



PROCEDIMIENTO:
SOPORTE TÉCNICO

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Ing. Juan Carlos González Rosas Coordinador de Servicios Informáticos	 Lic. José Luis Zayas Gil Jefe de Departamento de Servicios Informáticos	 Mtro. Ricardo Ernesto López Priego Rector  UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE AMOZOC 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-PLA-08-01 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-PLA-08-01 Ficha de Soporte Técnico para que el área solicitante firme de conformidad y tenga conocimiento de lo que se realizó.

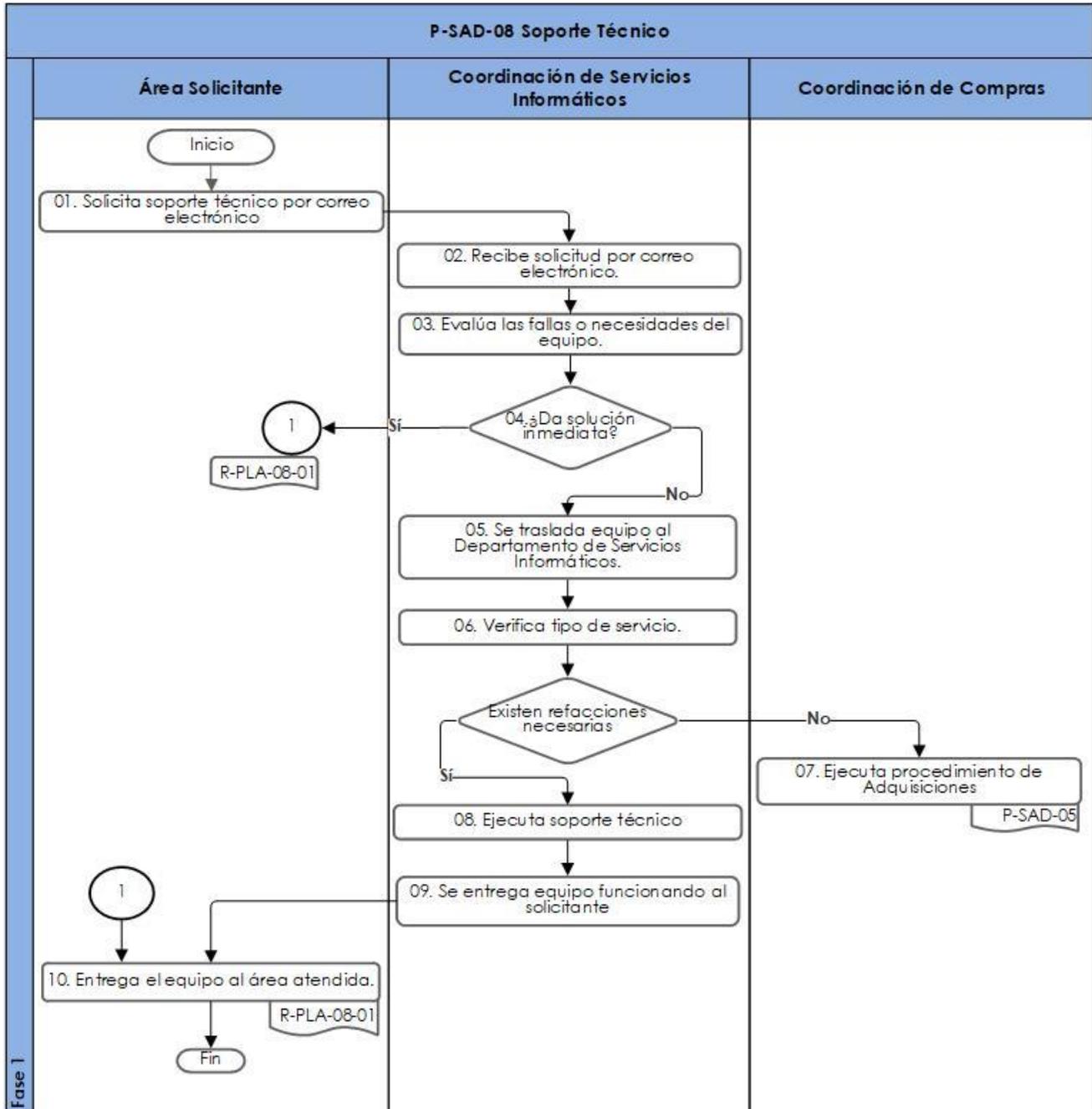
3.8 En caso de que el equipo de cómputo no tenga reparación (pérdida total), el área de Servicios Informáticos devolverá el equipo de cómputo al área solicitante, dicha área tendrá que notificar a la oficina de Inventarios el estado de su equipo, para la asignación de un nuevo bien.

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

- subdireccion.planeacion@upamozoc.edu.mx
- jzayas@upamozoc.edu.mx
- 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? SI: Solicitante firma ficha de soporte técnico. NO: pasa al punto 5	Cuando finaliza	R-PLA-08-01
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: Si NO existen refacciones necesarias para atender el servicio pasa a la secuencia 7 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-05
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-PLA-08-01

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-PLA-08-01	Ficha de Soporte Técnico	1 año	Coordinación de Servicios Informáticos

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Nombre del documento
N/A	Norma ISO 21001:2018 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas
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

Procedimiento: Soporte Técnico	Código: P-PLA-08	Versión: 01
Responsable del procedimiento: Coordinación de Servicios Informáticos Última actualización: 09/04/2025	Requisito: 7.1.3	Página 5 de 6

9. CONTROL DE CAMBIOS

No. Versión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	09/04/2025	El control histórico de los cambios se mantiene en el procedimiento anterior al presente.

