware y proveer una solución integral frente a las dificultades que presenten.

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Tareas de revisión de los elementos del equipo de cómputo con el fin de detectar a tiempo posibles fallos, limpieza general, etc.

**BITÁCORA:** Cuaderno en donde se lleva el control del soporte técnico al equipo de cómputo con la firma del usuario conforme.

**DISPOSITIVO DE ALMACENAMIENTO EXTERNO:** Medio de almacenamiento de información electrónico y se puede retirar del equipo (USB, Disco duro externo, SD, Micro USB, etc).

**PAQUETERÍA BÁSICA:** Son todos los programas principales que debemos tener en nuestro equipo de cómputo

**STOCK:** Accesorios o consumibles que se tienen almacenados.

**ÁREA SOLICITANTE:** Todo personal administrativo, administrativa, académico y académica que labora en la Universidad, así como alumnos de la UPAM.

## 7. REGISTROS

| Código      | Nombre del registro      | Tiempo de conservación | Responsable                         |
|-------------|--------------------------|------------------------|-------------------------------------|
| R-SAD-08-03 | Ficha de Soporte Técnico | 1 año                  | Departamento Servicios Informáticos |

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| Código | Nombre del documento   |
|--------|--|
| N/A    | Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad                          |
| N/A    | Norma ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental                          |
| N/A    | Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación |

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

| No. Versión | Fecha de Actualización | Descripción del cambio  |
|-------------|------------------------|---|
| 01          | 14/06/2019             | Ajustes generales correspondientes al SGI.<br>El control histórico de los cambios se mantiene en el procedimiento anterior al presente. |

|  |                  |               |
|--|------------------|---------------|
| Procedimiento: Soporte Técnico   | Código: P-SAD-08 | Versión: 06   |
| Responsable del procedimiento Coordinación de Servicios Informáticos<br>Última actualización: 20/09/2023 | Requisito: 7.1.3 | Página 5 de 6 |

|    |            |  |
|----|------------|--|
| 02 | 04/02/2020 | <p>Se agregan políticas de operación 3.8 y 3.9.<br/>Se modifica desarrollo de procedimiento.<br/>En el glosario se agregan las definiciones de Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo y Solicitante.<br/><b>Se da de baja R-SAD-08-01 Dictamen Técnico de Equipo de Cómputo.</b><br/>Se hace un nuevo registro R-SAD-08-02 Bitácora de Soporte Técnico</p>  |
| 03 | 12/07/2021 | <p>Se actualizaron las firmas de quien revisa y autoriza.<br/>Se actualizo de requerimiento a requisito y de última revisión a última actualización.<br/>Se modificó el objetivo, cumpliendo la estructura de verbo en infinitivo +objeto + condición.<br/>En alcance se elimina inicio y termino del procedimiento, solo se colocan las áreas involucradas para el cumplimiento de este.<br/>Se actualizaron las políticas para mejorar las condiciones y cumplimiento del procedimiento.<br/>Se agregó al procedimiento como consecutivo 8 los documentos de referencia y se modificó de proceso o documento a nombre del documento.<br/>Se agregó la política de operación 3.7 con el fin de respetar el procedimiento.</p> |
| 04 | 24/01/2022 | <p>Se agregó el punto 3.8 en las políticas de operación en el cual se menciona lo siguiente:<br/>En caso de que el equipo de cómputo no tenga reparación (pérdida total), el área de Servicios Informáticos devolverá el equipo de cómputo al área solicitante, dicha área tendrá que notificar a la oficina de Inventarios el estado de su equipo, para la asignación de un nuevo bien.</p>   |
| 05 | 20/06/2023 | <p>Se agregó el punto 3.9 en las políticas de operación en el cual se menciona lo siguiente:<br/>El área solicitante que requiera soporte técnico lo debe solicitar por correo electrónico a las siguientes cuentas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• subdireccion.planeacion@upamozoc.edu.mx</li> <li>• jzayas@upamozoc.edu.mx</li> <li>• carlos.gonzalez@upamozoc.edu.mx</li> </ul>  |
| 06 | 20/09/2023 | <p>-Se modifica en todo el procedimiento el nombre del responsable del procedimiento de Jefe de Oficina de Servicios Informáticos a Coordinación de Servicios Informáticos.<br/>- Se modifica el objetivo del procedimiento con el fin de dar una mejor explicación del mismo.<br/>- Se da de baja el registro R-SAD-08-02 Bitácora de Soporte Técnico debido a que se recababa poca información del servicio brindado.<br/>- Se da de alta el registro R-SAD-08-03 Ficha de Soporte Técnico para brindar un mejor servicio y atención a todas las áreas que lo requieran.</p>   |