



<b>Código</b> PR-DAF-STI-02 R00	<b>Fecha de emisión</b> 14/10/2020	<b>Fecha de actualización</b> No aplica
Procedimiento para Realizar Soporte Técnico		

**ÍNDICE**

	<b>Página</b>
<b>I. OBJETIVO</b>	<b>2</b>
<b>II. ALCANCE</b>	<b>2</b>
<b>III. FUNDAMENTO LEGAL</b>	<b>2</b>
<b>IV. DEFINICIONES</b>	<b>2</b>
<b>V. RESPONSABILIDADES</b>	<b>2</b>
<b>VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>2</b>
<b>VII. INDICADOR</b>	<b>4</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>4</b>
<b>IX. CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>4</b>
<b>X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>4</b>

**Código**  
PR-DAF-STI-02 R00

**Fecha de emisión**  
14/10/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Realizar Soporte Técnico

## I. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para solventar los problemas técnicos de sistemas y equipo de cómputo más comunes de la Universidad Politécnica de Yucatán.

## II. ALCANCE

Aplica para el personal del Departamento de Servicios de Tecnologías de la Información y de observancia para las unidades administrativas de la Universidad Politécnica de Yucatán.

## III. FUNDAMENTO LEGAL

### Ámbito Federal

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

### Ámbito Estatal

Artículo 26, fracción VI Lineamientos para la implementación del sistema de control interno institucional en las dependencias y entidades de la administración pública estatal.

## IV. DEFINICIONES

Software: Hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

Hardware: parte física de un ordenador o sistema informático.

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación.

UA: Unidades Administrativas.

## V. RESPONSABILIDADES

1. Jefe de Departamento de Servicios de Tecnologías de la Información.
  - 1.1. Coordinar, aplicar y supervisar el procedimiento en todas sus actividades.

## VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe de Departamento de Servicios de TI.

1. Recibe de forma escrita de la UA, un reporte de falla en la operación de software o de hardware.
2. Contacta con el usuario de la UA que reporta la falla para recabar mayor información.
3. Evalúa el grado de complejidad de la falla reportada y determina si su atención es vía remota o en sitio.
4. ¿Vía remota?
  - Si; Continúa con la actividad 5.
  - No; Continúa con la actividad 8.
5. Explica y soluciona, junto con el usuario, vía telefónica o escrito, los pasos a seguir para corregir la falla.
6. Comprueba con el usuario el correcto funcionamiento del software o del hardware.
7. ¿Se corrigió la falla?

**Código**  
**PR-DAF-STI-02 R00**

**Fecha de emisión**  
**14/10/2020**

**Fecha de actualización**  
**No aplica**

Procedimiento para Realizar Soporte Técnico

- Si; Continúa con la actividad 27.
  - No; Continúa con la actividad 8.
8. Acude personalmente a la UA solicitante para verificar físicamente la falla reportada.
  9. Evalúa el problema y determina si la falla es de software o de hardware.
  10. ¿Es de hardware?
    - Si; Continúa con la actividad 11.
    - No; Continúa con la actividad 18.
  11. Evalúa la necesidad de trasladar el hardware, al departamento para su reparación.
  12. ¿Requiere trasladar equipo?
    - Si; Continúa con la actividad 13.
    - No; Continúa con la actividad 15.
  13. Revisa, en el departamento, el hardware y determina si la falla es corregible.
  14. ¿Es corregible?
    - Si; Continúa con la actividad 15.
    - No; Continúa con la actividad 18.
  15. Corrige o repara la falla.  
Nota: En caso que el hardware fue trasladado, continua en la actividad 16. En caso que la reparación de hardware o solución de software fue en sitio o remotamente, continua en la actividad 17.
  16. Regresa el hardware al usuario de la UA solicitante.
  17. Comprueba con el usuario el correcto funcionamiento del hardware o software. Continúa en la actividad 27.
  18. Investiga, con el Departamento de Activos Fijos, si el software o hardware cuenta con garantía vigente.
  19. ¿Aplica la garantía?
    - Si; Continúa con la actividad 20.
    - No; Continúa con la actividad 22.
  20. Gestiona ante el proveedor, la corrección del software o reparación del hardware.
  21. Recibe el hardware reparado o corrección de software y procede en caso de hardware en la actividad 16 y 17 y en caso de software en la actividad 17.
  22. Analiza y valora la viabilidad, en caso de hardware, de su reparación mediante la adquisición de refacción.
  23. ¿Viable su reparación?
    - Si; Continúa con la actividad 24.
    - No; Continúa con la actividad 26.
  24. Gestiona la adquisición de la refacción con base al PR-DAF-SGE-01 Procedimiento para realizar la Adquisición de Bienes y Servicios.
  25. Recibe, la refacción y procede con base a la actividad 15.
  26. Notifica, por correo electrónico, al usuario de la UA solicitante, que el equipo de cómputo no es viable su reparación adjuntando reporte para el trámite de baja del hardware.
  27. Notifica, por correo electrónico, la conclusión del servicio.

**Fin del procedimiento.**



**Código**  
PR-DAF-STI-02 R00

**Fecha de emisión**  
14/10/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Realizar Soporte Técnico

**VII. INDICADOR**

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Efectividad de atención a solicitudes de servicios de TI	$(\text{Total de solicitudes recibidas y finalizadas} / \text{Total de solicitudes recibidas}) * 100$	Porcentaje	Mensual	00%

**VIII. ANEXOS**

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar Soporte Técnico	STI	Indefinido	Indefinido	Indefinido	Indefinido

\*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

**IX. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Número de revisión	Actividad
14/10/2020	00	Generación del documento.

**X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO**

Autorizó



\_\_\_\_\_  
**Ing. Luis Campos**  
 Ingeniero en Sistemas



**Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar Soporte Técnico**

