


| | | | |
|---|---|--|--|
|  H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA | H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD | | |
| | NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SISTEMA DE SOPORTE TÉCNICO | | |
| | Responsable del Procedimiento: Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información | REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 | |
| | CÓDIGO: PR 01/04/01 | REVISIÓN: R3 08/07/16 | |

I. OBJETIVO

Satisfacer las necesidades del usuario en cuanto al buen funcionamiento de los equipos informáticos y telefónicos a su cargo.

II. ALCANCE

Aplica a todos los usuarios que laboran en el H. Congreso del Estado de Chihuahua.

III. POLÍTICAS

1. Es responsabilidad del Departamento de Tecnologías de la Información proporcionar una cuenta de Intranet al personal de nuevo ingreso que emplee un equipo de cómputo para el desempeño de sus actividades, así como, dar a conocer, el uso del Sistema de Soporte Técnico (SST) a través del área de Capacitación de la Dirección de Recursos Humanos, mediante el Formato Inscripción y Control de Asistencia de Capacitación **FR 01/03/01/02**.
2. Cuando el usuario requiera atención por parte del área de Soporte Técnico deberá ingresar a Intranet con la ruta intranet.congresochihuahua.gob.mx, debiendo seleccionar la aplicación de Soporte Técnico, donde aparecerá de manera programada cada 30 días la Encuesta de Servicio de Soporte Técnico **FR 01/04/01/03** la cual contestará de manera inmediata. La Encuesta de Servicio de Soporte Técnico **FR 01/04/01/03** permite conocer el desempeño y profesionalismo de los técnicos del área de ST, posteriormente el Jefe del DTI analiza y evalúa los resultados para toma de decisiones con la finalidad de mejorar el servicio.
3. El Formato de la Solicitud Electrónica SST **FR01/04/01/01** conserva el diseño del SST, debido a que es el mismo esquema que se presenta en otras pantallas del sistema.
4. Los datos que se integren a estas solicitudes son almacenados en una base de datos, la cual sirve para generar pantallas de consulta o reportes, así como facilitar el manejo de dicha información.
5. El personal del DTI podrá ingresar una Solicitud Electrónica SST **FR 01/04/01/01**, en el SST a nombre de algún usuario, toda vez que éste tenga algún problema para hacerlo él mismo.
6. El jefe del DTI designará a la persona que se encargará de administrar el SST.
7. Atención a Usuarios en Informática será la persona encargada de administrar el SST, la cual deberá revisar constantemente la pantalla de solicitudes electrónicas y asignarlas, dependiendo de la situación presentada, al personal de las siguientes áreas: Soporte Técnico, Desarrollo, Redes.
8. El jefe del DTI tendrá acceso a pantallas de consulta en las cuales se reflejarán estadísticas de las solicitudes registradas.
9. El personal del DTI tiene la responsabilidad de revisar constantemente el SST para atender o programar la atención de la solicitud que le fue asignada en el menor tiempo posible, dando una respuesta de atención en un periodo no mayor de un día.
10. Es responsabilidad de la persona que atendió la solicitud mantener informado al usuario del estado que guarda su petición, así como concluir en el SST ingresando una breve explicación de la resolución atendida.
11. Para el buen desempeño en la solución de las solicitudes presentadas es necesario capacitar continuamente al personal del DTI y mantenerlo actualizado en los avances tecnológicos, así como contar con las herramientas que permitan desarrollar su trabajo eficientemente. Con estas bases el DTI contará con un personal calificado para mantener los equipos informáticos y telefónicos funcionando correctamente.
12. El Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información determina la cantidad de personal necesario para atender satisfactoriamente el SST, en relación con el número de usuarios y cargas de trabajo en su momento.



H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SISTEMA DE SOPORTE TÉCNICO

Responsable del Procedimiento:
Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información

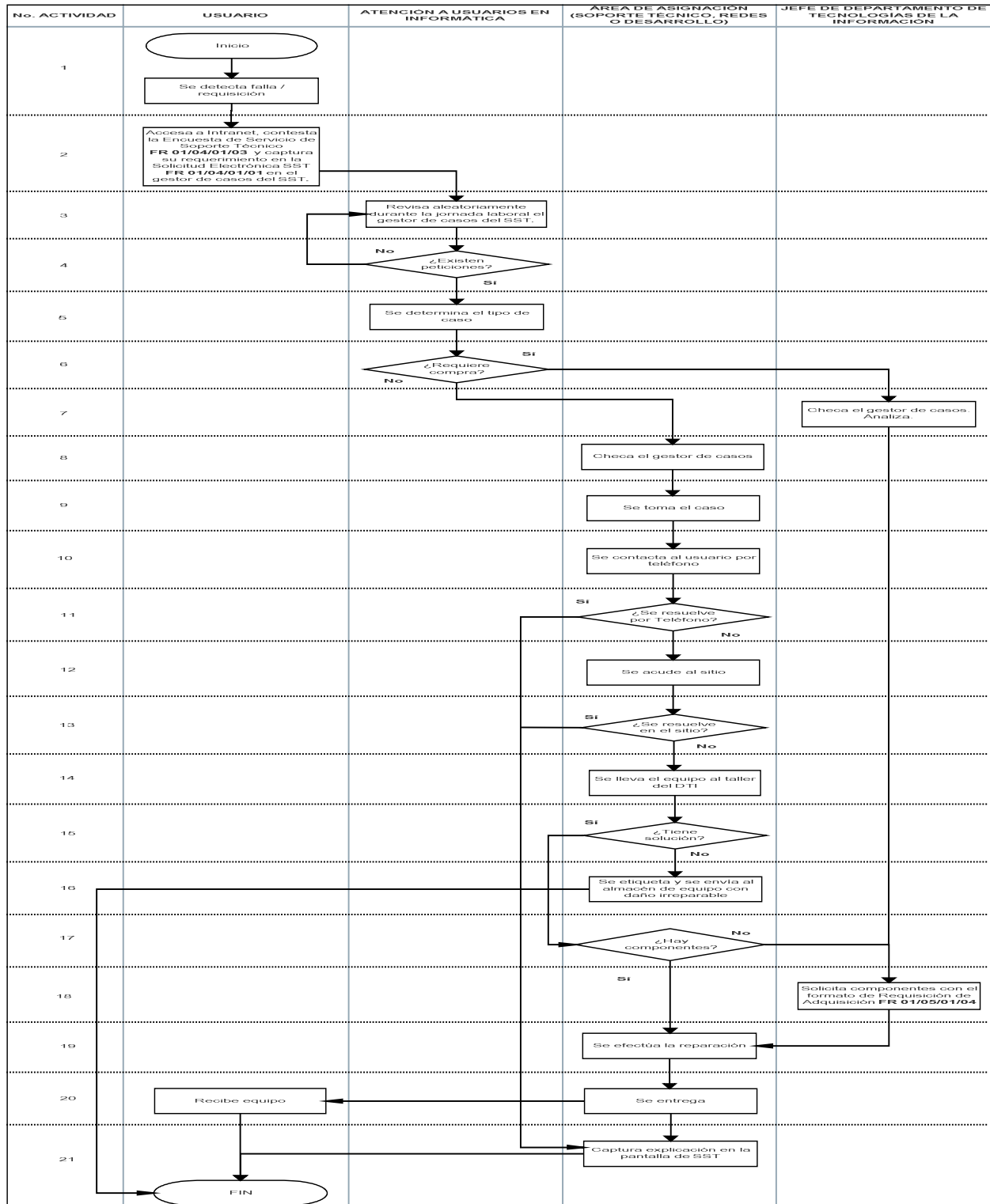
REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008


CÓDIGO: PR 01/04/01

REVISIÓN: R3
08/07/16

Página 2 de 7


IV. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO




| | | | |
|---|--|--|--|
|  H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA | H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD | | |
| | NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SISTEMA DE SOPORTE TÉCNICO | | |
| | Responsable del Procedimiento: Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información | REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 | |
| | CÓDIGO: PR 01/04/01 | REVISIÓN: R3 08/07/16 | |

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| ÁREA RESPONSABLE | No. DE ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES |
|---|------------------|--|
| Usuario | 1 | Detecta alguna falla o requerimiento relacionado con el equipo de cómputo o telefonía. |
| | 2 | Entra al sistema de intranet en la siguiente dirección intranet.congresochihuahua.gob.mx, Da un click en la aplicación de Soporte Técnico. Contesta y genera el registro bajo el Formato Encuesta de Servicio de Soporte Técnico FR 01/04/01/03 cuando le requiera el sistema. Captura su requerimiento en el Formato Solicitud Electrónica SST FR 01/04/01/01 . (El usuario podrá consultar el estatus de su requerimiento en el Gestor de Casos en la aplicación mencionada). |
| Atención a Usuarios en Informática | 3 | Revisa aleatoriamente durante la jornada laboral el gestor de casos del Sistema de Soporte Técnico en el cual se muestran los registros de requerimientos de los usuarios bajo el Formato Solicitud Electrónica SST FR 01/04/01/01 . |
| | 4 | ¿Existen peticiones? Si existen peticiones pasa a la siguiente actividad. No existen regresa a la actividad 3. |
| | 5 | Se determina el tipo de caso (falla o requerimiento). Clasifica las solicitudes y determina el área a la cual va a ser asignada: Soporte Técnico, Redes, Desarrollo, o en su defecto al Jefe del DTI cuando la solución al problema dependa de alguna compra o servicio externo. |
| | 6 | ¿Requiere compra? Si requiere compra pasa a la actividad 7. No requiere compra pasa a la actividad 8. |
| Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información | 7 | Revisa el Gestor de Casos del Sistema de Soporte Técnico el registro electrónico de solicitudes asignadas que requieren de alguna compra o servicio externo que permitirá solucionar el problema. Continúa actividad 18. |
| Área de asignación | 8 | Checa o verifica el Gestor de Casos del Sistema de Soporte Técnico para observar casos asignados. |
| | 9 | Se toma el caso. La persona designada acepta la solicitud enviada por el administrador en el Gestor de Casos del Sistema de Soporte Técnico para hacerse cargo de solucionar el problema presentado. |
| | 10 | Se contacta al usuario por teléfono. Informa al usuario que está a cargo de su solicitud y aprovecha para pedir más información del problema suscitado. Determina si puede resolverlo asesorándolo telefónicamente. |
| | 11 | ¿Se resuelve por teléfono? Si se resuelve telefónicamente pasa a la actividad 21. No se resuelve telefónicamente, regresa a la actividad 12. |
| | 12 | Acude con al equipo que presenta la falla. Analiza y define si puede dar solución en el mismo lugar. |

| | | | |
|---|--|--|--|
|  H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA | H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD | | |
| | NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SISTEMA DE SOPORTE TÉCNICO | | |
| | Responsable del Procedimiento: Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información | REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 | |
| | CÓDIGO: PR 01/04/01 | REVISIÓN: R3 08/07/16 | |

| ÁREA RESPONSABLE | No. DE ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES |
|---|------------------|--|
| Área de asignación | 13 | ¿Se resuelve en el sitio? Si se resuelve la falla o la requisición en el sitio pasa a la actividad 21. No se resuelve la falla o la requisición en el sitio, pasa a la siguiente actividad. |
| | 14 | Traslada el equipo al taller del DTI. Analiza y se determina si existe solución al problema. |
| | 15 | ¿Tiene solución? Si tiene solución, pasa a la actividad 17. No tiene solución, pasa a la siguiente actividad. |
| | 16 | El personal designado etiqueta el equipo, informa al Jefe de DTI verbalmente. Al usuario se le comunica de manera verbal y/o telefónicamente que el equipo ya no es útil y ha sido clasificado con daño irreparable. El personal designado etiqueta el equipo con daño irreparable y lo traslada al almacén correspondiente. Pasa a la actividad 21. |
| | 17 | ¿Hay componentes? Si hay componentes y/o materiales necesarios para resolverlo y continúa la actividad 19. No hay componentes y/o materiales, y pasa a la siguiente actividad. (Se comunica verbal o telefónicamente comunica al Jefe de DTI de la no disponibilidad de las partes necesarias para la reparación; y al usuario se le entera que no hay componentes y que se hará el trámite correspondiente para su reparación). |
| Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información | 18 | Recibe comunicación verbal de la no existencia de componentes. Solicita al Departamento de Adquisiciones y Servicios la compra de componentes o servicios externos necesarios para dar solución al problema encontrado, a través del Formato de Requisición de Adquisiciones FR 01/05/01/04 . |
| Área de asignación | 19 | Se efectúa la reparación. Al atenderse el registro realizado en el Formato Requisición de Adquisiciones FR 01/05/01/04 , el personal del área de asignación describe brevemente en el SST dentro del historial de los registros del Formato Solicitud Electrónica SST FR 01/04/01/01 el trámite realizado y el estatus del caso. Recibe en su caso componentes y material requisitado. Cuando se realizó una reparación o servicio externo, el personal del Área de Asignación lo recibe, verifica y válida el servicio o reparación efectuada. Se efectúa la reparación del equipo y se hacen las pruebas necesarias para asegurarse que el problema está resuelto. |
| Área de asignación / Usuario | 20 | Se realiza la entrega e instalación del equipo en el lugar asignado al usuario. El usuario recibe el equipo. |
| Área de asignación | 21 | El personal designado da por terminada su tarea cerrando el caso con una breve explicación en la pantalla de asignación del SST. Fin del Procedimiento. |

| | | | |
|---|--|--|---------------|
|  H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA | H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD | | |
| | NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SISTEMA DE SOPORTE TÉCNICO | | |
| | Responsable del Procedimiento: Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información | REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 | Página 5 de 7 |
| | CÓDIGO: PR 01/04/01 | REVISIÓN: R3 08/07/16 | |

VI. REQUISITOS DE CLIENTE

1. Oportunidad
2. Eficacia
3. Calidad en el Servicio
4. Trato amigable
5. Competencia

VII. REQUISITOS DEL PRODUCTO/SERVICIO

1. Disponibilidad
2. Oportunidad
3. Eficacia
4. Prontitud
5. Competencia
6. Trato amigable

VIII. GLOSARIO

Almacén de dañado: Es el lugar donde se envían los equipos obsoletos o en su caso los que ya no tienen arreglo.

Aplicación: Icono de referencia al Sistema de Soporte Técnico dentro del Sistema de Intranet.

Base de Datos: Es un conjunto de datos estructurados y almacenados electrónicamente que permiten el acceso directo a la información contenida.

Caso: Se refiere al asunto solicitado por el usuario.

Componentes: Piezas, elementos o servicios necesarios para solucionar el problema expuesto por el usuario en su solicitud.

DTI: Departamento de Tecnologías de la Información.

Estatus: Término utilizado para informar en estado que guarda el equipo de cómputo o teléfono en cuanto a la atención proporcionada por el personal de Tecnologías de la Información.

Falla: Es el término utilizado para determinar un problema en los equipos de cómputo y/o teléfono.

Gestor de Casos: Menú del Sistema de Intranet para dar seguimiento a los casos pendientes.

Requerimiento: Término utilizado para referir lo solicitado por el usuario.

Sistema de Soporte Técnico: Nombre del Sistema que utiliza el Departamento de Tecnologías de la Información para dar soporte a los usuarios.

Sitio: Es el lugar o ubicación física en donde se encuentre el equipo o se requiera el servicio por parte del personal de Tecnologías de la Información.


SST: Sistema de Soporte Técnico.

ST: Soporte Técnico. División administrativa dependiente del Departamento de Tecnologías de la Información.

Usuario: Es el término usado para nombrar al personal que labora en el Congreso y hace uso de los recursos informáticos o de telefonía.

IX. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| DOCUMENTOS | CÓDIGO |
|--------------------------------------|--------|
| Norma ISO 9001:2008 | S/C |
| Manual de Sistema de Soporte Técnico | S/C |

| | | | |
|---|--|--|---------------------------------|
|  H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA | H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD | | |
| | NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SISTEMA DE SOPORTE TÉCNICO | | |
| | Responsable del Procedimiento: Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información | REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/04/01 | REVISIÓN: R3 08/07/16 |


| DOCUMENTOS | CÓDIGO |
|---------------------------|-------------|
| Manual de Calidad | MC 01/01/01 |
| Manual del Procedimientos | MA 01/01/01 |

X. CONTROL DE REGISTROS

| REGISTROS | TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN | RESPONSABLE DE CONSERVARLO | CÓDIGO |
|---|-------------------------------|---|----------------|
| Solicitud Electrónica SST | 1 año | Departamento de Tecnologías de la Información | FR 01/04/01/01 |
| Encuesta de Servicio de Soporte Técnico | 1 año | Departamento de Tecnologías de la Información | FR 01/04/01/03 |
| Requisición de Adquisiciones | 1 año | Departamento de Adquisiciones y Servicios | FR 01/05/01/04 |
| Inscripción y Control de Asistencia de Capacitación | 1 año | Capacitación | FR 01/03/01/02 |

XI. CONTROL DE CAMBIOS

| REVISIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|----------|-----------------|--|
| O | 23/Noviembre/09 | Documento inicial para la implementación de Sistema de Gestión de Calidad |
| R1 | 09/Enero/13 | <p>Cambio de redacción de la política 2, en la política 12 se eliminó una letra; así como en el Diagrama del Proceso se modifica la Actividad No. 2 afectando esto la Descripción de Actividades No. 2, en la Descripción del Procedimiento; en el Glosario se eliminó la definición de SST:</p> <p>Sistema de Soporte Técnico por encontrarse repetida, aquí mismo se integraron las definiciones: Gestor de Casos y Aplicación.</p> <p>Se integra el Formato de Encuesta de Servicio de Soporte Técnico FR 01/04/01/03.</p> |
| R2 | 15/Junio/15 | <p>Cambio de redacción de las políticas 1, 2 y 11; se modifica la redacción.</p> <p>En la política 11 únicamente se agregan Departamento de Tecnologías de la Información, así como en la política 2 se explica de manera breve para qué sirve la Encuesta de Servicio de Soporte Técnico FR 01/04/01/03.</p> <p>En el Diagrama del proceso se le agregaron los códigos según la actividad que se esté desarrollando.</p> <p>Se agrega al glosario las definiciones de DTI y de ST. Se registra en orden alfabético el Glosario.</p> <p>Se cambia política 7, Descripción de Actividades No. 3, así como el área responsable, describiendo a Atención a Usuarios en Informática en lugar de área asignada. Modificando en consecuencia el Diagrama del Proceso.</p> <p>Se recorre la numeración de la Descripción de Actividades tanto en el Diagrama del Proceso como en la Descripción del Procedimiento.</p> <p>Se redistribuyen las actividades y se adicionan la 19, 20 y 21, tanto en el Diagrama del Proceso como en la Descripción del Procedimiento. Se anexa en el control de Registros los Formatos de Requisición de Adquisiciones</p> |

| | | | |
|---|---|--|---------------------------------|
|  H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA | H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD | | |
| | NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SISTEMA DE SOPORTE TÉCNICO | | |
| | Responsable del Procedimiento: Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información | REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/04/01 | REVISIÓN: R3 08/07/16 |

| REVISIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|----------|-------------|--|
| | | FR 01/05/01/04 e Inscripción y Control de Asistencia de Capacitación FR 01/03/01/02. Se incorporan al documento los siguientes números: VI REQUISITOS DE CLIENTE y VII. REQUISITOS DEL PRODUCTO/SERVICIO. |
| R3 | 08/Julio/16 | La política 2 se modifica su redacción, así como también en el control de Registros se elimina el nombre del Formato Bitácora de Respaldos FR 01/04/01/02, no corresponde a este procedimiento. |

XII. AUTORIZACIÓN

| FIRMAS DE AUTORIZACIÓN | | |
|---|---|---|
|  |  |  |
| ELABORÓ | REVISÓ | AUTORIZÓ |
| Lic. Samuel Ureña Vázquez Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información | C. José Luis González Fonseca Representante de la Dirección | C.P. Pedro Villanueva Hinojosa Secretario de Servicios Administrativos |