



Clave: PR-09-07-xx

Versión N°. x

Fecha de emisión: 07/06/2018

Página: 1 de 15

Procedimiento para Soporte Técnico

Elaboró

Ing. Oscar Alfredo Rodríguez Morán
Jefe del Departamento de Soporte
Técnico

Revisó

M.A. José Miguel Mancilla Suro
Director de Tecnologías de la
Información

Aprobó

**Licda. Samara Vinnitsa Ramírez
Buenrostro**
Directora General de Administración y
Adquisiciones de Bienes y Servicios

Procedimiento para Soporte Técnico.

Nombre del Procedimiento	Procedimiento para Soporte Técnico	Área Responsable	Jefe del Departamento de Soporte Técnico
Objetivo	<p>Conservar los equipos de cómputo de la Secretaría de Administración y Gestión Pública en el mejor estado de funcionamiento posible.</p> <p>Lograr que los equipos de cómputo estén en óptimas condiciones para que los usuarios mejoren sus labores en cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>Proporcionar asistencia al personal de la Secretaría de Administración y Gestión Pública, al tener éste algún problema en la utilización del hardware o software de una computadora, de un servidor de Internet, periféricos o cualquier otro equipo o dispositivo informático.</p> <p>Todas estas acciones permitirán mantener el equipo de cómputo en las mejores condiciones de operación disponibles, evitando así la instalación de programas maliciosos o externos que pudieran mermar el desempeño de las computadoras.</p>		
Alcance	<p>La presente guía es de aplicación para la asistencia en temas de tecnologías de información, únicamente al personal de la Secretaría de Administración y Gestión Pública.</p>		
Políticas	<p>Para brindar el soporte técnico se deben seguir las siguientes políticas de funcionamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sólo se brindará soporte técnico (configuración inicial, mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo) al equipo inventariado propiedad del Gobierno del Estado de Colima de la Secretaría de Administración y Gestión Pública. • Para el caso del mantenimiento correctivo, el Departamento de Soporte Técnico atenderá la solicitud en un plazo no mayor a 5 días hábiles, siempre que las cargas de trabajo lo permitan. • Será responsabilidad del departamento de Soporte Técnico definir las especificaciones técnicas de las refacciones de reemplazo en caso de ser requeridas, y responsabilidad de la dependencia el proceso de gestión y adquisición de las mismas. • En caso de no ser suministrada la refacción por la dependencia, en un plazo de 72 horas, el equipo será devuelto al usuario y se tomará nota en la Bitácora de Soporte Técnico (FO-09-07-03) https://docs.google.com/spreadsheets/d/1MD4EVllqV_uSVBuBhsBBIVL9f1I-2rSY7N2EfYLVVEYM/edit?usp=sharing • El usuario del equipo es responsable de la información almacenada en su equipo de cómputo. No se realizarán respaldos de información que esté afuera de la carpeta "DOCUMENTOS" en la subcarpeta nombrada "RESPALDO". Por lo cual, el Departamento de Soporte Técnico NO se hará responsable por la pérdida de datos que no se encuentren dentro de la carpeta especificada. • No se respaldarán otros datos que no sean exclusivamente documentos de trabajo, especialmente aquellos que ocupan mucho espacio, como películas o música. • El Departamento de Soporte Técnico llenará el formato "Lista de verificación de formateo de equipo" (FO-09-07-04) https://www.dropbox.com/s/a57sotr77v9pzq5/FO-14-03-18%20Lista%20de%20verificaci%C3%B3n%20de%20formateo%20de%20equipo.docx?dl=0) exclusivamente cuando se requiera formatear el equipo. • No será posible respaldar programas instalados previamente sin contar una 		

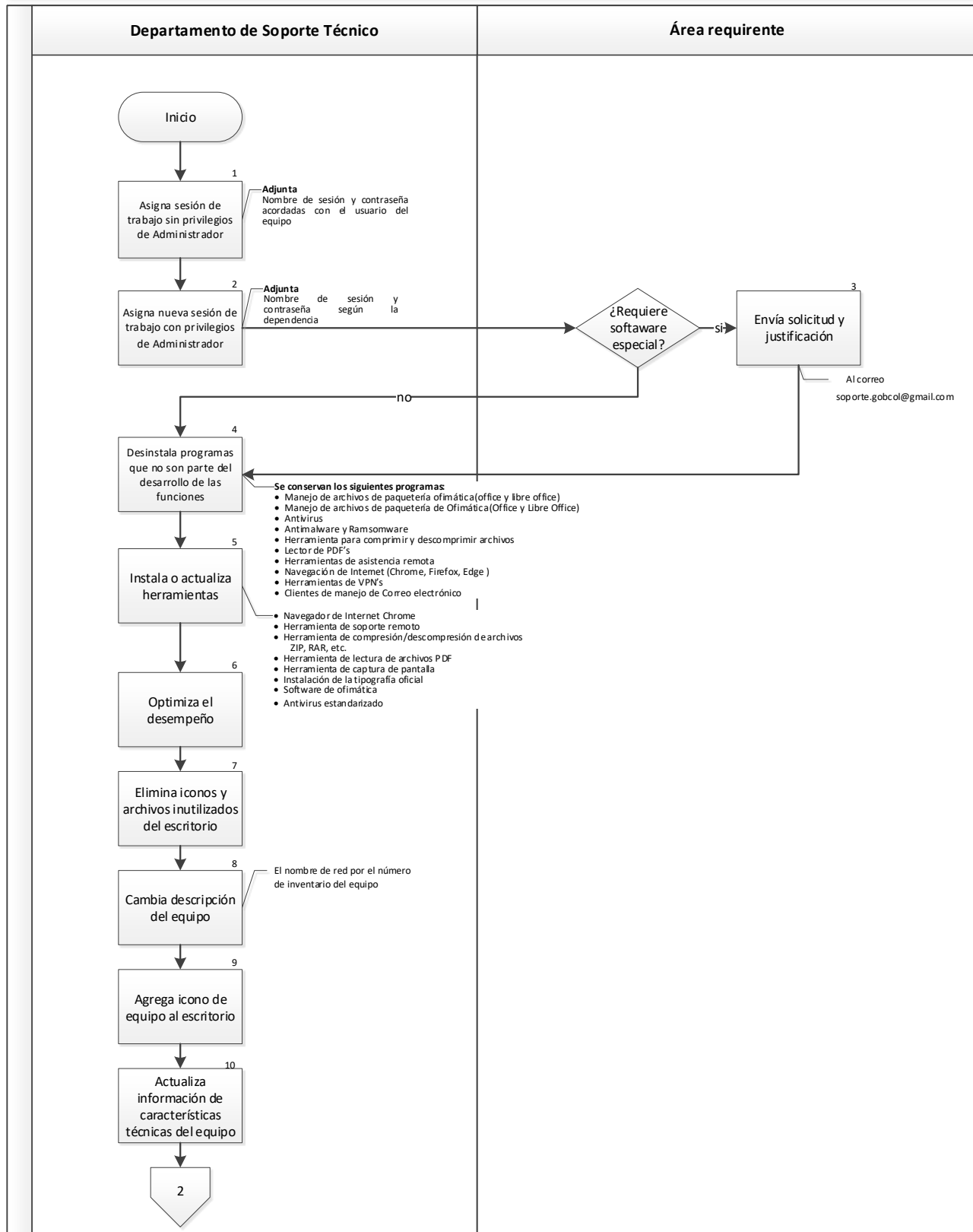
Procedimiento para Soporte Técnico.

	<p>licencia y su instalador original.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de uso de equipo de TI de la SAGP. • Políticas de uso de Internet de la SAGP. • Políticas de uso de Correo electrónico de la SAGP. • Políticas de organización y nomenclatura de archivos de la SAGP. <p>3.1 Configuración inicial de equipos</p> <p>Al equipo de cómputo de la SAyGP se le asignará una nueva sesión de trabajo sin privilegios de Administrador de Windows o Linux, según sea el caso, en la cual podrán realizar sus tareas rutinarias de sus funciones de su puesto.</p> <p>3.2 Mantenimiento Preventivo</p> <p>Las acciones a realizar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de CPU (sopleteado de polvo), monitor, teclado y ratón. • Instalación de antivirus actualizado • Instalación herramienta de captura de pantalla • Escaneo completo de malware o virus • Corrección de errores de registro de Windows • Optimización de configuración de rendimiento • Actualizar la información características técnicas del equipo <p>3.3 Mantenimiento Correctivo</p> <p>Se otorga soporte técnico al hardware y software de todas las dependencias del Gobierno del Estado, así como a los organismos descentralizados que no cuenten con el área de soporte técnico. Con la finalidad de asegurar un adecuado funcionamiento de los mismos.</p>
Normatividad	

Diagrama del procedimiento:

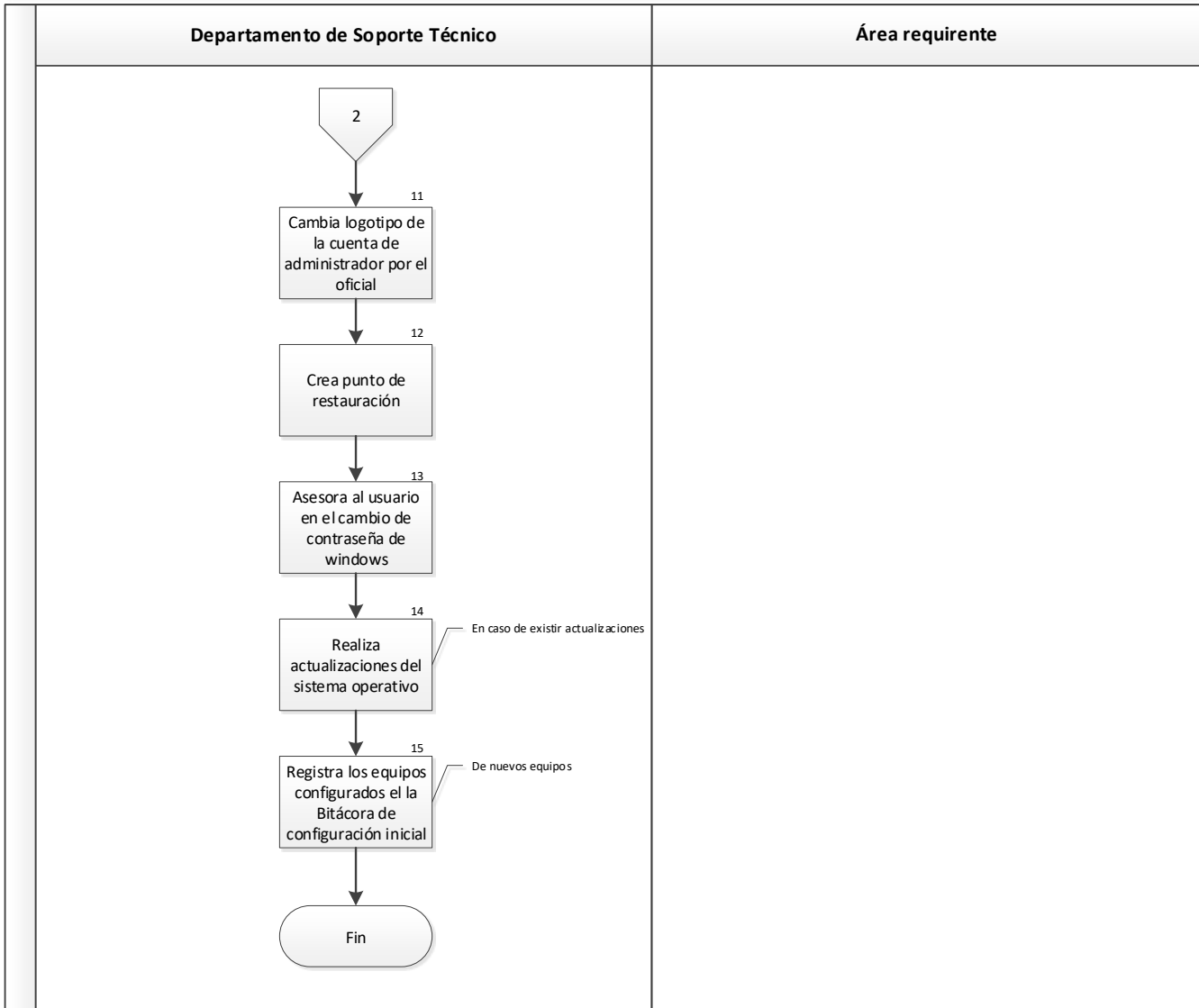
Procedimiento para Soporte Técnico.

Procedimiento para configuración inicial de equipos



Procedimiento para Soporte Técnico.

Procedimiento para configuración inicial de equipos



Procedimiento para Soporte Técnico.

