



INSTITUTO CAMPECHANO

PROCEDIMIENTO DE: ATENCIÓN A USUARIOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y REDES

Código: DICOM-P01
Fecha de Emisión: 19/06/2017
Responsable: Dirección de Cómputo
Referencia de Norma: 7.1.3

1. Objetivo

Definir el procedimiento a seguir para dar servicio a las solicitudes hechas por los usuarios de la Institución referentes a funcionamiento, necesidades y servicios de Tecnologías de Información (TI)

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas administrativas y académicas que tengan equipos de cómputo o requieran servicios de TI del Instituto Campechano.

3. Políticas de operación

- 3.1. Los usuarios deben ingresar su solicitud a través de la plataforma virtual de servicio ubicada en <http://soporte.instcamp.edu.mx/login.php> por cada incidencia que ocurra. El acceso a este sitio puede hacerse desde cualquier equipo de cómputo, Tablet, Smartphone o cualquier otro medio con acceso a Internet.
- 3.2. En caso de que el usuario no pueda ingresar su servicio a través del formato electrónico debido a características de la misma incidencia, la mesa de servicios ingresará la solicitud del usuario en la plataforma.
- 3.3. El tiempo máximo de atención a una solicitud de servicio será el día siguiente de haber ingresado a la plataforma.
- 3.4. Únicamente serán atendidas las solicitudes ingresadas a la plataforma virtual de servicios.
- 3.5. La requisición de las piezas necesarias para la reparación o corrección de errores de los equipos será realizada por el usuario o área correspondiente conforme a lo establecido en el procedimiento de compras DIRM-DPADQ-P01 previa entrega del formato de reporte de servicio DICOM-P01-F02
- 3.6. Será responsabilidad de los usuarios entregarlas piezas solicitadas al área de compras para dar continuidad al cierre de la incidencia solicitada.
- 3.7. En caso de que las piezas solicitadas no puedan comprarse por obsolescencia o el costo no es redituable, el Almacén deberá informar al usuario y a la Dirección de Cómputo
- 3.8. La Dirección de Cómputo debe entregar al usuario su clave y contraseña para acceder a la plataforma virtual de servicios, la cual será única e intransferible; cualquier uso indebido será responsabilidad del usuario.
- 3.9. El respaldo de archivos de información interna del equipo será responsabilidad del usuario

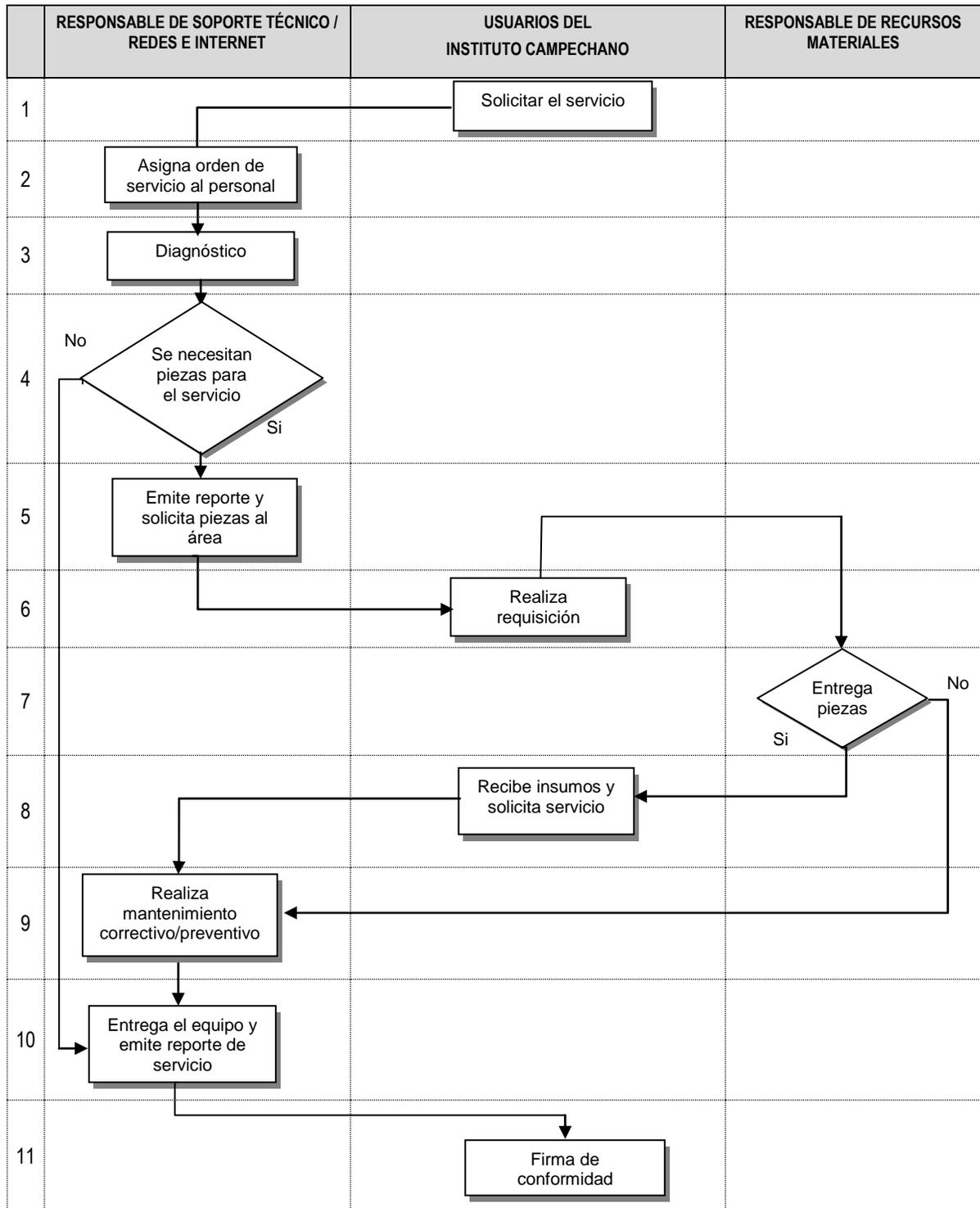
ELABORÓ	VERIFICÓ ELABORACIÓN	VALIDÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
M.M.E. Manuel Alvarado Álvarez Director de Cómputo	M.M.E. Manuel Alvarado Álvarez Director de Cómputo	L.A.F. Marco Antonio Garay Aguilar Director General de Administración	Ing. Abdier Roberto Cetina León. Director General de Planeación y Calidad.	Dr. Fernando José Sandoval Castellanos. Rector.
FIRMA	FIRMA	FIRMA	FIRMA	FIRMA
FECHA: 02/06/2017	FECHA: 02/06/2017	FECHA: 02/06/2017	FECHA: 02/06/2017	FECHA: 02/06/2017



INSTITUTO CAMPECHANO
PROCEDIMIENTO DE: ATENCIÓN A
USUARIOS DE
EQUIPOS DE CÓMPUTO Y REDES

Código: DICOM-P01
Fecha de Emisión: 19/06/2017
Responsable: Dirección de Cómputo
Referencia de Norma: 7.1.3

4. Diagrama de procedimiento





INSTITUTO CAMPECHANO
PROCEDIMIENTO DE: ATENCIÓN A
USUARIOS DE
EQUIPOS DE CÓMPUTO Y REDES

Código: DICOM-P01
Fecha de Emisión: 19/06/2017
Responsable: Dirección de Cómputo
Referencia de Norma: 7.1.3

5. Descripción del procedimiento

SECUENCIA	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	CUANDO
1	Usuarios del Instituto Campechano	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una solicitud en la plataforma virtual de servicios, en caso de tener un imprevisto en sus sistemas de cómputo. Esta solicitud da origen al formato DICOM-P01-F01 	Al surgir la necesidad
2	Responsable de soporte técnico / redes e internet	<ul style="list-style-type: none"> Revisar plataforma para asignar servicio 	Diario, cada 15 min
3	Responsable de soporte técnico / redes e internet	<ul style="list-style-type: none"> Acudir al área y emitir diagnóstico, en caso de ser necesario, trasladar el equipo a la Dirección de Cómputo. 	Inmediato a la asignación
4	Responsable de soporte técnico / redes e internet	<ul style="list-style-type: none"> Si el servicio no requiere piezas pasar a la ACTIVIDAD NO 10 	Inmediato
5	Responsable de soporte técnico / redes e internet	<ul style="list-style-type: none"> Emitir reporte para que el usuario pueda hacer su solicitud al almacén, en caso de necesitar piezas, 	Mismo día
6	Usuarios del Instituto Campechano	<ul style="list-style-type: none"> Realizar requisición de acuerdo con el reporte de servicio DICOM-P01-F02 y/o pieza de muestra. 	Mismo día
7	Responsable de Almacén	<ul style="list-style-type: none"> Dar trámite a requisición en el menor tiempo posible. En caso de no poder conseguir o comprar la(s) piezas, avisar al usuario y a la Dirección de Cómputo. Pasar a la ACTIVIDAD 9 	De acuerdo con procedimiento DIRM-DPADQ-P01
8	Usuarios del Instituto Campechano	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar en la plataforma virtual de servicio con referencia al reporte de piezas. 	Al recibir las piezas
9	Responsable de soporte técnico / redes e internet	<ul style="list-style-type: none"> Cambiar las piezas realiza mantenimiento y prueba que el equipo funcione correctamente. 	Al recibir la solicitud.
10	Responsable de soporte técnico / redes e internet	<ul style="list-style-type: none"> Emitir reporte de servicio DICOM-P01-F02 y entrega el equipo al usuario. 	Al término del servicio.
11	Usuarios del Instituto Campechano	<ul style="list-style-type: none"> Recibir una copia del reporte de servicio DICOM-P01-F02 y una copia se queda en la Dirección de Cómputo. 	Al término del servicio.



INSTITUTO CAMPECHANO
PROCEDIMIENTO DE: ATENCIÓN A
USUARIOS DE
EQUIPOS DE CÓMPUTO Y REDES

Código: DICOM-P01
Fecha de Emisión: 19/06/2017
Responsable: Dirección de Cómputo
Referencia de Norma: 7.1.3

6. Documentos de referencia

CÓDIGO	TÍTULO	TIPO DE DOCUMENTO
	Norma ISO 9001:2015	Externo

7. Registros

REGISTROS	CODIGO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO
Formato de Solicitud de Servicio	DICOM-P01-F01	1 año	1 año	http://soporte.instcamp.edu.mx
Formato de Reporte de Servicio	DICOM-P01-F02	1 año	1 año	http://soporte.instcamp.edu.mx

8. Glosario

Plataforma virtual: Sitio WEB que permite la ejecución de diversas aplicaciones bajo un mismo entorno, dando a los usuarios la posibilidad de acceder a ellas y realizar solicitudes de servicios a través de Internet.

Diagnóstico: Inspección, verificación y reconocimiento de fallas o problemas relacionados a un equipo o área de trabajo.

Mesa de servicios: Refiere al personal de Soporte Técnico que recibirá, vía telefónica o verbal, las solicitudes de los casos que, por algún imprevisto técnico, no se puedan subir a la plataforma virtual.

9. Anexos

10. Control de cambios

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO