



Código: PGI-DCC-01	Referencia: ISO 9001:2015-7.1 ISO 14001:2015-6.2.1	Revisión: 06	Página: 1 de 7
------------------------------	--	------------------------	--------------------------

SOPORTE TÉCNICO Y APOYO INFORMÁTICO

1. OBJETIVO.

Mantener la operación de la infraestructura tecnológica del Instituto Tecnológico de la Laguna proporcionando soporte técnico y apoyo informático a sus usuarios.

2. ALCANCE.

Este procedimiento es aplicable a todos(as) los(as) usuarios(as) de la infraestructura tecnológica del Instituto Tecnológico de la Laguna.

3. POLÍTICAS.

3.1. El Departamento de Centro de Cómputo solo atenderá trabajos de soporte técnico y apoyo informático por parte de los usuarios mediante solicitud escrita, con excepción de aquellas que sean atendidas telefónicamente las cuales quedarán registradas en una bitácora.

3.2. Toda solicitud deberá ser registrada de acuerdo a un número de folio único y deberá indicarse la fecha y hora en que fue recibida. Además se le asignará un nivel de prioridad.

3.3. Los niveles de prioridad se asignan en base a la rapidez de respuesta requerida y se detallan a continuación:

3.3.1. A+: Altamente prioritario. A resolverse en ese mismo momento.

3.3.2. A: Prioritario. A resolverse en ese mismo día.

3.3.3. B: Prioridad media: A resolverse en un periodo de 2 a 5 días hábiles.

3.3.4. C: Prioridad baja: A resolverse en un periodo de 6 a 15 días hábiles.

3.4. Durante el proceso de atención de las solicitudes, estas tendrán los siguientes estados:

3.4.1. Abierto: A partir de la recepción de la solicitud en el Centro de Cómputo.

3.4.2. Asignado: En el momento en que se establece el personal responsable que dará solución a la solicitud.

3.4.3. Atendido: Cuando el responsable de atender la solicitud establece contacto con el usuario para resolver la falla o dar respuesta a la solicitud.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Jefatura de Departamento	Subdirección Administrativa	Dirección

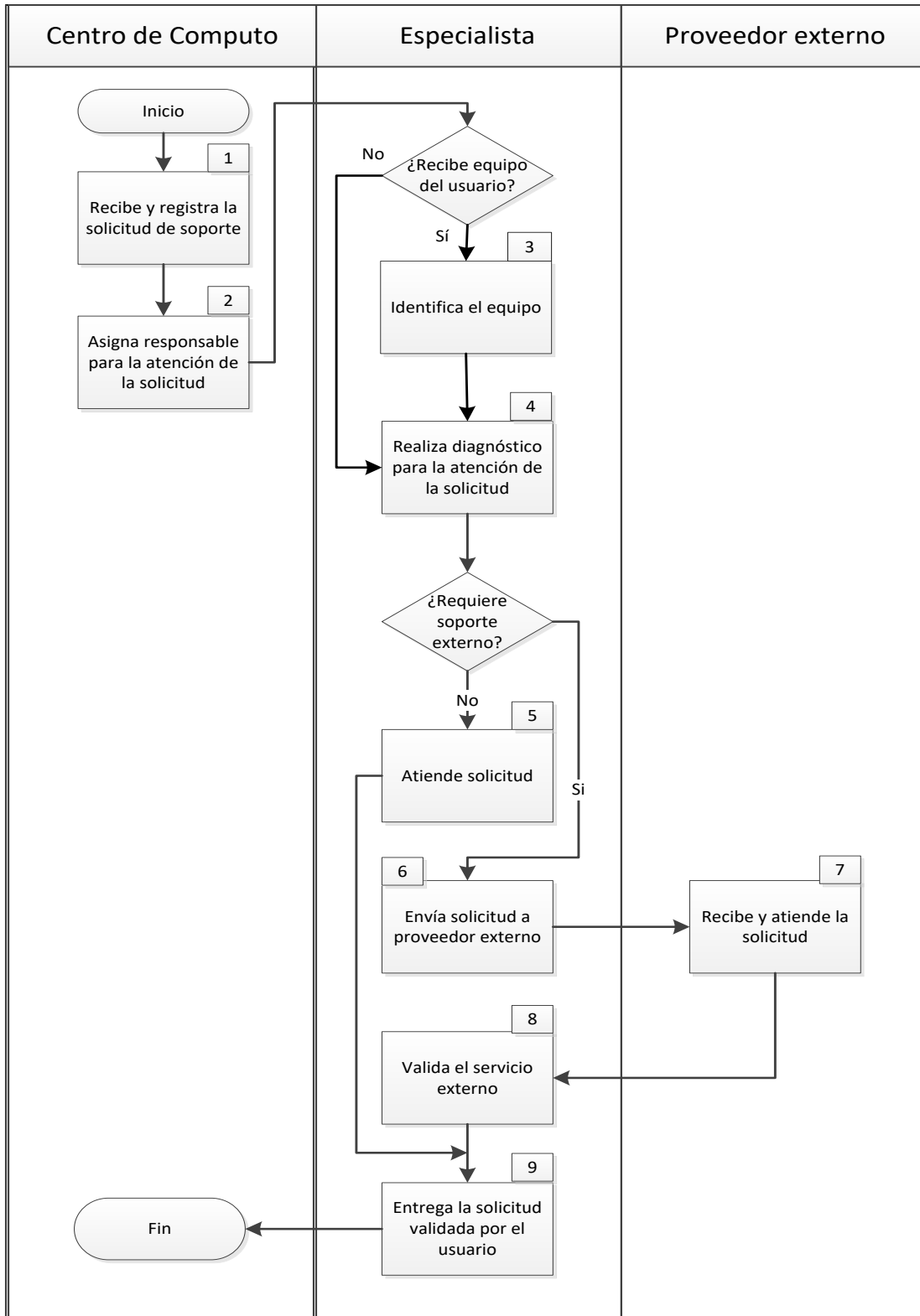
- 3.4.4. Cerrado: Al momento en que se valida que el(la) usuario ha recibido respuesta a su solicitud.
- 3.5. El diagnóstico de la solicitud será proporcional al nivel de prioridad asignado y este nunca deberá exceder las 72 horas (3 días hábiles) a partir de la recepción de la misma.
- 3.6. Los laboratorios de cómputo son responsables del soporte y apoyo de sus propios equipos con los medios humanos y materiales con los que cuentan.
- 3.7. El principal deshecho que se genera como resultado del soporte técnico son partes electrónicas de equipos de cómputo. Para cumplir nuestra responsabilidad con el cuidado al medio ambiente y reducir los impactos adversos procedemos a la disposición de estos desechos de la siguiente manera:
- i) El deshecho electrónico se confina en contenedores ubicados en un área del Centro de Cómputo identificada para tal fin.
 - ii) Cuando se reúne una cantidad suficiente en los contenedores, éstos se envían al almacén temporal de residuos peligrosos para su adecuado manejo.
- 3.8. En atención a las medidas sanitarias dictadas por las autoridades en razón de la crisis de salud, el personal de soporte que deba atender un servicio en el sitio del usuario deberá acudir considerando siempre dichas medidas tales como: uso de cubreboca, careta o lentes, sanitización de manos, mantener sana distancia, estornudo de etiqueta y respetar cualquier otra regla sanitaria que esté establecida en el área que se visita.

4. DEFINICIONES.

- 4.1. **Apoyo informático.** Actividad tendiente a suministrar, mediante la infraestructura tecnológica, los servicios de información y telecomunicaciones a los (las) usuarios del ITL.
- 4.2. **DCC.** Siglas de Departamento de Centro de Cómputo.
- 4.3. **Equipo de cómputo.** Las computadoras y equipos de uso personal y sus periféricos, considerando como equipo de escritorio: el gabinete que tiene la unidad central de procesamiento (CPU), monitor, teclado, mouse y cualquier otro equipo electrónico que transmita, ingrese o extraiga información del CPU. Se consideran también las computadoras portátiles propiedad del Instituto.
- 4.4. **Especialista.** Persona del Departamento de Centro de Cómputo encargado de atender las solicitudes de servicio por parte del usuario.

- 4.5. **Hardware.** Conjunto de componentes físicos electrónicos que procesan o transmiten datos y que forman parte de la infraestructura tecnológica del ITL.
- 4.6. **Infraestructura tecnológica.** Conjunto de telecomunicaciones, hardware y software de cómputo que permitan el procesamiento, la transmisión y almacenamiento de archivos, datos, audio o video.
- 4.7. **Internet.** La red global de computadoras que comparten las mismas reglas de interconexión y cuya cobertura es mundial.
- 4.8. **Periféricos.** Elementos electrónicos de entrada o salida de información, que pueden ser conectados a un equipo de cómputo, tales como: impresoras, scanners, multifuncionales y demás requeridos por las unidades administrativas para el cumplimiento de sus labores.
- 4.9. **Proveedor externo.** Entidad no perteneciente al ITL, que presta sus servicios de soporte técnico de equipo de cómputo o telecomunicaciones.
- 4.10. **Sistema de Información.** Conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su posterior uso, generados para cubrir una necesidad.
- 4.11. **Software.** Conjunto de programas que pueden ejecutarse en una computadora.
- 4.12. **Soporte técnico.** Son las actividades tanto de mantenimiento preventivo como correctivo tendientes a conservar y mantener funcionando los servicios y equipos de la infraestructura tecnológica, incluye la asesoría a usuarios(as) para el adecuado uso de la misma.
- 4.13. **Usuario.** Toda persona debidamente acreditada como parte de la institución con derecho a utilizarla infraestructura tecnológica del ITL.

5. PROCESOS.



6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES..

Etapa	Descripción de la actividad	Responsable
1. Recibe y registra la solicitud de soporte.	1.1 El área de soporte y asistencia técnica recibe la solicitud del usuario y la registra en el formato RGI-DCC-01, asignando número de folio a la solicitud e indicando la fecha y hora en la que se hizo la solicitud. Se excluyen aquellas solicitudes que pueden ser atendidas telefónicamente las cuales quedarán registradas en una bitácora mediante el formato RGI-DCC-04.	Centro de cómputo
2. Asigna responsable para la atención de la solicitud.	2.1 El área de soporte y asistencia técnica asigna un especialista en base a lo solicitado, quien será el responsable para la atención de la solicitud. El nombre del (la) especialista se asienta en el formato RGI-DCC-01. 2.1.1 Si el equipo a atender se recibe en el Centro de Cómputo se continúa en el paso 3, de lo contrario ir al paso 4.	Centro de cómputo
3. Identifica el equipo.	3.1 Cuando el(la) especialista recibe el equipo o periférico del usuario para repararlo en el Centro de Cómputo, se procede a llenar y adherir una ficha de identificación para su control.	Especialista
4. Realiza diagnóstico para atención de la solicitud.	4.1 El (la) especialista designado para la atención de la solicitud, valora y determina la naturaleza del soporte y especifica su diagnóstico con fecha y hora en el formato RGI-DCC-01. El (la) especialista basándose en el diagnóstico procede como sigue: 4.1.1 En caso de estar en sus posibilidades, procede conforme el punto 6.5 de este procedimiento.	Especialista

	<p>4.1.2 Tratándose de un equipo de cómputo o periférico en que el (la) especialista determine que no se cuenta con los medios para atender la solicitud, pasa al punto 6.6 de este procedimiento.</p>	
5. Atiende solicitud.	<p>5.1 El (la) especialista hace lo necesario para atender y brindar la solución a la solicitud de soporte.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tratándose de servicios de mantenimiento preventivo el(la) especialista aplica el instructivo de trabajo ITI-DCC-03. • Tratándose de servicios de titulación en-línea aplica el instructivo de trabajo ITI-DCC-04. <p>Al finalizar el soporte registra lo realizado en el formato RGI-DCC-01 y continúa con el punto 6.8 de este procedimiento.</p>	Especialista
6. Envía solicitud a proveedor externo.	<p>6.1 El (la) especialista canaliza el equipo con un proveedor externo especificando en el formato RGI-DCC-01 las características del servicio requerido. El proveedor se selecciona del Catálogo de Proveedores (RGI-RMS-02).</p>	Especialista
7. Recibe y atiende la solicitud.	<p>7.1 El proveedor externo recibe el equipo y realiza las reparaciones y/o ajustes solicitados, informando al(la) especialista cuando se encuentre nuevamente en condiciones para utilizarlo. La evaluación del servicio es anual y de acuerdo al formato RGI-RMS-05 del Instructivo de Adquisiciones Directas.</p>	Proveedor externo

8. Valida el servicio externo.	8.1 El (la) especialista recibe el equipo reparado, comprueba su correcto funcionamiento y firma de conformidad en el formato RGI-DCC-01. Posteriormente procede a reinstalarlo al usuario.	Especialista
9. Entrega la solicitud validada por el usuario.	9.1 El (la) usuario(a) valida y califica el soporte recibido por parte del DCC en el formato RGI-DCC-01 y lo firma de conformidad. El (la) especialista asienta la fecha y hora de cierre de la solicitud, la firma y entrega al área de soporte y asistencia técnica.	Especialista

NOTAS:

1. La solicitud de suministro del servicio de correo electrónico institucional se registra mediante el formato RGI-DCC-02.
2. El DCC elabora y realiza cada año un programa de mantenimiento preventivo del equipo de cómputo con la finalidad de asegurar su funcionamiento continuo y reducir los eventos correctivos. Este programa se registra mediante el formato RGI-DCC-03.
3. El DCC registra en una bitácora las actividades y los eventos que se atienden en su área de servidores y comunicaciones mediante el formato RGI-DCC-04.

7. REFERENCIAS.

- ITI-DCC-03 Instructivo de Trabajo para Mantenimiento Preventivo
ITI-DCC-04 Instructivo de Trabajo para Titulaciones en Línea

8. REGISTROS.

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Solicitud de soporte técnico y apoyo informático	1 año	Jefatura del Centro de Cómputo	RGI-DCC-01
Carta de asignación de cuenta de correo electrónico institucional	1 año	Coordinación de Servicios de Cómputo	RGI-DCC-02

Programa Anual de Mantenimiento Preventivo	1 año	Coordinación de Servicios de Cómputo	RGI-DCC-03
Bitácora de Actividades	1 año	Coordinación de Servicios de Cómputo	RGI-DCC-04

9. HISTORIAL.

Nivel Anterior	Nivel Actual	Fecha de Revisión	Modificación
00	00	17/Ene/2011	Elaborado por primera vez.
00	01	15/Dic/2011	Se dio de baja RGC-DCC-03.
01	02	01/Oct/2013	Se modificó diagrama de proceso. Se dio de alta RGC-DCC-05. Se agregó mención de uso de los formatos RGC-RMS-02 y RGC-RMS-05.
02	03	18/Feb/2016	Se agregó política para el manejo de desechos electrónicos. Lenguaje incluyente.
03	04	27/May/2019	Se modificó la sección "6. Descripción de actividades" para presentarlo en forma de tabla y se agregó mención del ITI-DCC-03. En Definiciones se modificó la de "Soporte Técnico". En Referencias se eliminó el manual de calidad y se agregó el Instructivo de Trabajo

			de Mantenimiento Preventivo.
04	05	17/Ago/2021	En sección Políticas se agregó 3.8 sobre medidas sanitarias. En sección 6 Descripción de Actividades se modificó el 5.1 Atención de solicitud. Se actualizó la sección 7 Referencias.
05	06	04/Mar/2024	Se eliminó la referencia a ITI-DCC-05 "Exámenes de admisión en-línea".