

	Título:		RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE HARDWARE, SOFTWARE Y ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS				
	Subproceso	Soporte Técnico	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación			
	Documento Actual		Cancela y Sustituye al Documento				
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:		Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-ST-01	02	20/06/2018	PE-CGTIC-ST-01	01		17/09/2015

### OBJETIVO

Brindar el apoyo para la atención de las órdenes de servicio solicitadas a través del sistema SAU-TI en la intranet, a fin de brindar una pronta resolución a los problemas indicados, con la finalidad de mantener la operatividad del equipo y el usuario pueda continuar su trabajo en tiempo y forma.

### ALCANCE

Dirigido a todos los empleados de la UNACAR que cuenten con equipo(s) de cómputo debidamente registrado, inventariado y etiquetado por Patrimonio Universitario.

### POLÍTICAS

1. El servicio correctivo se aplicará exclusivamente a los equipos de cómputo que se encuentren registrados en Patrimonio Universitario, y debidamente etiquetados.
2. Todos los equipos que cuenten con periodo vigente de garantía no podrán ser reparados por el usuario, ni puesto a disposición de ninguna otra área.
3. El usuario deberá mantener libre de accesorios y objetos personales el área donde se encuentre el equipo de cómputo, retirando objetos personales, material especializado, así como todos aquellos equipos de medición, muestreo, componentes frágiles, etc., que se encuentren cerca del equipo para evitar que durante la atención del servicio se puedan dañar.
4. Para efectos de la adquisición de las refacciones para la reparación de los equipos, el usuario deberá apegarse a los lineamientos del Departamento de Recursos Materiales.
5. Cuando el equipo se encuentre completamente dañado o no exista la pieza disponible en el mercado, este obsoleto, o el usuario ya no lo requiera, se deberá apegar a las políticas de baja o transferencia establecidas por Patrimonio Universitario.
6. El software que se instalará en los equipos será exclusivamente software con licenciamiento original o software que no requiera licenciamiento.

### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

#### 1.1 Levantar el Servicio

No.	Responsable	Actividad
1	Usuario	<p>Ingresar a la página <a href="http://www.unacar.mx">www.unacar.mx</a>.</p> <p><b>NOTA 1:</b> Si el equipo del usuario está completamente dañado o no cuenta con servicio de internet, puede levantar el servicio desde otro equipo, o vía telefónica a la extensión 1014.</p> <p><b>NOTA 2:</b> El personal técnico que recibe la llamada telefónica deberá generar el reporte por la intranet, y proporcionar al usuario su folio.</p>

	Título:		<b>RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE HARDWARE, SOFTWARE Y ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b>				
	Subproceso		Soporte Técnico	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación		
	Documento Actual			Cancela y Sustituye al Documento			
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:		Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-ST-01	02	20/06/2018	PE-CGTIC-ST-01	01		17/09/2015

2	Usuario	Ingresar al sistema SAU-TI en la intranet.
3	Usuario	Se registra en el sistema de intranet con usuario y contraseña válido. <b>NOTA 1:</b> Es indispensable que el usuario que ingrese a la intranet sea empleado activo de la Institución. <b>NOTA 2:</b> En caso de ser empleado y no poder ingresar a la intranet, solicitar su acceso al sistema SAU-TI a través del formato de <b>SOLICITUD DE CUENTA DE USUARIO SIA (FO-CGTIC-DS-07)</b> .
4	Usuario	Ingresar en el apartado correspondiente a Soporte Técnico.
5	Usuario	Selección del menú de servicios la opción más conveniente de acuerdo a su problema.
6	Usuario	Genera la orden de servicio en el sistema SAU-TI en la intranet. <b>NOTA 1:</b> Es responsabilidad del usuario proporcionar correo electrónico institucional, ubicación, fecha y hora para atender el servicio.
7	Usuario	Verifica el status y en caso de que aplique, el seguimiento de solicitud de la refacción correspondiente a la orden de servicio. <b>NOTA 1:</b> Es responsabilidad del usuario revisar los status de sus órdenes de servicios.

