

ÁREA RESPONSABLE:

Departamento de Centros de Información

PROCEDIMIENTO:

Atención a Usuarios y Soporte Técnico

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Garantizar la alta seguridad y confiabilidad de las comunicaciones privadas del C. Presidente de la República con sus gabinetes Legal, Ampliado y de Apoyo así como Gobernadores Estatales, mediante sistemas instrumentados con tecnología de vanguardia.

OBJETIVO

Controlar, coordinar y administrar los reportes de atención a usuarios mediante el uso de herramientas informáticas adecuadas para que se facilite la ejecución de las tareas asignadas al personal.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El Departamento de Centros de Información se coordinará con la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC) la actualización de los bienes Informáticos registrados en el Sistema Institucional para la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SIGTIG).
2. El Departamento de Centros de Información asesorará, orientará, asistirá y atenderá cuando se requiera, a los usuarios de la infraestructura de cómputo en lo necesario para el buen funcionamiento del mismo.
3. El Departamento de Centros de Información atenderá y auxiliara al personal encargado de atender los reportes de fallas de los equipos de cómputo.
4. El Departamento de Centros de Información coordinará el seguimiento y atención de los reportes de atención a usuarios.
5. El Departamento de Centros de Información mantendrá, al día, la bitácora de atención a usuarios.
6. El Departamento de Centros de Información actualizará el inventario interno del equipo de cómputo.
7. El Departamento de Centros de Información realizará los resguardos correspondientes de los equipos de cómputo asignado a cada usuario.

ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Centros de Información

PROCEDIMIENTO: Atención a Usuarios y Soporte Técnico

DURACIÓN TOTAL: 23 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Jefatura del Departamento de Centros de Información	Levanta el reporte cuando un usuario necesita asesoría con respecto a la falla de algún componente de hardware o software pidiéndole al usuario le proporcione el origen del problema para llenar el formato de “Atención a Usuarios de la Unidad” (MP414-PR15-P01-F01) .	10 min.
02	Personal del Departamento de Centros de Información	Atiende al usuario de forma adecuada y verifica los diversos componentes, de hardware o software, para tratar de aislar la falla.	3 hrs.
03		Procede a cerrar el reporte llenando el formato de “Atención a Usuarios de la Unidad”, si la reparación o asesoría no requiere de Soporte Técnico indicando las acciones realizadas y la firma de conformidad del usuario y asentando el reporte correspondiente en el formato de “Bitácora de Atención a Usuarios de la Unidad” (MP414-PR15-P01-F02) .	3 hrs.
04	Jefatura del Departamento de Centros de Información	Procede a realizar el reporte, si la reparación o asesoría requiere de Soporte Técnico, ante la mesa de ayuda o en el centro de atención a usuarios de la UTIC asentando en el formato de “Atención a Usuarios de la Unidad” el número de reporte proporcionado por la mesa de ayuda y se procede conforme el punto 5.	10 min.

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Centros de Información
PROCEDIMIENTO:	Atención a Usuarios y Soporte Técnico
DURACIÓN TOTAL:	23 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
05	Personal de la Empresa Encargada del Soporte Técnico del Área de Soporte Técnico de la Unidad de Tecnologías de la Información (UTIC).	Acude a la Unidad para la atención del reporte correspondiente.	12 hrs.
06	Departamento de Centros de Información	Indica la ubicación del equipo, hacer una explicación mas explicita de la falla presentada y mantener contacto continuo con el personal.	10 min.
07	Personal de la Empresa Encargada del Soporte Técnico del Área de Soporte Técnico de la UTIC.	Realiza la reparación de la falla en el sitio. Si la reparación de la falla del equipo reportado requiere ser atendida en las instalaciones de la empresa encargada del mantenimiento o en el área de Soporte Técnico de la UTIC se procede conforme al punto 8.	4 hrs.
08	Departamento de Centros de Información	Requisita el formato de “Salida de Equipo de Cómputo” (MP414-PR15-P01-F03).	10 min.
09	Personal de la Empresa Encargada del Soporte Técnico del Área de Soporte Técnico de la UTIC.	Cierra el reporte, una vez que se realiza la reparación y entrega una copia del reporte debidamente requisitado con las firmas de conformidad del usuario, del Jefe del Departamento de Centros de Información y del personal encargado de la reparación y el sello de la Unidad.	10 min.
10	Departamento de Centros de Información	Cierra el reporte correspondiente terminando de llenar el formato de “Atención a Usuarios de la Unidad” e indicando las acciones realizadas en el formato de “Bitácora” TERMINA PROCEDIMIENTO	10 min.