



# ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Solicitud de Soporte

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 64-DPF-P06/Rev 2

**Fecha de Emisión:** 14 de marzo de 2012

## I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar apoyo a los empleados de DIF Sonora con los problemas que surjan en la utilización de los sistemas de la Institución y así mismo brindarles soporte técnico al equipo de cómputo, con el objetivo de asegurar el buen funcionamiento de éstos.

## II. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la Coordinación de Sistemas y Tecnologías en la solución de las solicitudes de servicio y al personal de la Institución que desee levantar una solicitud de soporte técnico, de solicitud de permisos, problemas en el sistema o requiera realizar alguna modificación en un módulo ya existente.

## III. DEFINICIONES

1. Hardware: corresponde a todas las partes físicas y tangibles de una computadora.
2. Software: los componentes intangibles de una computadora. Conjunto de programas y procedimientos necesarios para hacer posible la realización de una tarea.
3. Usuario: un individuo que utiliza una computadora, sistema operativo, servicio o cualquier sistema informático en la Institución.
4. Sistema Solicitudes de Soporte: es el sistema donde se capturan las solicitudes de servicio de los programas de la Institución.
5. Sistema: programa desarrollado en un lenguaje informático destinado a una función específica.
6. Ticket: folio generado por el sistema de solicitud de soporte de Sistemas.
7. Características de servicio: Oportuno, amable y eficiente.

## IV. REFERENCIAS ESPECIFICAS

1. Manual de la Calidad de DIF Sonora, Reglamento Interior de DIF Sonora.

## V. POLÍTICAS

1. Se captura la solicitud de servicio en el Sistema de Solicitudes de Soporte. Si el usuario reporta vía telefónica y/o en persona por no tener acceso al Sistema de Solicitudes de Soporte, la solicitud la captura el personal del área de Sistemas.
2. El usuario debe poner una descripción de su problema al levantar solicitud e incluir todos los datos relevantes. Para saber que datos incluir se puede revisar el instructivo 64-DPF-P06 I02 Instructivo para levantamiento de Solicitud.
3. Si la solicitud no corresponde al área de Sistemas y Tecnologías, se rechaza la solicitud y se notifica al usuario.
4. Si la solicitud es de permisos y no tiene la autorización del jefe de área se rechaza para que se vuelva a solicitar a través de la autoridad correspondiente.
5. Si la solicitud es referente a un nuevo desarrollo, se rechaza la solicitud y se le notifica al usuario que es a través del Sistema de Solicitudes de Desarrollo de Sistemas.
6. Si la solicitud es sobre mantenimiento de sistemas y ésta afecta al flujo de sistema, será considerada como nuevo desarrollo el cual es a través del Sistema de Solicitudes de Desarrollo de Sistemas.
7. No se da soporte a software que no haya sido adquirido o desarrollado por Sistemas. El soporte a equipo especializado es a través de Recursos Materiales.
8. Las solicitudes serán atendidas en el orden que sean solicitadas, sin saltarse ninguna a menos que tenga una prioridad alta. Es considerada una solicitud con prioridad alta cuando sea de un área de atención al público o por instrucciones del Subdirector de Sistemas y Tecnologías.
9. Al asignarse una solicitud mandará correo al usuario notificándole el tiempo estimado de solución. Si la solicitud es de permisos de acceso a Internet o de soporte técnico es de 2 días laborables, si la solicitud es de servicio a sistemas es de 3 días laborables y si la solicitud es de mantenimiento a sistemas es de 10 días laborables.

SIP-F02/REV.01



## ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS

### V. POLÍTICAS

10. Si el usuario levanta por cuarta ocasión una solicitud de servicio por un problema que puede ser solucionado por el usuario o que ya haya sido resuelto, se levantará una No Conformidad para el usuario por parte del área de Sistemas y Tecnologías.  
Para el uso de los sistemas se puede consultar los manuales de usuario de los Sistemas de DIF Sonora a través de la dirección <http://www.difson.gob.mx/Ayuda/Principal.htm>
11. Se consulta al Coordinador de Sistemas y Tecnologías cuando lo solicitado involucre cambios que requieran más de uno o dos días de trabajo y/o afecte a otros sistemas de trabajo, o la información solicitada sea confidencial.
12. Si no se recibe respuesta por parte del solicitante en un plazo de dos días laborables, se considerará desinterés por parte del usuario, se procederá a cancelar la solicitud y se le notificará a éste. Si el usuario vuelve a levantar solicitud y reincide en su desinterés por el seguimiento de la misma se le levantará una No Conformidad por parte del área de Sistemas y Tecnologías.
13. Si el empleado incumple lo establecido en el instructivo "64-DPF-P06 I01 Reglamento de Servicios de Sistemas y Tecnologías rev 1" (el cual se encuentra en el portal de calidad) se levantará una no conformidad.
14. Si es necesario adquirir piezas para la reparación del equipo se capturará una solicitud de Servicios y Materiales de acuerdo al procedimiento 64-DRM-P01.
15. Si al equipo es necesario darlo de baja, se notificará al usuario para que haga el trámite correspondiente con el área de Recursos Materiales.
16. Se envía automáticamente un correo electrónico al usuario notificándole que su solicitud ha sido concluida y se activa en el Sistema de Solicitudes de Soporte la opción de evaluación de satisfacción del cliente para ser capturada por el usuario.

### VI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- 64-DPF-P06-F01 Recepción de Equipo.
- 64-DPF-P06-F02 Encuesta de Satisfacción del Cliente.
- 64-DPF-P06-I01 Reglamento de Servicios de Sistemas y Tecnologías
- 64-DPF-P06 I02 Instructivo para levantamiento de Solicitud de Soporte

### VII. ANEXOS

1. 64-DPF-P05-G01/Rev.1 Diagrama de Flujo del procedimiento de Solicitud de Soporte.

### VIII. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
Usuario	<b>1. Captura de solicitud de soporte en el sistema.</b>	
	<b>1.1.</b> Captura la solicitud en el Sistema de Solicitud de Soporte a través de la dirección de internet <a href="http://www.difson.gob.mx/Sistemas/Acceso">www.difson.gob.mx/Sistemas/Acceso</a>	Instructivo para levantamiento de Solicitud 64-DPF-P06 I02.
Coordinador de Soporte Técnico	<b>2. Asignación de solicitud de soporte al área correspondiente.</b>	
	<b>2.1.</b> Se recibe la solicitud de soporte.	
	<b>2.2.</b> Conforme a las políticas y al reglamento se analiza si procede o no la solicitud. En caso de no proceder se cierra la solicitud.	
	<b>2.3.</b> En caso de proceder se le asigna la solicitud a la persona mejor capacitada para resolverla.	
Personal de Sistemas	<b>3. Atención a solicitudes de Soporte</b>	Reglamento de Servicios de Sistemas y Tecnologías 64-DPF-P06-I01 Recepción de Equipo 64-DPF-P06-F01

SIP-F02/REV.01



## ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	<b>3.1</b> Se revisan las solicitudes asignadas.	
	<b>3.2</b> Se reúne la información relevante y se llevan a cabo las acciones necesarias para diagnosticar el problema y buscar solución.	
	<b>3.3</b> Se cierra la solicitud.	
Sistema	<b>4. Notificación al usuario.</b>	Encuesta de Satisfacción del Cliente 64-DPF-P06-F02
	<b>4.1</b> El sistema le envía un correo al usuario notificándole que su solicitud ha sido concluida y solicitándole que conteste la encuesta de satisfacción del cliente.	
Coordinador de Sistemas y Tecnologías	<b>5. Integración de informes mensuales para revisión por la dirección</b>	
	<b>5.1</b> Dar seguimiento cuando sea necesario a las acciones correctivas y/o preventivas de auditorías internas y externas de acuerdo al Formato 64-DGD-P01-F04. El Departamento se levantará una No Conformidad cuando las metas no sean alcanzadas.	

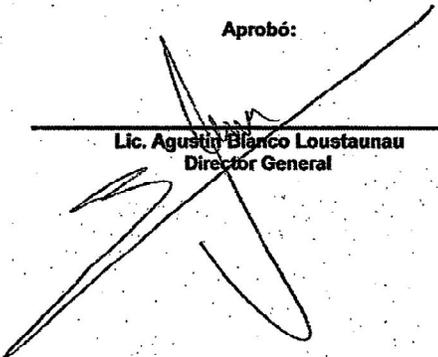
Elaboró:

  
 \_\_\_\_\_  
**Ing. Alejandro Bonillas Lizárraga**  
 Subdirector de Sistemas y Tecnologías

Revisó:

  
 \_\_\_\_\_  
**C.P. Elsa Magdalena Pereyra Rabago**  
 Director de Planeación y Finanzas

Aprobó:

  
 \_\_\_\_\_  
**Lic. Agustín Blanco Loustaunau**  
 Director General