Descripción de procedimiento:

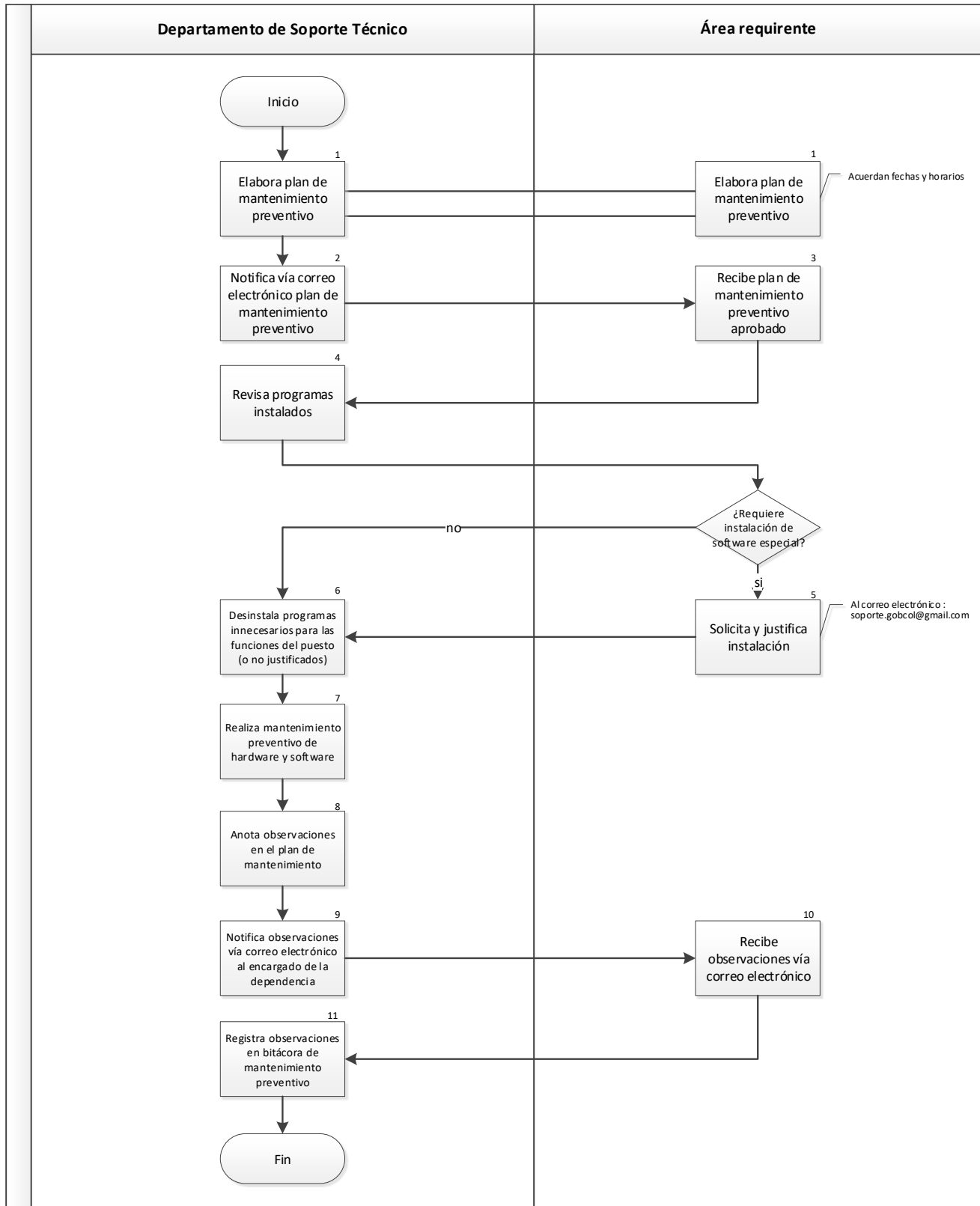
	Fase/actividad	Área responsable	Documento
	INICIO		
1	Asigna nueva sesión de trabajo sin privilegios de Administrador Nota: con el nombre de sesión y contraseña acordados con el usuario del equipo.	Departamento de Soporte Técnico	
2	Asigna nueva sesión de trabajo con privilegios de Administrador Nota: con el nombre SAGP con privilegios de Administrador y la contraseña correspondiente, según la Dependencia.		
	¿Requiere software especial?	Área solicitante	
3	Si. Envía solicitud y justificación		
4	No. Desinstala programas que no son parte del desarrollo de las funciones, Nota: se conservan los siguientes programas como: <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de archivos de paquetería de Ofimática (Office y Libre Office) • Antivirus • Antimalware y Ramsomware • Herramienta para comprimir y descomprimir archivos • Lector de PDF's • Herramientas de asistencia remota • Navegación de Internet (Chrome, Firefox, Edge) • Herramientas de VPN's • Clientes de manejo de Correo electrónico Los casos especiales de software requerido para realizar funciones del puesto deberán ser informados y justificados al correo soporte.gobcol@gmail.com para no ser desinstalados.	Departamento de Soporte Técnico	
5	Instala o actualiza herramientas Nota: <ul style="list-style-type: none"> • Navegador de Internet Chrome • Herramienta de soporte remoto • Herramienta de compresión/descompresión de archivos ZIP, RAR, etc. • Herramienta de lectura de archivos PDF • Herramienta de captura de pantalla • Instalación de la tipografía oficial 		