### 1.2 Recibir de la Solicitud

No.	Responsable	Actividad
1	Jefe de Unidad, Responsables de área o Técnico Administrativo	Ingresan diariamente a la página <a href="http://www.unacar.mx">www.unacar.mx</a> , al sistema SAU-TI en la intranet.
2	Jefe de Unidad, Responsables de área o Técnico Administrativo	Reciben las órdenes de servicio generadas por el usuario. <b>NOTA 1:</b> Es responsabilidad del Jefe de Unidad, responsables de área o técnico administrativo monitorear los avances de los servicios asignados con anterioridad. <b>NOTA 2:</b> El Jefe del Departamento de Soporte Técnico apoyará en los casos en que sea necesario su participación.

	Título:		RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE HARDWARE, SOFTWARE Y ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS				
	Subproceso	Soporte Técnico	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación			
	Documento Actual		Cancela y Sustituye al Documento				
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:		Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-ST-01	02	20/06/2018	PE-CGTIC-ST-01	01		17/09/2015

3	Jefe de Unidad, Responsables de área o Técnico Administrativo	Valoran si las solicitudes recibidas corresponden a las actividades desempeñadas en el Departamento de Soporte Técnico, en caso contrario canalizan la orden de servicio al Departamento de Desarrollo de Sistemas o al Departamento de Redes y Telecomunicaciones según sea el caso.
---	---	---

### 1.3 Asignar Solicitud

No.	Responsable	Actividad
1	Jefe de Unidad, Responsables de área o Técnico Administrativo	Valoran el tipo de servicio recibido.
2	Jefe de Unidad, Responsables de área o Técnico Administrativo	<p>Seleccionan del catálogo de servicios el que mejor se identifique de acuerdo a la función del técnico.</p> <p><b>NOTA 1:</b> El Jefe de Unidad, responsable de área o Técnico Administrativo, deberán apegarse al Catálogo de Servicios (<b>IN-CGTIC-ST-04</b>).</p> <p><b>NOTA 2:</b> El catálogo de servicios contiene los puntos específicos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hardware</li> <li>• Software</li> <li>• Servicios Apoyo</li> <li>• Otros Servicios</li> </ul> <p><b>NOTA 3:</b> Para verificar el Catálogo de Servicios (<b>IN-CGTIC-ST-04</b>), vaya a la carpeta de SGC almacenada en el servidor de datos del Departamento de Soporte Técnico.</p> <p><b>NOTA 4:</b> El Jefe del Departamento de Soporte Técnico brindará el apoyo en ausencia de alguna persona nombrada en la <b>NOTA 1</b>.</p>
3	Jefe de Unidad, Responsables de área o Técnico Administrativo	Asignan el servicio al técnico en función del tipo de servicio seleccionado.
4	Jefe de Unidad, Responsables de área o Técnico Administrativo	Revisan que el técnico haya generado el cambio del status del servicio para garantizar el cumplimiento del mismo.

### 1.4 Atender el Servicio

No.	Responsable	Actividad
1	Técnico	Ingresar al Sistema SAU-TI en la intranet para revisar las solicitudes asignadas.
2	Técnico en informática	<p>Cambia el estado del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sin revisar:</b> El técnico no ha cambiado el status del servicio.</li> </ul>

	Título:		RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE HARDWARE, SOFTWARE Y ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS				
	Subproceso	Soporte Técnico	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación			
	Documento Actual		Cancela y Sustituye al Documento				
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:		Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-ST-01	02	20/06/2018	PE-CGTIC-ST-01	01		17/09/2015

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En proceso:</b> El servicio se está atendiendo.</li> <li>• <b>En espera:</b> El servicio está detenido ya que se requiere una refacción para continuar la reparación del equipo o en su caso está en proceso de garantía.</li> <li>• <b>No-aplica:</b> Servicios que no corresponden al Departamento de Soporte Técnico.</li> <li>• <b>Terminado:</b> El equipo ha sido atendido satisfactoriamente y firmado de conformidad por el usuario.</li> </ul> <p><b>NOTA 1:</b> Es responsabilidad del técnico cambiar el status del servicio y hacer los comentarios pertinentes para que el usuario este enterado del seguimiento de su servicio.</p> <p><b>NOTA 2:</b> Una vez finalizado el servicio y firmado de conformidad por el usuario no podrá el técnico modificar dicho servicio, de lo contrario se aplicará la sanción correspondiente.</p>
3	Técnico en informática	<p>Acude en sitio con el usuario a verificar el servicio reportado en la fecha y hora que le indico el usuario.</p> <p><b>NOTA 1:</b> Es responsabilidad del técnico que, en caso de no encontrar al usuario en sitio, deberá contactarlo a través del correo electrónico para reagendar hora y fecha de atención, con copia para el jefe del departamento de soporte técnico y jefe de unidad.</p> <p><b>NOTA 2:</b> En caso de que después de 2 días laborales no se pueda contactar al usuario el servicio se dará por concluido, con el Vo.Bo. del jefe inmediato del usuario.</p>
4	Usuario	<p>El usuario deberá despejar el área donde se encuentra su equipo de cómputo.</p> <p><b>NOTA 1:</b> Es responsabilidad del usuario despejar el área de trabajo (libre de documentos importantes, artículos personales que se puedan romper, etc.) para llevar a cabo la revisión en el menor tiempo posible.</p>
5	Técnico en informática	<p>Revisa el equipo y aplica los pasos básicos especificados en el instructivo de trabajo <b>IN-CGTIC-ST-03</b> para corregir fallas en sitio.</p> <p>¿Se corrigió la falla?</p> <p><b>SI,</b> emite el dictamen correspondiente y va al <b>apartado 1.5.</b></p> <p><b>NO,</b> ir al <b>punto 6</b> de esta sección.</p>
6	Técnico en informática	<p>Traslada el equipo al Departamento de Soporte técnico para su verificación y emisión del dictamen correcto.</p>

	Título:		RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE HARDWARE, SOFTWARE Y ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS				
	Subproceso	Soporte Técnico	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación			
	Documento Actual		Cancela y Sustituye al Documento				
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:		Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-ST-01	02	20/06/2018	PE-CGTIC-ST-01	01		17/09/2015

		<p><b>NOTA 1:</b> Es responsabilidad del técnico aplicar los instructivos adecuados para la resolución del problema.</p>
7	Técnico en informática	<p>Corroborar si la falla que presenta el equipo o componente responde a:  ¿Se trata de un problema de Hardware?  <u>SI</u>, ¿Tiene Garantía?  <u>SI</u> ir al <b>apartado 1.6</b>  <u>NO</u>, ¿es impresora?  <u>SI</u>, aplicar el instructivo <b>IN-CGTIC-ST-06</b>, llenar el formato <b>HISTORIAL TÉCNICO DE IMPRESORAS (FO-CGTIC-ST-03)</b>, e ir al <b>apartado 1.5</b>  <u>NO</u> ¿Es portátil?  <u>SI</u>, aplicar el instructivo <b>IN-CGTIC-ST-07</b>, llenar el formato <b>HISTORIAL TÉCNICO DE PORTÁTILES FO-CGTIC-ST-04</b>, e ir al <b>apartado 1.5</b>  <u>NO</u> “¿Es por refacción?”  <u>SI</u>, ir al <b>apartado 1.7</b>  <u>NO</u>, ¿Se corrigió la falla?  <u>SI</u>, ir al <b>apartado 1.5</b>  <u>NO</u>, ir al <b>apartado 1.8</b></p> <p><u>NO</u>, se trata de software va al <b>punto 8</b> de esta sección.</p> <p><b>NOTA 1:</b> Es responsabilidad del Jefe de Unidad y responsable de área corroborar los dictámenes que emiten los técnicos, con la finalidad de brindar el apoyo y la resolución en tiempo y forma de los servicios asignados.  <b>NOTA 2:</b> Es responsabilidad del Jefe de Unidad y responsable de área reportar cualquier anomalía que se presente en el área técnica que afecte la funcionalidad o ponga en riesgo la seguridad del equipo o del técnico.  <b>NOTA_3:</b> Es responsabilidad del Jefe de Unidad y responsable de área aplicar el formato <b>LISTA DE VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS (FO-CGTIC-ST-07)</b> y en su ausencia podrá colaborar el Jefe del Departamento de Soporte Técnico, Técnico Administrativo o cualquier técnico en informática que se encuentre disponible.  <b>NOTA_4:</b> Todos los instructivos de trabajo, incluyendo el proceso de garantía (<b>IN-CGTIC-ST-01</b>) que es considerado un proceso externo, debido a que contienen instrucciones específicas de alta importancia por motivos de seguridad se encontraran controlados de manera interna y puestos a disposición en el servidor de datos de Soporte Técnico en la carpeta: “<b>SGC-Soporte Técnico</b>”.</p>

	Título:		RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE HARDWARE, SOFTWARE Y ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS				
	Subproceso		Soporte Técnico	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación		
	Documento Actual			Cancela y Sustituye al Documento			
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:		Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-ST-01	02	20/06/2018	PE-CGTIC-ST-01	01		17/09/2015

8	Técnico en informática	<p>Ingresa a un catálogo de servicios en los cuales podrá seleccionar un Instructivo de trabajo <b>IN-CGTIC-ST-04</b> para cada caso del servicio solicitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SOFTWARE:</b> Entiéndase por servicio de software cualquier solicitud que incluya instalación de software original, comercial o institucional siempre que sea compatible con las versiones actuales y cuenten con licenciamiento legítimo y vigente de: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Institucional y obligatorio <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Software de antivirus</li> <li>ii. Instalación de Ofimática</li> <li>iii. Sistemas operativos</li> </ul> </li> <li>b. Otros <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Software para laboratorios,</li> <li>ii. Software especializado,</li> <li>iii. entre otros.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <b>NOTA 1:</b> El usuario cuente con el software y licenciamiento correcto, al momento de solicitar el servicio.</li> <li>• <b>SERVICIOS DE APOYO:</b> Se consideran servicios de apoyo todos aquellos servicios relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apoyo para la habilitación de salas de cómputo</li> <li>b. Préstamo de equipos para eventos como: congresos, periodo de inscripciones, visita de organismos evaluadores, entre otros.</li> <li>c. Traslado de equipos por cambio de ubicación,</li> <li>d. Instalación de software en laboratorios o salas de cómputo,</li> <li>e. Servicio de personal técnico para apoyo en eventos, etc.</li> </ul> </li> <li>• <b>NOTA 1:</b> El usuario deberá apegarse a los lineamientos de las áreas correspondientes.</li> <li>• <b>OTROS SERVICIOS:</b></li> <li>• Impresión de plotter (con apego al lineamiento)</li> <li>• Inventarios de equipos nuevos se documentan con formato <b>VALE DE RESGUARDO DE BIENES INFORMÁTICOS (FO-CGTIC-ST-01)</b>.</li> <li>• Dictamen para baja de equipos derivados de los servicios reportados por el sistema SAU-TI.</li> </ul>
---	------------------------	--

	Título:		<b>RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE HARDWARE, SOFTWARE Y ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b>				
	Subproceso	Soporte Técnico	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación			
	Documento Actual		Cancela y Sustituye al Documento				
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:		Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-ST-01	02	20/06/2018	PE-CGTIC-ST-01	01		17/09/2015

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en las entregas-recepción siempre que convoque la Contraloría, etc.</li> </ul> <p><b>NOTA 1:</b> El cumplimiento de la atención de cualquier servicio solicitado en este apartado estará en dependencia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar el apoyo con dos semanas de anticipación.</li> <li>Disponibilidad del espacio físico donde se pretenda realizar el servicio.</li> <li>Disponibilidad del personal técnico.</li> <li>Disponibilidad de los bienes informáticos solicitados.</li> </ul>
9	Técnico en informática	<p>El técnico documenta el servicio en el sistema SAU-TI en la intranet.</p> <p><b>NOTA 1:</b> recolecta las evidencias necesarias para complementar el servicio realizado.</p>
10	Jefe de Unidad y responsable de área	<p>Aplica el formato <b>LISTA DE VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS (FO-CGTIC-ST-07)</b> ¿Encontró falla?</p> <p><b>SI</b>, ir al <b>punto 7</b> de este apartado</p> <p><b>NO</b>, ir al <b>punto 11</b> de este apartado</p> <p><b>NOTA 1:</b> En ausencia del Jefe de Unidad y responsable de área podrán colaborar el Jefe del Departamento de Soporte Técnico, Técnico Administrativo o cualquier técnico en informática que se encuentre disponible.</p>
10	Técnico en informática	Va al <b>apartado 1.5</b> para el cierre del Servicio.

### 1.5 Firmar la Hoja de Servicio

No.	Responsable	Actividad
1	Técnico en informática	Verifica que el equipo funcione correctamente.
2	Técnico en informática	Ingresa los datos técnicos y observaciones al sistema SAU-TI referente a cada orden de servicio atendida.
3	Técnico en informática	Cierra la orden de servicio.
4	Técnico en informática	Imprime la <b>HOJA DE CIERRE DE SERVICIO (FO-CGTIC-ST-06)</b> .
5	Técnico en informática	Entrega el equipo o componente al usuario funcionando correctamente.

	Título:	<b>RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE HARDWARE, SOFTWARE Y ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b>					
	Subproceso	Soporte Técnico		Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación		
	Documento Actual			Cancela y Sustituye al Documento			
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:		Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-ST-01	02	20/06/2018	PE-CGTIC-ST-01	01		17/09/2015

6	Técnico en informática	Solicita al usuario el llenado de la encuesta y firma de conformidad.
7	Usuario	Firma de conformidad la Hoja de Servicio. <b>NOTA 1:</b> Es responsabilidad del usuario solicitar su copia del servicio <b>HOJA DE CIERRE DE SERVICIO (FO-CGTIC-ST-06)</b> , al concluir el técnico el servicio. <b>NOTA 2:</b> Es responsabilidad del técnico entregar todas las hojas de servicio finalizadas satisfactoriamente, encuesta calificada y debidamente firmada por el usuario al Técnico administrativo para su archivo.

### 1.6 Validar Garantía

No.	Responsable	Actividad
1	Técnico en informática	Confirma con el Técnico Administrativo la garantía del equipo, en los casos que aplique con el Jefe del Departamento de Soporte Técnico. <b>NOTA 1:</b> Este apartado es para controlar las garantías que son un proceso externo y se controlan a través del Instructivo ( <b>IN-CGTIC-ST-01</b> ) conforme lo señala la norma. <b>NOTA 2:</b> Para las marcas HP, Dell, Lenovo estás deberán ser consultadas directamente por el técnico en el sitio web del fabricante.
2	Técnico en informática	Informa al Usuario sobre el procedimiento de Garantía.
3	Técnico Administrativo	Reporta al centro de atención a clientes, según sea el caso, el equipo que cuente con garantía e informa a los involucrados sobre el status de la orden de servicio. <b>NOTA 1:</b> El tiempo de respuesta para la reparación del equipo reportado a Garantía dependerá del tiempo establecido del proceso de cada fabricante.
4	Técnico Administrativo	Informa al usuario con copia para el técnico el número caso proporcionado en el centro de atención a usuarios del fabricante.
5	Técnico Administrativo	Recibe al técnico especialista.
6	Técnico Administrativo	Aplica el instructivo de trabajo correspondiente <b>IN-CGTIC-ST-01</b> .
7	Jefe de Unidad	Corroborar el funcionamiento del equipo. <b>NOTA 1:</b> en ausencia del Jefe de Unidad cualquier técnico en informática que se encuentre disponible puede validar la funcionalidad del equipo.
8	Técnico en informática	Va al <b>apartado 1.5</b> .

	Título:	<b>RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE HARDWARE, SOFTWARE Y ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b>					
	Subproceso	Soporte Técnico	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación			
	Documento Actual			Cancela y Sustituye al Documento			
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:		Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-ST-01	02	20/06/2018	PE-CGTIC-ST-01	01		17/09/2015

