

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja: 1 de 7

PROCEDIMIENTO:	NUMERO
Atención a usuarios.	UTIC-05

OBJETIVO:

Mantener los equipos y sistemas de cómputo y telecomunicaciones en óptimo desempeño.

NORMA Y / O LINEAMIENTOS:

DESCRIPCION

- Si el usuario requiere instalar cualquier componente de software para una aplicación específica, es necesario solicitarlo al personal de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el área de soporte técnico, quien asignará una computadora adecuada para instalarlo previa revisión del software y su legalidad mediante su respectiva licencia de uso.
- En caso de falla en los equipos, deberá reportarse al personal de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones, quienes harán una evaluación del daño y si es necesario realizará las gestiones pertinentes para su reparación.
- Cuando ingrese a El Colegio Mexiquense equipo adquirido, donado, en comodato, se deberá notificar a la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones para realizar su registro e integrarlo al programa de mantenimiento preventivo y correctivo.
- La Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones solicitará a la Coordinación de Administración y Finanzas la baja de bienes informáticos previa evaluación de los mismos y nota técnica que detalle todos los aspectos que amparan dicha solicitud.
- Cualquier usuario podrá solicitar asesoría en la operación de los sistemas y paquetes de cómputo, en una primera instancia al personal del área de Soporte Técnico o en su defecto al personal especializado de la Unidad.
- La Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones brindará soporte técnico sólo al software desarrollado por la misma Unidad o a los paquetes de cómputo propiedad de El Colegio Mexiquense.

Elaboró
TLCHS

Fecha de emisión
7/12/04

Fecha de última actualización
28/06/2022

PROCEDIMIENTO:	NUMERO
Atención a usuarios.	UTIC-05

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Solicita apoyo a la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones referente a la operación y funcionamiento de un equipo de cómputo o aplicación informática.
2	Tecnologías de Información y Comunicaciones	<p>Recibe solicitud.</p> <p>Determina tipo de solicitud (i) orientación en la operación del equipo de cómputo o aplicaciones informáticas ii) falla en el equipo de cómputo o aplicaciones informáticas o bien iii) disponibilidad de servicios informáticos).</p> <p>Asigna responsable interno para dar seguimiento a la solicitud.</p> <p>Si es orientación en el uso del equipo de cómputo o aplicaciones informáticas</p> <p style="padding-left: 40px;">Verifica condiciones del equipo y configuración del software.</p> <p style="padding-left: 40px;">Pasa el punto 6.</p> <p>Si falla en el equipo de cómputo o en aplicaciones informáticas</p> <p style="padding-left: 40px;">Se desplaza al sitio de ubicación del equipo o se solicita sea remitido a la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones.</p> <p style="padding-left: 40px;">Verifica condiciones del equipo y configuración del software</p> <p style="padding-left: 40px;">Comunica al usuario el estado del equipo y estima un tiempo aproximado de entrega del equipo si procede.</p> <p style="padding-left: 40px;">Se generan los respaldos de información correspondientes.</p> <p style="padding-left: 40px;">Reporta al Jefe de Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones la falla.</p> <p>Si falla es en el equipo de cómputo y comunicaciones</p> <p style="padding-left: 40px;">Pasa al punto 3.</p> <p>Otro caso</p> <p style="padding-left: 40px;">Si falla es aplicaciones informáticas</p> <p style="padding-left: 80px;">Se instala y configura la aplicación.</p> <p style="padding-left: 80px;">Se orienta al usuario en el manejo del equipo de cómputo y comunicaciones</p> <p style="padding-left: 40px;">Pasa al punto 6.</p>