Procedimiento para Soporte Técnico.

	<ul style="list-style-type: none"> • Software de ofimática • Antivirus estandarizado 		
6	Optimiza el desempeño		
7	Elimina iconos y archivos del escritorio que no se necesiten		
8	Cambia descripción del equipo Nota: el nombre de red por el número de inventario del equipo		
9	Agrega icono de equipo al escritorio		
10	Actualiza la información de características técnicas del equipo		
11	Cambia el logotipo de la cuenta de administrador por el logo oficial		
12	Crea punto de restauración		
13	Asesora al usuario para cambiar su contraseña de Windows		
14	Realiza actualización del sistema operativo Nota: En caso de existir actualizaciones		
15	<p>Registra los equipos configurados en la Bitácora de configuración inicial de nuevos equipos FO-09-07-01</p> <p>https://docs.google.com/spreadsheets/d/1N4Yk0RjUOG1jGcbrK6tn1u1c98ebVFrppNKI3oxK7CE/edit?usp=sharing</p>		<p>FO-09-07-01 Bitácora de configuración inicial de nuevos equipos</p> <p>https://docs.google.com/spreadsheets/d/1N4Yk0RjUOG1jGcbrK6tn1u1c98ebVFrppNKI3oxK7CE/edit?usp=sharing</p>
	FIN		

Procedimiento para Soporte Técnico.

Procedimiento para mantenimiento preventivo de hardware y software



Procedimiento para Soporte Técnico.

Descripción de procedimiento:

