


 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	SOPORTE TÉCNICO A EQUIPO DE CÓMPUTO	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 3	
	Código: PRO-GR-54	Página 1 de 4

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Doctor Alberto Sánchez Morales Jefe del Departamento de Informática	Licenciado Roberto Melo Toledo Encargado del despacho de los asuntos de la Secretaría Administrativa	Contador Público Eder Josseman Castro Martínez Rector

OBJETIVO:	ALCANCE:
Realizar con oportunidad el servicio de mantenimiento preventivo para garantizar la funcionalidad de los equipos de cómputo distribuidos dentro de la institución	Aplica a todas las áreas o usuarios que tengan asignado algún equipo de cómputo perteneciente a la universidad.

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

SECUENCIA DE ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área / usuario	Realiza solicitud de soporte técnico, personalmente o vía telefónica y por medio de la plataforma de Solicitudes de Soporte Técnico.
2	Departamento de Informática	Atiende la solicitud y visita el área donde se encuentra el equipo para determinar la falla. Si es de SOFTWARE sigue en la etapa 3 Si es de HARDWARE sigue en la etapa 4
3	Departamento de Informática	SOFTWARE Se repara, se reinstala o sustituye según sea el caso. Segue en la etapa 7
4	Departamento de Informática	HARDWARE Verifica si requiere reparación o cambio de componentes. (Para determinar tiempo de reparación). De lo contrario pasa al punto 7.
5	Departamento de Informática	De ser necesario solicita material o piezas de remplazo para concluir trabajos de reparación al área correspondiente.
6	Departamento de Informática	Proporciona fecha al usuario o área para la realización de la reparación, quedando la solicitud abierta hasta concluir con la llegada del material.
7	Departamento de Informática	Realiza las actividades necesarias para resolver el problema.
8	Departamento de Informática	Reinstala el equipo en el área y lo enciende para verificar funcionamiento.
9	Área / usuario Departamento de Informática	Verifica que NO EXISTEN FALLAS EN EL EQUIPO, continua a la etapa 10

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO  ESTADO DE MÉXICO El poder de servir  UNCE	SOPORTE TÉCNICO A EQUIPO DE CÓMPUTO	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 3	
	Código: PRO-GR-54	Página 2 de 4

**SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRAL**

		Si EXISTEN FALLAS EN EL EQUIPO. Regresa al punto 7
10	Área / usuario	Cierra la solicitud en el sistema electrónico y realiza la encuesta de satisfacción del servicio brindado.
11	Departamento de Informática	Procede a cerrar la solicitud y generar la Hoja de Soporte digital. FIN DE PROCEDIMIENTO.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO



ESTADO DE
MÉXICO
(El poder de servir)



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

SOPORTE TÉCNICO A EQUIPO DE CÓMPUTO

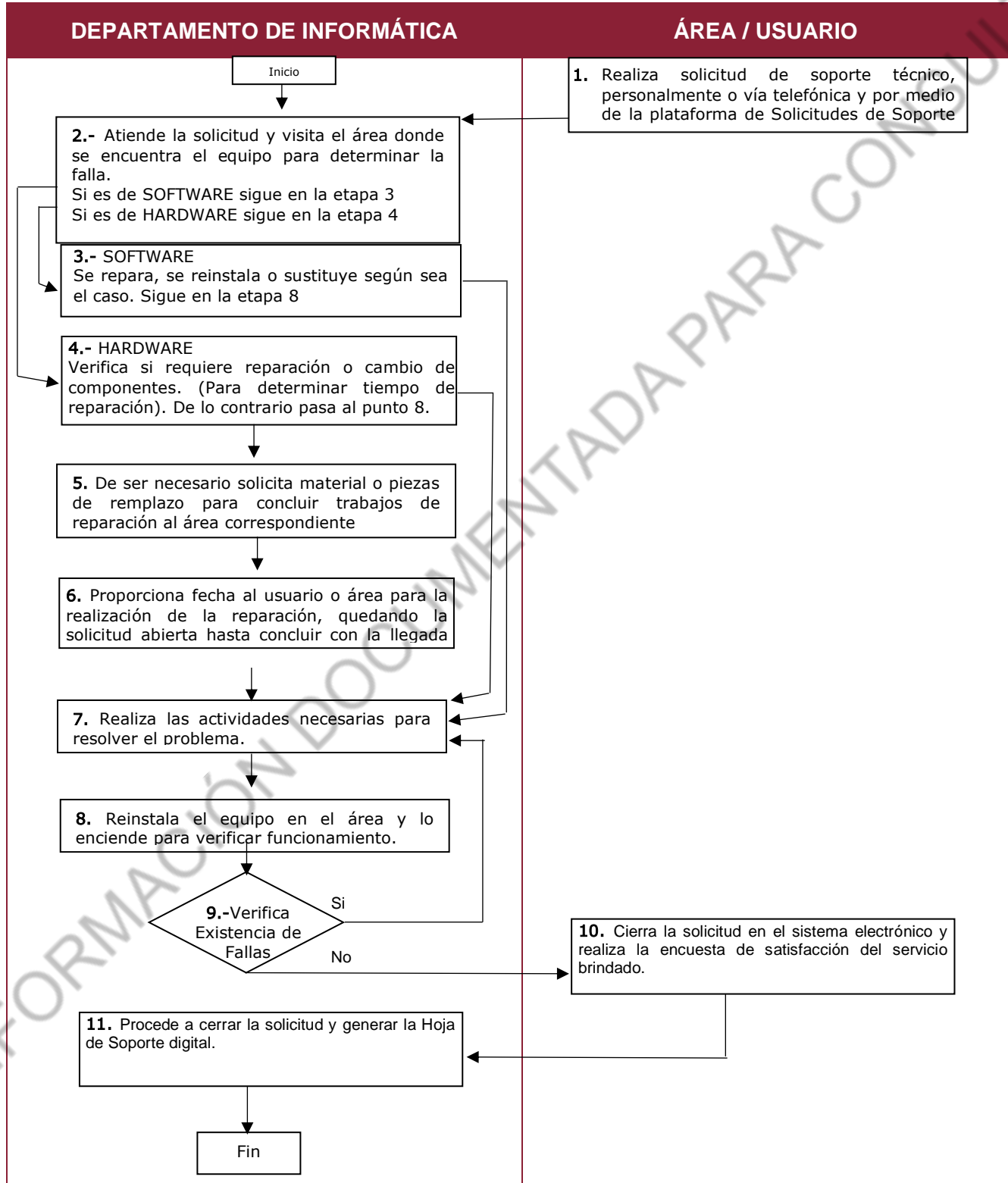
Fecha de emisión: 23 de abril de 2024

Edición: 3

Código: PRO-GR-54

Página 3 de 4

DIAGRAMA



FORMATOS	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	TIPO DE ALMACENAMIENTO	CÓDIGO DE REGISTRO
Hoja de Soporte Técnico	Departamento de Informática	Digital	FOR-GR-54-A

INTERACCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none">Personal administrativo, docentes.	<ul style="list-style-type: none">Solicitud de Soporte Técnico mediante sistema de Tickets	<ul style="list-style-type: none">Información documentada disponible en el sistema de Tickets	<ul style="list-style-type: none">Personal administrativo, docentes.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Norma ISO 21001:2018 7.1.3

META DEL PROCEDIMIENTO	Brindar un servicio de soporte técnico con una efectividad mínimo del 80% con el objetivo de ayudar a resolver problemas en equipos de cómputo.
INDICADOR	Servicios brindados
FÓRMULA	$\left(\frac{\text{Número de solicitudes atendidas}}{\text{Número de solicitudes realizadas por las áreas}} \right) \times 100$
FRECUENCIA	Semestral

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Usuario: Persona que usa habitualmente un servicio de Informática.

Hardware: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.