### 1.7 Solicitar Refacciones

No.	Responsable	Actividad
1	Técnico	Canaliza el Servicio al Jefe del Departamento de Soporte Técnico.
2	Técnico en informática	Proporciona Ficha Técnica del componente dañado o su equivalente, y todos los datos relacionados al servicio (folio del servicio, usuario, no. de empleado, ubicación del usuario, técnico responsable, datos del equipo, problema reportado, pruebas realizadas y datos del componente dañado). <b>NOTA 1:</b> El Jefe de unidad deberá validar el dictamen emitido por el técnico en informática
3	Jefe del Departamento de Soporte Técnico	Aplica el Instructivo de Trabajo Interno de Adquisición de Refacciones <b>IN-CGTIC-ST-02</b> . <b>NOTA 1:</b> El reemplazo de la refacción estará en dependencia del procedimiento de adquisiciones correspondiente al Departamento de Recursos Materiales. <b>NOTA 2:</b> Para el caso de equipos de cómputo se sumarán dos días adicionales a partir de recibir la refacción para realizar el cambio físico y seguimiento de entrega del equipo. <b>NOTA 3:</b> Para el caso de impresoras y equipos portátiles se sumaran 5 días posteriores a recibir la refacción.
4	Jefe del Departamento de Soporte Técnico o Técnico Administrativo	Revisan <b>Si</b> la pieza está en existencia ir al <b>punto 6</b> de este apartado. <b>NO</b> , ir al <b>punto 5</b> de este apartado y el Jefe de Departamento solicita stock de refacciones.
5	Jefe del Departamento de Soporte Técnico	Revisa el presupuesto de refacciones de la Dependencia y apoya en la Gestión para el cumplimiento de la adquisición de la refacción. <b>NOTA 1:</b> Es responsabilidad de la Coordinadora de la CGTIC apoyar en la gestión de la adquisición de la refacción, cuando exceda los tiempos establecidos en el proceso. <b>NOTA 2:</b> El acompañamiento de la Gestión del recurso de las refacciones está en dependencia del apoyo del personal de la Coordinación de Planeación y Finanzas.
6	Técnico Administrativo	Entrega el componente al Técnico.
7	Técnico	Realiza Cambio de Componente.

	Título:		<b>RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE HARDWARE, SOFTWARE Y ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b>										
	Subproceso		Soporte Técnico		Proceso			Tecnologías de Información y Comunicación					
	Documento Actual				Cancela y Sustituye al Documento								
	Clave del Documento:		Revisión:		Inicia Vigencia:			Clave del Documento:		Revisión:		Inicia Vigencia:	
	PE-CGTIC-ST-01		02		20/06/2018			PE-CGTIC-ST-01		01		17/09/2015	

8	Técnico	Va al apartado 1.5
---	---------	--------------------

### 1.8 Daño Total

No.	Responsable	Actividad
1	Técnico	Emite el dictamen técnico. <b>NOTA 1:</b> El dictamen técnico deberá acompañarse con las evidencias necesarias para la elaboración del formato <b>DICTAMEN TÉCNICO DE BIENES INFORMÁTICOS (FO-CGTIC-ST-05)</b> .
2	Técnico	Informa al Usuario sobre el procedimiento de baja del equipo.
3	Técnico	Canaliza al Jefe del Departamento de Soporte Técnico el formato <b>DICTAMEN TÉCNICO DE BIENES INFORMÁTICOS (FO-CGTIC-ST-05)</b> , acompañado de las evidencias.
4	Jefe del Departamento de Soporte Técnico o Jefe de Unidad	Aplican el Instructivo de Trabajo de Baja de Bienes Informáticos <b>IN-CGTIC-ST-05</b> .
5	Técnico	Va al <b>apartado 1.5</b> .
6	Técnico	Recaba la firma de conformidad del usuario. <b>NOTA 1:</b> El responsable del técnico en informática hacer entrega del equipo dictaminado para baja junto con el expediente correspondiente que avale el dictamen.
7	Jefe del Departamento de Soporte Técnico	Notifica a Patrimonio Universitario mediante oficio el daño del bien informático, incluyendo el formato <b>DICTAMEN TÉCNICO DE BIENES INFORMÁTICOS (FO-CGTIC-ST-05)</b> .
8	Usuario	Deberá solicitar al área de Patrimonio Universitaria su baja correspondiente.

### FORMATOS

No.	Código	Nombre del Documento	Responsable del almacenamiento	Tiempo de retención
1	FO-CGTIC-ST-01	VALE DE RESGUARDO DE BIENES INFORMÁTICOS	Departamento de Soporte Técnico	1 año
2	FO-CGTIC-ST-03	HISTORIAL TÉCNICO DE IMPRESORAS	Departamento de Soporte Técnico	1 año
3	FO-CGTIC-ST-04	HISTORIAL TÉCNICO DE PORTÁTILES	Departamento de Soporte Técnico	1 año

	Título:		<b>RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE HARDWARE, SOFTWARE Y ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b>										
	Subproceso		Soporte Técnico		Proceso			Tecnologías de Información y Comunicación					
	Documento Actual				Cancela y Sustituye al Documento								
	Clave del Documento:		Revisión:		Inicia Vigencia:			Clave del Documento:		Revisión:		Inicia Vigencia:	
	PE-CGTIC-ST-01		02		20/06/2018			PE-CGTIC-ST-01		01		17/09/2015	

4	FO-CGTIC-ST-05	DICTAMEN TÉCNICO DE BIENES INFORMÁTICOS	Departamento de Soporte Técnico	1 año
5	FO-CGTIC-ST-06	HOJA DE CIERRE DE SERVICIO	Departamento de Soporte Técnico	1 año
6	FO-CGTIC-ST-07	LISTA DE VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS	Departamento de Soporte Técnico	1 año
7	FO-CGTIC-DS-07	FORMATO DE SOLICITUD DE CUENTA DE USUARIOS DEL SIIA	Departamento de Desarrollo de Sistemas	1 año

## GLOSARIO

No.	Concepto
1.	<b>Hardware:</b> En computación, término inglés que hace referencia a cualquier componente físico tecnológico, que trabaja o interactúa de algún modo con la computadora. No solo incluye elementos internos como el disco duro, CD-ROM, disquetera, sino que también hace referencia al cableado, circuitos, gabinete, etc. E incluso hace referencia a elementos externos como la impresora, el mouse, el teclado, el monitor y demás periféricos.
2.	<b>Intranet:</b> Básicamente, intranet es una estructura de red basada en el enfoque del internet, cuyo acceso está restringido a un grupo específico. La finalidad del acceso restringido es la de garantizar la máxima seguridad posible para el intercambio de datos dentro de una institución u organización corporativa, meta que se pretende con otras infraestructuras de red, como es el caso de las ya tan famosas “paredes de fuego” (firewalls).
3.	<b>Sistema:</b> Conjunto de componentes que interactúan entre sí para lograr un objetivo.
4.	<b>Software:</b> En computación, el software – en sentido estricto – es todo programa o aplicación programada para realizar tareas específicas para hacerlo.
5.	<b>SUF:</b> Sistema Universitario Financiero – Aplicación Institucional mediante la cual se lleva el control de las requisiciones, órdenes de compra, presupuesto, etc.
6.	<b>SIIA:</b> Sistema Integral de Información Administrativa.
7.	<b>SAU-TI:</b> Sistema de Atención a Usuarios de Tecnologías de Información.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

No.	Concepto
1.	POA (vigente)
2.	PDI (vigente)

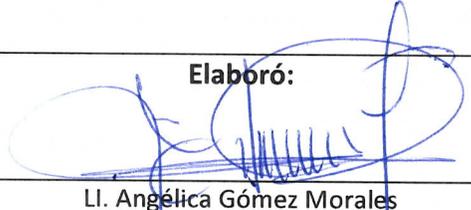
	<b>Título:</b>		<b>RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE HARDWARE, SOFTWARE Y ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b>				
	<b>Subproceso</b>	Soporte Técnico	<b>Proceso</b>	Tecnologías de Información y Comunicación			
	<b>Documento Actual</b>		<b>Cancela y Sustituye al Documento</b>				
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:		Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-ST-01	02	20/06/2018	PE-CGTIC-ST-01	01		17/09/2015

3.	Procedimiento Específico para compras para la Administración – Departamento de Recursos Materiales.
4.	Procedimientos específicos para Control de Bienes Informáticos – Departamento de Patrimonio

### CONTROL DE REVISIONES

No. de revisiones	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de Modificación
02	TODO	CAMBIO DE PLANTILLA POR MIGRACION A LA NORMA ISO 9001:2015.	20/06/2018

**Elaboró:**



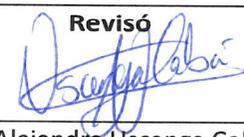
Lic. Angélica Gómez Morales  
Jefa del Departamento de Soporte Técnico

**Aprobó:**



Mtra. Erika Sánchez Chablé  
Coordinadora General de TIC's

**Revisó:**



Lic. Alejandra Uscanga Cobá  
Responsable del SGC

**Autorizó:**



Mtra. Delfina Cervera Rebolledo  
Representante de la Dirección

Las firmas avalan la responsabilidad de las personas que elaboran y dan su visto bueno, revisan y aprueban el presente documento para su implementación en el Sistema de Gestión de la Calidad de la universidad Autónoma del Carmen.