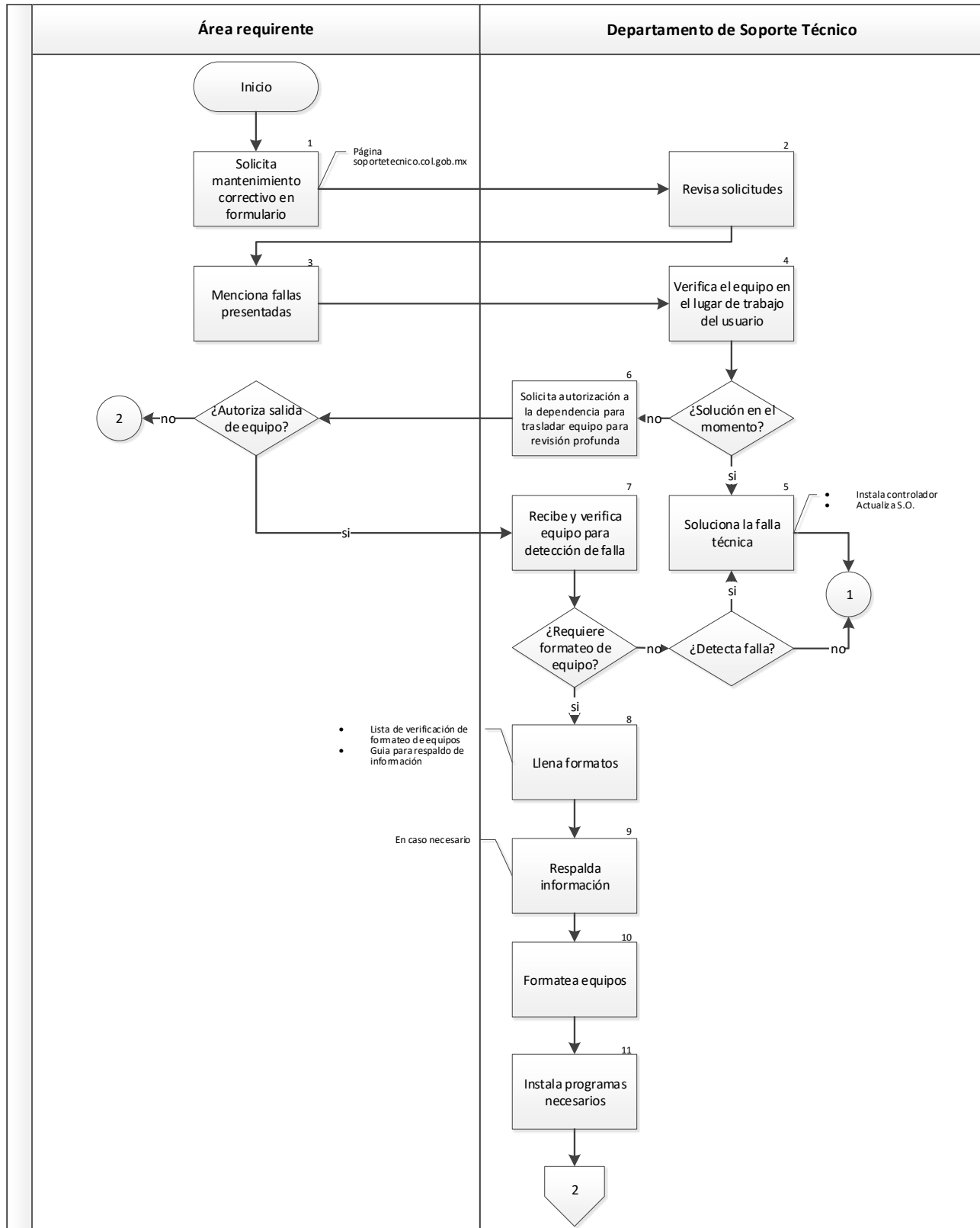
	Fase/actividad	Área responsable	Documento
	INICIO (MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE)		
1	Elabora plan de mantenimiento preventivo Nota: acuerdan fechas y horarios	Departamento de Soporte Técnico	
		Área requirente	
2	Notifica vía correo electrónico plan de mantenimiento preventivo Nota: Al encargado del área solicitante, el cual deberá incluir: <ul style="list-style-type: none"> Nombre del Solicitante (Administrativo) Área Tipo de actividades a realizar con los equipos. 	Departamento de Soporte Técnico	
3	Recibe plan de mantenimiento preventivo aprobado	Área requirente	
4	Revisa programas instalados	Departamento de Soporte Técnico	
	¿Requiere instalación de software especial?	Área requirente	
5	Si. Solicita y justifica instalación Nota: Al correo electrónico soporte.gobcol@gmail.com		
6	No. Desinstala programas innecesarios para las funciones del puesto (o no justificados) Nota: se mantendrán los programas ya instalados que permitan realizar las funciones generales como: <ul style="list-style-type: none"> Manejo de archivos de paquetería de Ofimática (Office y Libre Office) Antivirus Antimalware y Ramsomware Herramienta para comprimir y descomprimir archivos Lector de PDF's Herramientas de asistencia remota. Navegación de Internet (Chrome, Firefox, Edge) Herramientas de VPN's Cientes de manejo de Correo electrónico 	Departamento de Soporte Técnico	
7	Realiza mantenimiento preventivo de hardware y software		
8	Anota observaciones en el plan de mantenimiento		

Procedimiento para Soporte Técnico.

9	Notifica observaciones vía correo electrónico al encargado de la dependencia		
10	Recibe observaciones vía correo electrónico		
11	Registra observaciones en bitácora de mantenimiento preventivo FO-09-07-02 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qTgnTdmAT3OvFmQXqYgCkk0mCvyJDdTgzd4-3T-TutM/edit?usp=sharing		
	FIN		

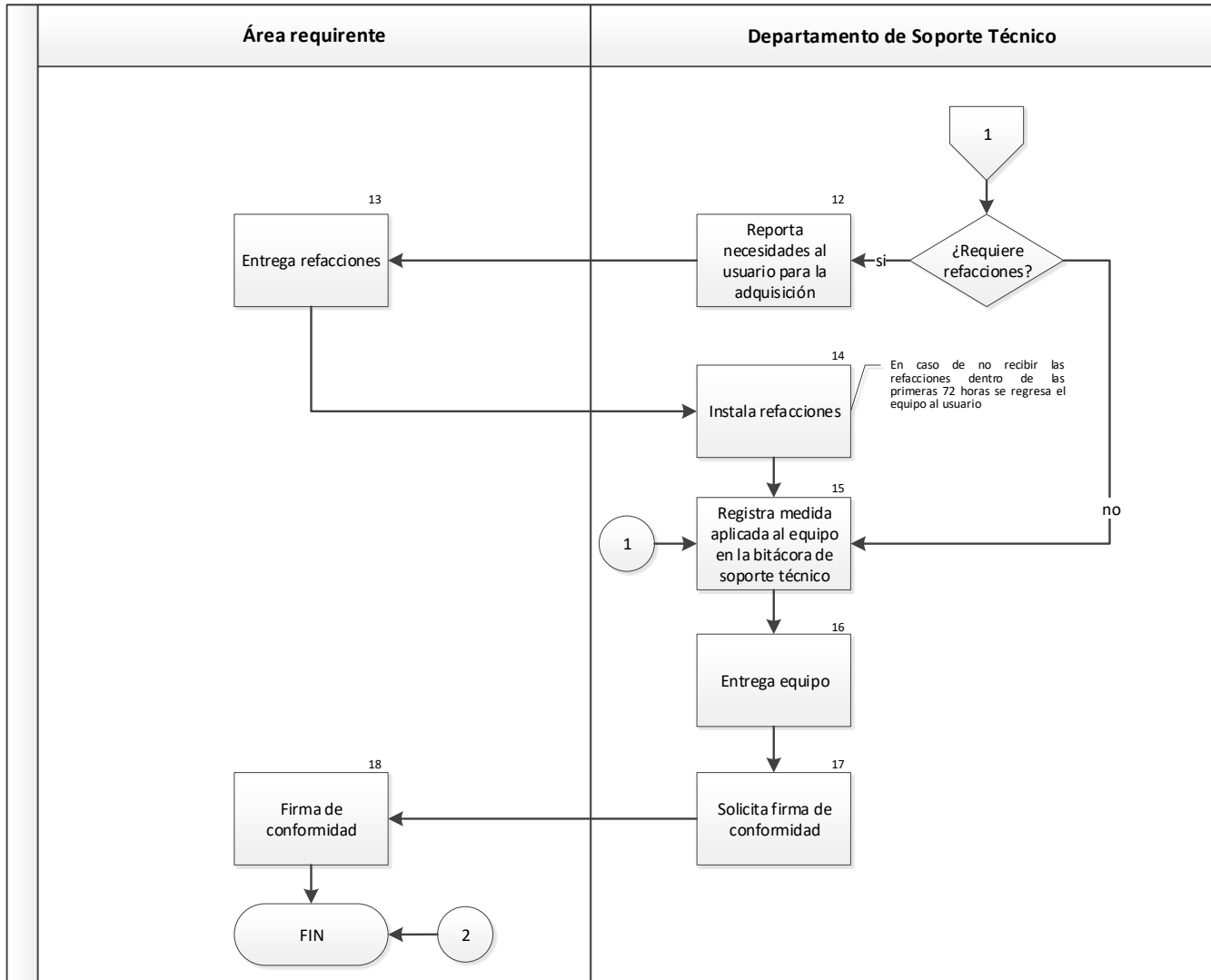
Procedimiento para Soporte Técnico.

Procedimiento para mantenimiento correctivo



Procedimiento para Soporte Técnico.

Procedimiento para mantenimiento correctivo



Procedimiento para Soporte Técnico.

Descripción de procedimiento:

	Fase/actividad	Área responsable	Documento
	INICIO. MANTENIMIENTO CORRECTIVO		
1	Solicita mantenimiento correctivo en formulario Nota: <i>soportetecnico.col.gob.mx</i>	Área requirente	Solicitud de Soporte Técnico
2	Revisa solicitudes recibidas	Departamento de soporte técnico	
3	Menciona fallas presentadas	Área requirente	
4	Verifica el equipo en el lugar de trabajo del usuario Nota: Tomando en cuenta las fallas mencionadas por el responsable.	Departamento de soporte técnico	
	¿Solución en el momento?		
5	Si. Soluciona la falla técnica (en caso de detectar el error). Se conecta a la actividad 15		
6	No. Solicita autorización al área para trasladar el equipo para revisión profunda		
	¿Autoriza salida de equipo?	Área requirente	
	No. Se conecta al FIN		
7	Si. Recibe y verifica equipo para detección de falla Nota: Algunos puntos a verificar según fallas señaladas: <ul style="list-style-type: none"> • Prende/no prende • Antivirus • Archivos temporales • Liberación de espacio • Programas inutilizados 	Departamento de soporte técnico	
	¿Requiere formateo de equipo?		
	No. ¿Detecta falla?		
	Si. Se conecta a la actividad No. 5		
	No. Se conecta a la actividad No. 15		
8	Si. Llena formatos "Lista de verificación de formateo de equipo" FO-09-07-04 https://www.dropbox.com/s/a57sotr77v9pzq5/FO-14-03-18%20Lista%20de%20verificaci%C3%B3n%20de%20formateo%20de%20equipo.docx?dl=0		Guía para Respaldo de Información https://www.dropbox.com/s/z3b8ifi3w6rknoe/Gu%C3%ADa%20para%20Respaldo%20de%20Informaci%C3%B3n.docx?dl=0
9	Respalda información Nota: En caso necesario		

Procedimiento para Soporte Técnico.

10	Formatea equipo		
11	Instala programas necesarios y restaurar el respaldo de información si lo hubiere.		
	¿Requiere refacciones?		
	No. Se conecta a la actividad No. 15		
12	Si. Reporta necesidades al usuario para la adquisición		
13	Entrega refacciones	Área requirente	
14	Instala refacciones Nota: En caso de no recibir las refacciones dentro de las primeras 72 horas se regresa el equipo al usuario	Departamento de soporte técnico	
15	Registra la medida aplicada al equipo en "Bitácora de Soporte Técnico FO-09-07-03" https://docs.google.com/spreadsheets/d/1MD4EVIqVuSVBuBhsBBIVL9f1I-2rSY7N2EfYLVeYM/edit?usp=sharing		
16	Entrega equipo		
17	Solicitar firma de conformidad "FO-09-07-05 Firma de Conformidad" https://www.dropbox.com/s/3c510h2egafhlf/FO-14-03-22-Firma%20de%20conformidad.docx?dl=0		
18	Firma de conformidad	Área requirente	
	FIN		

Procedimiento para Soporte Técnico.

Indicadores:

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Responsable
% solicitudes atendidas en tiempo	(Solicitudes_en_tiempo * 100) / Total_solicitudes	Semestral	Departamento de Soporte Técnico

Evidencia Documental:

Clave	Nombre del Documento	Tiempo de retención	Responsable de Conservarlo
FO-09-07-01	Bitácora de configuración inicial de nuevos equipos https://docs.google.com/spreadsheets/d/1N4Yk0RjUOG1jGcbrK6tm1u1c98ebVFrpNKl3oxK7CE/edit?usp=sharing	1 año	Departamento de Soporte Técnico
FO-09-07-02	Bitácora de Mantenimiento Preventivo https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qTqnTdmAT3OvFmQXqYgCkk0mCvyJDd1qzd4-3T-TutM/edit?usp=sharing	1 año	Departamento de Soporte Técnico
FO-09-07-03	Bitácora de Soporte Técnico https://docs.google.com/spreadsheets/d/1MD4EVIqV_uSVBuBhsBBIVL9f1I-2rSY7N2EfYLVYEM/edit?usp=sharing	1 año	Departamento de Soporte Técnico
FO-09-07-04	Lista de verificación de formateo de equipo https://www.dropbox.com/s/a57sotr77v9pza5/FO-14-03-18%20Lista%20de%20verificaci%C3%B3n%20de%20formateo%20de%20equipo.docx?dl=0	1 año	Departamento de Soporte Técnico
FO-09-07-05	Firma de Conformidad https://www.dropbox.com/s/3c510h2e_gafhclf/FO-14-03-22-Firma%20de%20conformidad.docx?dl=0	1 año	Departamento de Soporte Técnico

1. SECCIÓN DE CAMBIOS

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio