



## ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora

Dirección de Planeación y Finanzas

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Solicitud de Soporte.

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 64-DPF-P14/Rev.01

**FECHA DE EMISIÓN:** 26/05/2016

### 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 brindar soporte técnico al equipo de cómputo, con el objetivo de asegurar el buen funcionamiento de éstos.

### II.- ALCANCE

Este procedimiento aplica para la Subdirección 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

Reglamento interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del estado de Sonora.  
64-DGD-P01 Atención de audiencias, reuniones y eventos.  
64-DRM-P01 Adquisiciones.

### V.- POLITICAS

1. Se captura la solicitud de servicio en el sistema de solicitudes de soporte; si el usuario reporta vía telefónica la solicitud y/o en persona por no tener acceso al sistema de solicitudes de soporte, esta es capturada por 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 debe revisar el instructivo 64-DPF-P14 I02, instructivo para levantamiento de solicitud.
3. Si la solicitud no corresponde al área de Sistemas y Tecnologías, esta se rechaza 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. Por ser los sistemas un sitio restringido, las personas tienen acceso a los sistemas de acuerdo a su puesto y deben de contar con la autorización del área responsable del sistema y del jefe del área.
6. 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.
7. Si la solicitud es sobre mantenimiento de sistemas y ésta afecta al flujo de sistema, se debe considerar como nuevo desarrollo, el cual es a través del sistema de Solicitudes de Desarrollo de Sistemas.
8. 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 y el uso de software no autorizado, se considera un riesgo institucional.
9. Las solicitudes son atendidas en el orden que sean solicitadas, sin saltarse ninguna a menos que tenga una prioridad alta.
10. 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, al poner en riesgo el servicio a los usuarios del organismo.
11. Al asignarse una solicitud se debe mandar 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.
12. 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 levantara una no conformidad para el usuario por parte del área de Sistemas y Tecnologías.
13. Para el uso de los sistemas se debe consultar los manuales de usuario de los sistemas de DIF Sonora a través de la dirección <http://www.difson.gob.mx/Ayuda/Principal.htm>
14. Se consulta al subdirector 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.
15. Si no se recibe respuesta por parte del solicitante en un plazo de dos días laborables, se considera desinterés por parte del usuario, se procede a cancelar la solicitud y se le notifica a éste. Si el usuario vuelve a levantar solicitud y reincide en su desinterés por el seguimiento de la misma se levanta una no conformidad por parte del área de Sistemas y Tecnologías.
16. Es responsabilidad del personal de DIF usuario de equipo de cómputo leer y conocer el instructivo de trabajo 64-DPF-P14-I01, y cumplir las reglas especificadas en el documento, ya que el incumplimiento de éstos ocasiona un mal funcionamiento del equipo o pérdida de la información.
17. Si el empleado incumple lo establecido en el instructivo 64-DPF-P14-I01 Reglamento de servicios de sistemas y tecnologías vigentes publicado en el portal de Desarrollo Administrativo, se levanta una no conformidad, por poner en riesgo la seguridad en la información.
18. Si es necesario adquirir piezas para la reparación del equipo se debe capturar una solicitud de servicios y materiales de acuerdo al procedimiento de adquisiciones 64-DRM-P01.
19. Si al equipo es necesario darlo de baja, se debe notificar al usuario para que haga el trámite correspondiente con el área de Recursos Materiales.
20. Cada que se concluya un servicio de soporte técnico, 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, misma que el usuario solicitante debe requisitar en el sistema para que concluya el servicio.
21. La Dirección de Recursos Humanos debe notificar a la Dirección de Planeación y Finanzas, la baja de un empleado, para que el personal de la Subdirección de Sistemas y Tecnologías de seguimiento a través de una solicitud de soporte y notificar al Director de Planeación y Finanzas para su seguimiento.
22. **Riesgo Institucional:** Que los usuarios no se apeguen a lo estipulado en este procedimiento.

**VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS****Clave de Formato/Instructivo****Nombre del Formato/Instructivo**

64-DPF-P14-F01/Rev.01

Recepción de equipo.

64-DPF-P14-F02/Rev.01

Encuesta de satisfacción al cliente.

64-DPF-P14-I01/Rev.01

Reglamento de servicio de sistemas y tecnologías.

64-DPF-P14-I02/Rev.01

Instructivo para el levantamiento de solicitud de soporte.

**VII.- ANEXOS****Clave de Anexo****Nombre**

64-DPF-P14-A01/Rev.01

Diagrama de flujo del procedimiento de solicitud de soporte.

**VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO REALIZADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE SOLICITUD DE SOPORTE.	
1.1	Usuario	Captura la solicitud en el sistema de solicitud de soporte, de acuerdo a lo establecido en el instructivo para levantamiento de solicitud de soporte 64-DPF-P14-I02, a través de la dirección de internet <a href="http://www.difson.gob.mx/Sistemas/Acceso">www.difson.gob.mx/Sistemas/Acceso</a>	
1.2	Coordinador de Soporte Técnico	Recibe y verifica el tipo de solicitud registrada en el sistema, para ver si corresponde al área.	
		"Si no procede la solicitud "	
1.3		Notifica a través de correo electrónico al usuario que no procede y el motivo.	
1.4		Cancela la solicitud en el sistema de solicitudes soporte técnico.	
		"Si procede la solicitud"	
1.5		Asigna solicitud de soporte al personal calificado de acuerdo al tipo de soporte.	
1.6	Soporte Técnico	Recibe la solicitud de soporte y analiza, conforme a lo establecido en Reglamento de servicios de sistemas y tecnologías.	
		"Si no procede"	
1.7		Cierra la solicitud en el sistema de solicitud de soporte, y notifica al solicitante a través de correo electrónico.	
		"Si procede"	
1.8		Continúa en la actividad dos.	
2.		ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO REGISTRADAS EN SISTEMA.	
2.1	Soporte Técnico	Revisa las solicitudes asignadas a través de sistema.	
		"Si se trata de problemas en el equipo"	
2.2		Solicita al área, presente el equipo en el área de soporte técnico.	
2.3		Recibe el equipo y registra la recepción, recabando firmas correspondientes.	Recepción de equipo 64-DPF-P14-F01

2.4		Reúne la información relevante y se llevan a cabo las acciones necesarias para diagnosticar el problema y buscar solución.	
2.5		Registra en sistema de solicitudes soporte técnico el seguimiento y solución del problema.	
2.6		Corrige las fallas detectadas, informa al usuario para que pase por el equipo.	
2.7		Entrega el equipo, recaba firmas y registra en sistema para el cierre de la solicitud.	Recepción de equipo 64-DPF-P14-F01
2.8		Envía correo al usuario, mismo que envía el sistema, notificándole que su solicitud ha sido concluida y le solicita que conteste la encuesta de satisfacción del cliente.	Encuesta de satisfacción del cliente 64-DPF-P14-F02
		"Si se trata de soporte técnico en el área de trabajo"	
2.9		Acude al área y verifica la situación que se presenta.	
2.10		Realiza reparaciones o correcciones notificadas por el usuario.	
2.11		Informa al usuario que concluyó el servicio y notifica realice evaluación de satisfacción del cliente.	Encuesta de satisfacción del cliente 64-DPF-P14-F02
2.12		Registra en sistema de solicitudes soporte técnico el seguimiento y solución del problema.	
2.13		Cierra la solicitud en sistema.	
2.14	Subdirector de Sistemas y Tecnologías	Realiza reunión con el personal para entrenarlo en el puesto y dar a conocer la misión, visión, política, valores, objetivos, procedimientos y registros, así como las reglas de operación existentes y los entrenamientos que se requieran, así mismo una vez al año a todo el personal a través de minuta.	Minuta 64-DGD-P01-F01
2.15		Realiza verificación de la ejecución del procedimiento dos veces por año.	
2.16		Realiza correcciones y registra en minuta	Minuta 64-DGD-P01-F01
		"Si detecta desviaciones"	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

Elaboró:

---

C. Adiel Oraldo Rubio  
Hernández/  
Coordinador de Soporte Técnico

Revisó:

---

Lic. Julio César Vidaña García/  
Subdirector de Sistemas y  
Tecnologías

Aprobó:

---

Lic. José Agustín Pacheco  
Tapia/  
Director de Planeación y  
Finanzas