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja: 3 de 7

PROCEDIMIENTO:	NUMERO
Atención a usuarios.	UTIC-05

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		<p>Otro caso</p> <p>Verifica y detalla falla.</p> <p>Reporta al Jefe de Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones.</p> <p>Si falla es de servicios de comunicaciones</p> <p>Inicia procedimiento de monitoreo para mantener los enlaces de comunicación (voz / datos) en óptimas condiciones para el uso del personal de la institución.</p> <p>Pasa al punto 6.</p> <p>Otro caso</p> <p>Se verifican servicios en servidores institucionales.</p> <p>Se corrige falla.</p> <p>Pasa al punto 6.</p>
3	Usuario	Recibe aviso y espera el tiempo aproximado de entrega de equipo.
4	Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones	<p>Verifica garantía de equipo.</p> <p>Si garantía de equipo está vigente</p> <p>Se realiza el trámite de garantía con el proveedor específico del equipo y se da seguimiento al mismo durante todo su proceso.</p> <p>Se valida funcionalidad del equipo.</p> <p>Se configura e instalan aplicaciones si es el caso.</p> <p>Se remite equipo al usuario.</p> <p>Pasa al punto 6.</p> <p>Otro caso</p> <p>Valida factibilidad de la reparación.</p>

Elaboró
TLCHS

Fecha de emisión
7/12/04

Fecha de última actualización
28/06/2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja: 4 de 7

PROCEDIMIENTO:	NUMERO
Atención a usuarios.	UTIC-05

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		<p>Si procede reparación</p> <p>Verifica disponibilidad de componentes en la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones para realizar reparación.</p> <p>Si componentes no existen</p> <p>Se elabora solicitud de compra de componentes a CAF.</p> <p>Se pasa al punto 6.</p> <p>Se reciben componentes solicitados.</p> <p>Se repara y configura el equipo.</p> <p>Pasa al punto 6.</p> <p>Otro caso</p> <p>Se notifica al usuario la baja del equipo.</p> <p>Se remite a la CAF solicitud de baja del equipo.</p> <p>Pasa al punto 5.</p>
5	Coordinación de Administración y Finanzas	Recibe solicitud de baja de equipo de cómputo.
6	Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Se da asesoría remota o en su caso se desplaza al sitio de ubicación del equipo para asesorar al usuario.
7	Usuario	Recibe asesoría o soporte técnico.
8	Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Finiquita solicitud de apoyo o asesoría.

Elaboró
TLCHS

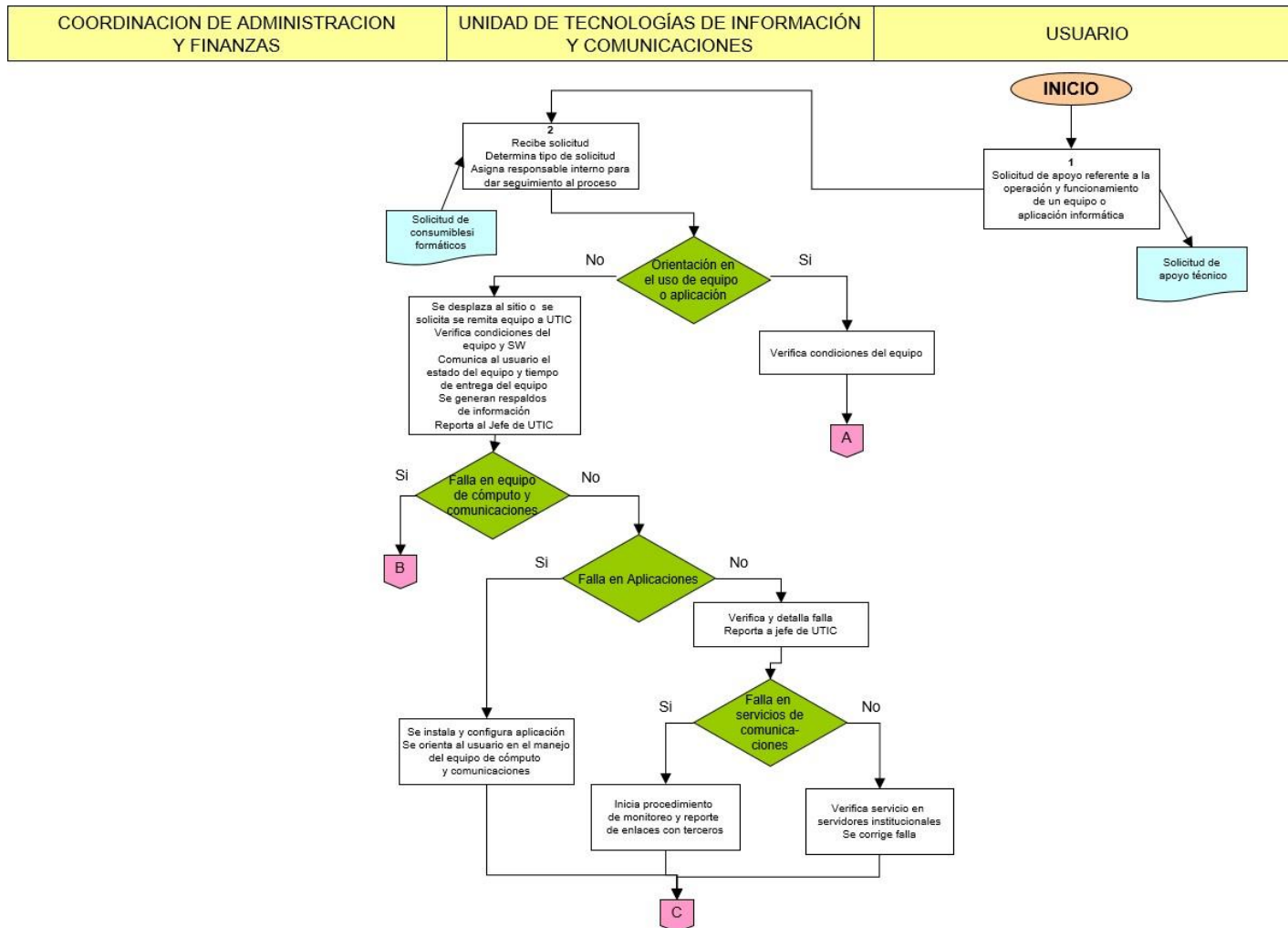
Fecha de emisión
7/12/04

Fecha de última actualización
28/06/2022

PROCEDIMIENTO: Atención a usuarios.

NUMERO: UTIC-05

DIAGRAMA DE FLUJO

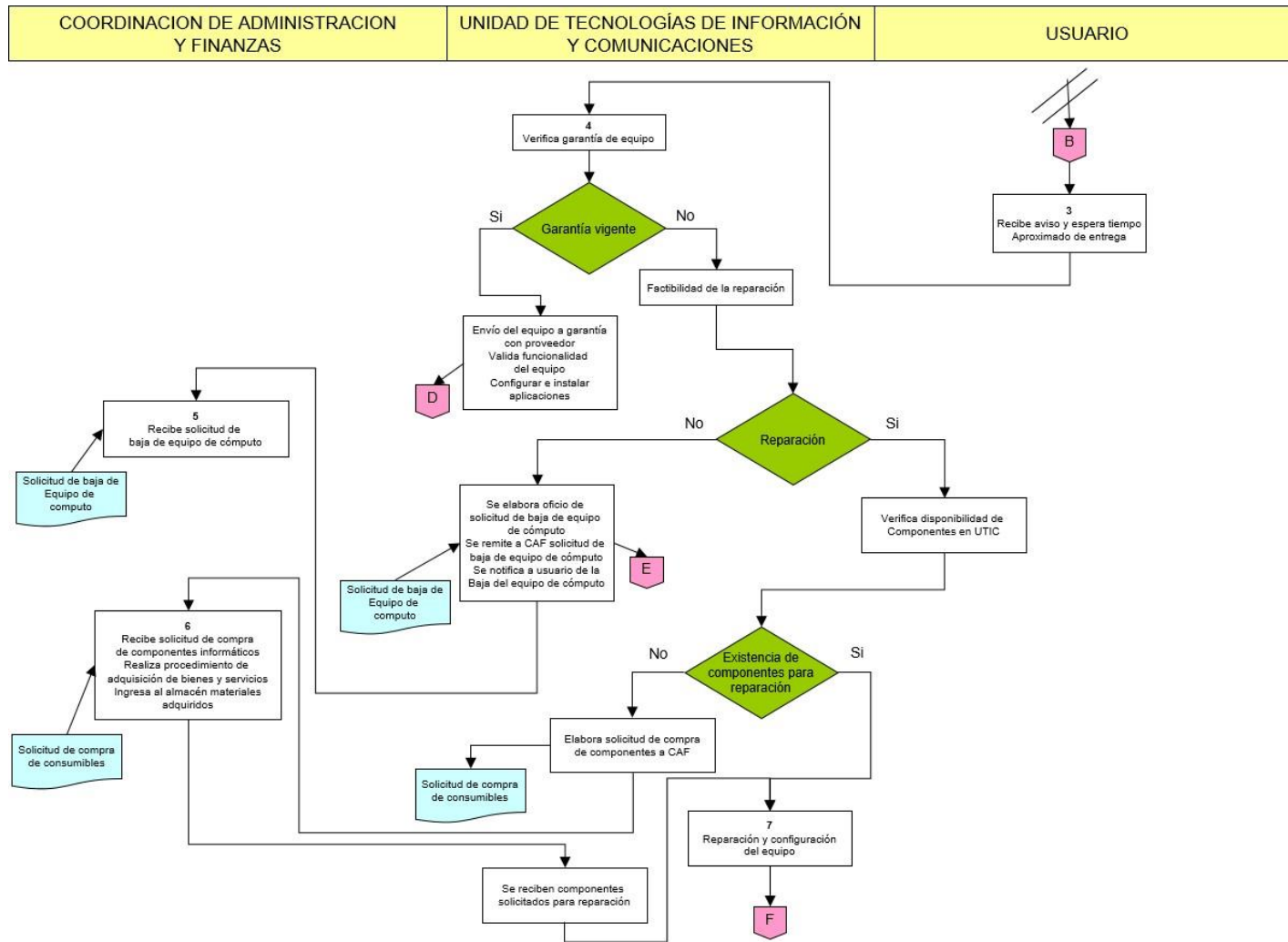


Elaboró
TLCHS

Fecha de emisión
7/12/04

Fecha de última actualización
28/06/2022

DIAGRAMA DE FLUJO

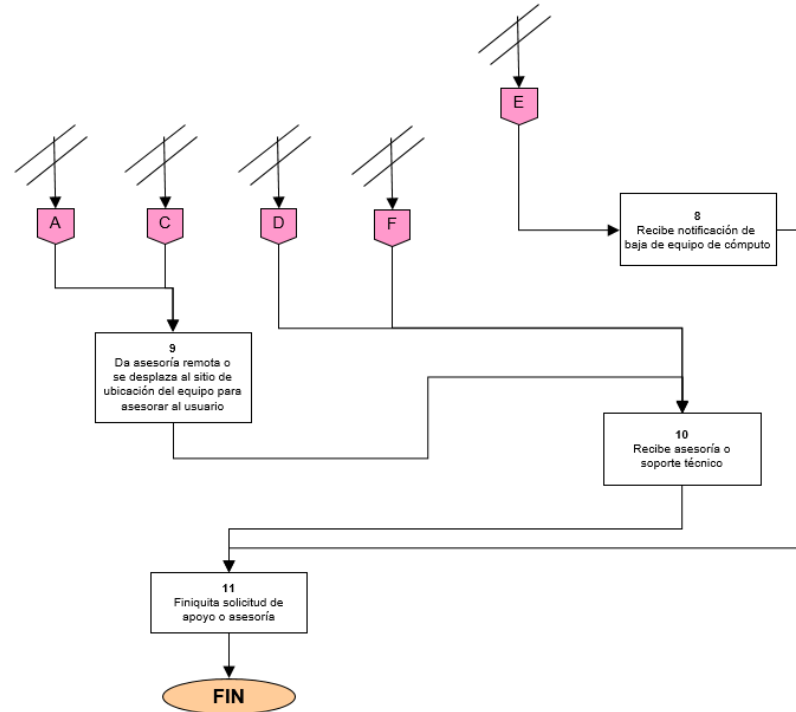


Elaboró
TLCHS

Fecha de emisión
7/12/04

Fecha de última actualización
28/06/2022

DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró
TLCHS

Fecha de emisión
7/12/04

Fecha de última actualización
28/06/2022