

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-DGDI/DTI-02</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SOPORTE A LA GESTIÓN DE INCIDENTES DE UN USUARIO</b>	<b>REV. 04</b>
		<b>HOJA: 1 DE 18</b>

## 1. PROPÓSITO.

Prevenir y/o solucionar problemas técnicos de hardware y software en los equipos, dispositivos y sistemas informáticos de la Administración Pública Municipal Centralizada (APMC), reportados por un usuario o identificados por profesionistas especializados de la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI), mediante el uso de herramientas tecnológicas y la aplicación de innovaciones tecnológicas, así como mantenimientos correctivos.

## 2. ALCANCE.

A NIVEL INTERNO: Dirección de Tecnologías de la Información adscrita a la Dirección General de Desarrollo Institucional.

A NIVEL EXTERNO: Todas las Dependencias centralizadas que soliciten soluciones de hardware, software o servicios en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs).

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- Este procedimiento inicia con la recepción de la solicitud y/o detección de la necesidad y concluye con la finalización del folio de soporte y la aplicación de la encuesta de satisfacción por parte del usuario solicitante.
- La Coordinación de Escritorio de Servicios pone a disposición para la atención, prevención, seguimiento y solución de problemas técnicos de hardware y software en los equipos, dispositivos y sistemas informáticos de la APMC los siguientes medios: llamada, oficio, correo, chat o ventanilla, así como el Sistema de Soporte.
- El soporte que brinda la DTI está regulado en base a los Lineamientos de la Dirección de Tecnologías de la Información del Municipio de León Guanajuato en los capítulos Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Obligaciones y Responsabilidades, Sistemas de Información, Mantenimiento preventivo y correctivo, así como Seguridad en Informática y TICs, pues en ellos se mencionan las políticas a seguir y tomar en cuenta. A continuación, se presentan las más importantes:

ORIGINAL



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-DGDI/DTI-02</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SOPORTE A LA GESTIÓN DE INCIDENTES DE UN USUARIO</b>	<b>REV. 04</b>
		<b>HOJA: 2 DE 18</b>

Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

- Queda prohibido hacer uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs), bienes e infraestructura para fines ajenos al cargo o función de los servidores públicos usuarios de los mismos.
- Procurar y seguir los procedimientos y buenas prácticas para el mantenimiento y conservación de las TICs.
- Resguardar los bienes informáticos que se tienen en su poder, así como la información contenida en ellos y sus accesos a sistemas y servicios (tales como internet, correo electrónico, y contraseñas).
- Hacer buen uso de cuentas de usuarios, contraseñas e información a la que por la naturaleza del puesto es responsable. Cualquier modificación, borrado, copiado de información clave o fuga de información será responsabilidad de la persona que tiene las contraseñas a su cargo.
- Abstenerse de incurrir en prácticas de vigilancia, inspección o robo de información contenida en la infraestructura informática, así como el uso de programas, códigos, componentes o aplicaciones diseñados para estas actividades.
- La asignación de scanner o impresora en red, será de acuerdo a la justificación por carga de trabajo en el área usuaria y a la capacidad de impresión de esta última que será evaluada por la DTI así mismo deberán estar instaladas en las oficinas de trabajo de preferencia en lugares abiertos y accesibles.
- La DTI atenderá únicamente equipos propiedad de la APMC.
- Los dispositivos de almacenamiento externo deben ser utilizados únicamente para fines de respaldo y traslado de información, quedando prohibido su uso para fines de reproducción o copia ilegal de cualquier medio.
- Queda prohibido a los usuarios mover los bienes informáticos de cómputo y periféricos por su propia cuenta, el usuario deberá solicitar a la DTI el movimiento, así como informar la razón del cambio.
- La DTI deberá elaborar el formato "Vale de salida" cuando algún bien informático de cómputo o periférico que fue ingresado al Palacio Municipal por motivo de servicio (garantía, reparación u otro evento) requiera ser trasladado fuera de sus instalaciones, debido a que el servicio ya fue realizado.

**ORIGINAL**



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-DGDI/DTI-02</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SOPORTE A LA GESTIÓN DE INCIDENTES DE UN USUARIO</b>	<b>REV. 04</b>
		<b>HOJA: 3 DE 18</b>

**ORIGINAL**

- Todo equipo deberá agregarse al dominio de red interna "LEONAD" o el que determine la DTI; y asignar nombre de equipo de acuerdo a la "Nomenclatura de equipos" establecida por la DTI para cada dependencia municipal, la cual se encuentra disponible en el Portal de Intranet, sección TI/Formatos y Documentos.
- Solo la DTI podrá realizar el dictamen para baja de equipo de cómputo.
- La DTI no es responsable de proporcionar asesoría técnica, mantenimiento preventivo o correctivo a equipo de cómputo propiedad del servidor público, y se deberá observar lo siguiente:
  - El usuario que ingrese equipos de su propiedad a las instalaciones del Municipio es responsable de la información almacenada en el mismo.
  - La DTI no es responsable de la configuración de dispositivos personales tales como laptops, computadoras y dispositivos móviles propiedad del servidor público.

Mantenimiento Preventivo y Correctivo.

- El servicio de mantenimiento preventivo, correctivo, asesoría técnica, instalación de sistemas institucionales y paquetería que requieren licencia, sólo podrá ser brindado para equipos propiedad del Municipio que sean identificados por su número de inventario.

Servicio correctivo.

- El usuario es responsable de reportar cualquier falla a la DTI o a su Enlace de TI para su revisión, diagnóstico y/o reparación.
- El usuario es responsable de la información almacenada en el equipo asignado por el municipio para el desempeño de sus labores, y deberá mantener la privacidad, integridad y respaldos de la información, sin ser esto responsabilidad de la DTI.
- Es responsabilidad del Enlace de TI designado el soporte técnico de primer nivel a equipos de cómputo, impresión y de escaneo de documentos.
- Con el objetivo de mejorar el servicio correctivo, la DTI aplica una encuesta de satisfacción la cual debe ser contestada por el usuario final.



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-DGDI/DTI-02</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SOPORTE A LA GESTIÓN DE INCIDENTES DE UN USUARIO</b>	<b>REV. 04</b>
		<b>HOJA: 4 DE 18</b>

Soporte operativo sobre desarrollos existentes.

- Se aplica únicamente al desarrollo de software realizado en la DTI, no aplica cambios al proceso operativo.
- El dueño del proceso operativo es el responsable de operarlo y es su deber la adecuación y simplificación de acuerdo a los requerimientos de automatización.
- Los datos que se encuentran dentro del software desarrollado en la DTI son propiedad de la dependencia dueña de los procesos, y única responsable de realizar cambios, por lo que, de incurrir en la entrega de información incompleta, e incorrecta, o en el retraso intencional en la captura o registro de información en algún sistema o base de datos, se dará vista al Órgano de Control para que ejecute las acciones correspondientes a su competencia.
- Las cuentas que se asignan a los usuarios para el acceso a sistemas y/o servicios informáticos, son de carácter individual y son intransferibles; su uso es estricta responsabilidad del propietario de dicha cuenta, es responsabilidad de su Dirección la asignación y manejo de las mismas.
- Es responsabilidad del titular de cada área la administración o notificación de cualquier movimiento de personal que implique algún cambio en las cuentas de acceso.



Soporte técnico para sistemas de terceros.

- Se considera como desarrollo de tercero (desarrollo externo) entregado a la DTI, todo aquel que cuente con una entrega formal con base en el formato RFP (Request for Proposal-Solicitud de Propuesta), según la documentación que aplique.
- No son objeto de mantenimiento y/o servicio de soporte:
  - Desarrollos implementados en las dependencias por terceros en los que la DTI no tuvo participación en el análisis, desarrollo o implementación y que no estén entregados al 100% en la DTI.
  - Cuando no exista el código fuente en la DTI.
- El soporte técnico y mantenimiento para sistemas de terceros que fueron entregados a la DTI deberán cumplir con los siguientes:
  - Requerimientos y acuerdos de licencia necesarios para su uso y operación del software o producto utilizados.



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-DGDI/DTI-02</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SOPORTE A LA GESTIÓN DE INCIDENTES DE UN USUARIO</b>	<b>REV. 04</b>
		<b>HOJA: 5 DE 18</b>

- Para realizar cualquier modificación a los sistemas externos deberán cumplir con los acuerdos y contratos de servicios que señala el fabricante.
- Se deben gestionar las pólizas de soporte y/o mantenimiento necesarias a petición y presupuesto del cliente final para el uso del software o productos utilizados en la APMC.

Soporte técnico y administración de usuarios del Sistema Financiero GRP.

- Con el objetivo de administrar, dar seguimiento, control de licencias y mejorar la atención a las solicitudes y/o requerimientos de los usuarios, se establecen las “Políticas de soporte técnico y administración de usuarios del Sistema Financiero GRP”, las cuales se encuentran publicadas en el Portal de Intranet, sección TI/Formatos y Documentos.

**ORIGINAL**

**4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Detección de solicitud.	1.1 Recibe folio de soporte por parte del Usuario solicitante. 1.2 ¿El folio recibido en el escritorio de servicios afecta a un usuario? - Si. Pasa al punto 2.1 - No. Pasa al punto 1.3 1.3 Inicia procedimiento “Gestión de problemas”. Termina procedimiento	Coordinador de Escritorio de Servicios.
2. Recepción de solicitud o petición/Detecta r necesidades.	2.1 Analiza el incidente del folio en el Sistema de Soporte. 2.2 ¿El Área Especializada de TI aplicable es escritorio de servicios, telecomunicaciones y redes, o infraestructura de servidores? - Si. Pasa a punto 2.9 - No. Pasa a punto 2.3 2.3 ¿El Área Especializada de TI aplicable es Sistemas de Información? - Si. Pasa 2.5	Coordinador de Escritorio de Servicio





<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-DGDI/DTI-02</b>
<b>PROCEDIMIENTO SOPORTE A LA GESTIÓN DE INCIDENTES DE UN USUARIO</b>	<b>REV. 04</b>
	<b>HOJA: 6 DE 18</b>

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	- No. Pasa 2.4	
	2.4 Notifica al usuario por el medio donde se realizó la solicitud que dicha petición no es corresponde al alcance de la DTI. Termina procedimiento	Administrador de Proyectos / Especialista de TI de Sistemas de Información
	2.5 Asigna folio de soporte al Área Especializada de TI de Sistemas de Información.	Coordinador de Escritorio de Servicio
	2.6 Analiza la solicitud 2.7 ¿El soporte al sistema se refiere a un soporte de software menor que no afecta el proceso? - Si. Pasa al 4.1 - No Pasa el 2.8 2.8 Notifica al Usuario que se requiere un oficio y que se dará seguimiento a la tarea mediante el procedimiento "Soporte de software desarrollado internamente". Indica en el folio de soporte y finaliza. Termina Procedimiento	Administrador de Proyectos / Especialista de TI de Sistemas de Información
	2.9 Asigna folio de soporte al Área Especializada de TI correspondiente.	Coordinador de Escritorio de Servicio
3. Realización de servicio correctivo.	3.1 Analiza la solicitud y realiza plan de atención 3.2 ¿El equipo o servicio cuenta con garantía o contrato de mantenimiento? - Si. Pasa al punto 4.2 - No. Pasa al punto 3.3 3.3 ¿Se detecta que se requiere una mejora o es una incidencia en el software? - Si. Pasa al punto 3.4 - No. Pasa al punto 4.1 3.4 Contacta al Administrador de Proyectos o Especialista de TI de Sistemas de Información,	Especialista de TI de la Subdirección de Servicios y Ciberseguridad / Especialista de TI de la Subdirección de Infraestructura

**ORIGINAL**



*[Firma manuscrita]*



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**  
**PROCEDIMIENTO SOPORTE A LA GESTIÓN DE INCIDENTES DE UN USUARIO**

**CÓDIGO:**  
**PR-DGDI/DTI-02**  
**REV. 04**  
**HOJA: 7 DE 18**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	se le indica que se continúa con el incidente y se le asigna el folio de soporte. Regresa al punto 2.6	
4. Ejecución de las acciones correctivas y validación a nivel técnico	4.1 Realiza las acciones correctivas necesarias para la reactivación/operación de los servicios, sistemas o equipos afectados. Pasa al punto 5.1	Especialista de TI si
	4.2 Solicita realizar las reparaciones al proveedor/ fabricante por garantía o contrato de mantenimiento.	Especialista de TI de la Subdirección de Servicios y Ciberseguridad / Especialista de TI de la Subdirección de Infraestructura
	4.3 Realiza las acciones correctivas necesarias para la reactivación/operación de los servicios o equipos afectados	Proveedor
	4.4 Realiza las pruebas de revisión y validación a nivel técnico con el proveedor 4.5 ¿Se otorga el Vo.Bo. de las acciones correctivas realizadas? - Si. Pasa al punto 5.1 - No. Regresa al punto 4.3	Especialista de TI de la Subdirección de Servicios y Ciberseguridad / Especialista de TI de la Subdirección de Infraestructura
5. Validación de acciones correctivas con el Área solicitante	5.1 Realiza pruebas de revisión y validación, notifica al Usuario para que dé su conformidad	Especialista de TI
	5.2 ¿Otorga su Vo.Bo.? - Si. Pasa al punto 5.4 - No. Pasa al punto 5.3	Usuario

**ORIGINAL**

**COPIA NO CONTROLADA**



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**CÓDIGO:**

**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**PR-DGDI/DTI-02**

**PROCEDIMIENTO SOPORTE A LA GESTIÓN DE INCIDENTES DE UN USUARIO**

**REV. 04**

**HOJA: 8 DE 18**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	5.3 ¿El soporte corresponde al Área de Sistemas de Información? - Si. Regresa al punto 4.1 - No. Regresa al punto 3.2	Especialista de TI
	5.4 Especifica las acciones realizadas y finaliza folio de soporte	Especialista de TI
6. Evaluación mensual de resultados e impacto en el servicio correctivo.	6.1 Envía encuesta de satisfacción al usuario sobre la atención brindada en el soporte	Coordinador de Escritorio de Servicios
	6.2 Analiza respuestas de las encuestas y se obtiene el reporte de resultados del servicio correctivo 6.3 ¿Dentro de las respuestas recibida existen calificaciones deficientes relacionadas a folios de soportes de Sistemas de Información? - Si. Pasa al punto 6.4 - No. Pasa al punto 6.5 6.4 Envía al Administrador de Proyectos/ Especialista de TI de Sistemas de Información los resultados de las encuestas con calificación deficiente. Pasar al punto 6.6 6.5 Retroalimenta a los Usuarios cuya calificación fue deficiente en base al reporte de resultados del servicio correctivo para los soportes pertenecientes a las Subdirecciones de Servicios y Ciberseguridad e Infraestructura	Coordinador de Escritorio de Servicios
	6.6 ¿Se requiere realizar acciones correctivas en folios de soporte? - Si. Pasa al punto 6.7 - No. Pasa al punto 6.11	Coordinador de Escritorio de Servicios / Administrador de Proyectos / Especialista

**ORIGINAL**



Handwritten signatures in blue ink.



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**  
**PROCEDIMIENTO SOPORTE A LA GESTIÓN DE INCIDENTES DE UN USUARIO**

**CÓDIGO:**  
**PR-DGDI/DTI-02**  
**REV. 04**  
**HOJA: 9 DE 18**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	6.7 ¿A qué Subdirección de TI pertenecen las acciones correctivas? Subdirección de Servicios y Ciberseguridad y/o Subdirección de Infraestructura, pasa al punto 6.8 Subdirección de Sistemas de Información, pasa al punto 6.10	de TI de Sistema de Información
	6.8 Notifica a Especialistas de TI de la Subdirección de Servicios y Ciberseguridad y/o Subdirección de Infraestructura que se requieren realizar acciones correctivas a folios de soporte en particular.	Coordinador de Escritorio de Servicios
	6.9 Genera la(s) solicitud(es) mediante folios de soporte para realizar las acciones correctivas. Regresa al punto 2.1	Especialista de TI
	6.10 Notifica a Especialistas de TI de Sistemas de Información que se requieren realizar acciones correctivas a folios de soportes en particular.	Administrador de Proyectos / Especialista de TI de Sistemas de Información
	6.11 Comparte el reporte de resultados del servicio correctivo y retroalimenta a los Especialistas de TI sobre los resultados obtenidos.  Termina el procedimiento.	Subdirectores de la DTI

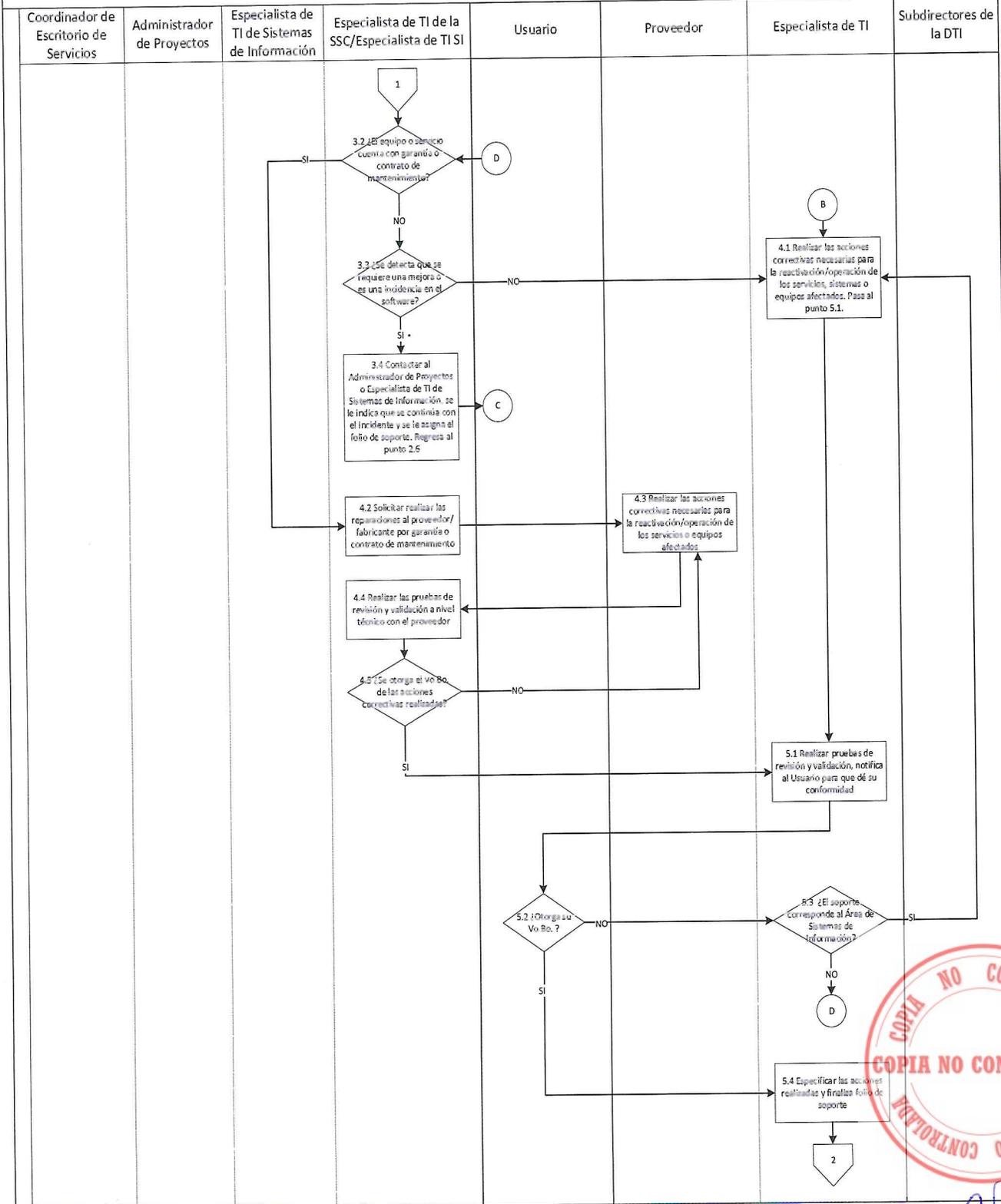
**ORIGINAL**







PR-DGDI/DTI-02 PROCEDIMIENTO SOPORTE A LA GESTIÓN DE INCIDENTES DE UN USUARIO



ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

PROCEDIMIENTO SOPORTE A LA GESTIÓN DE INCIDENTES DE UN USUARIO

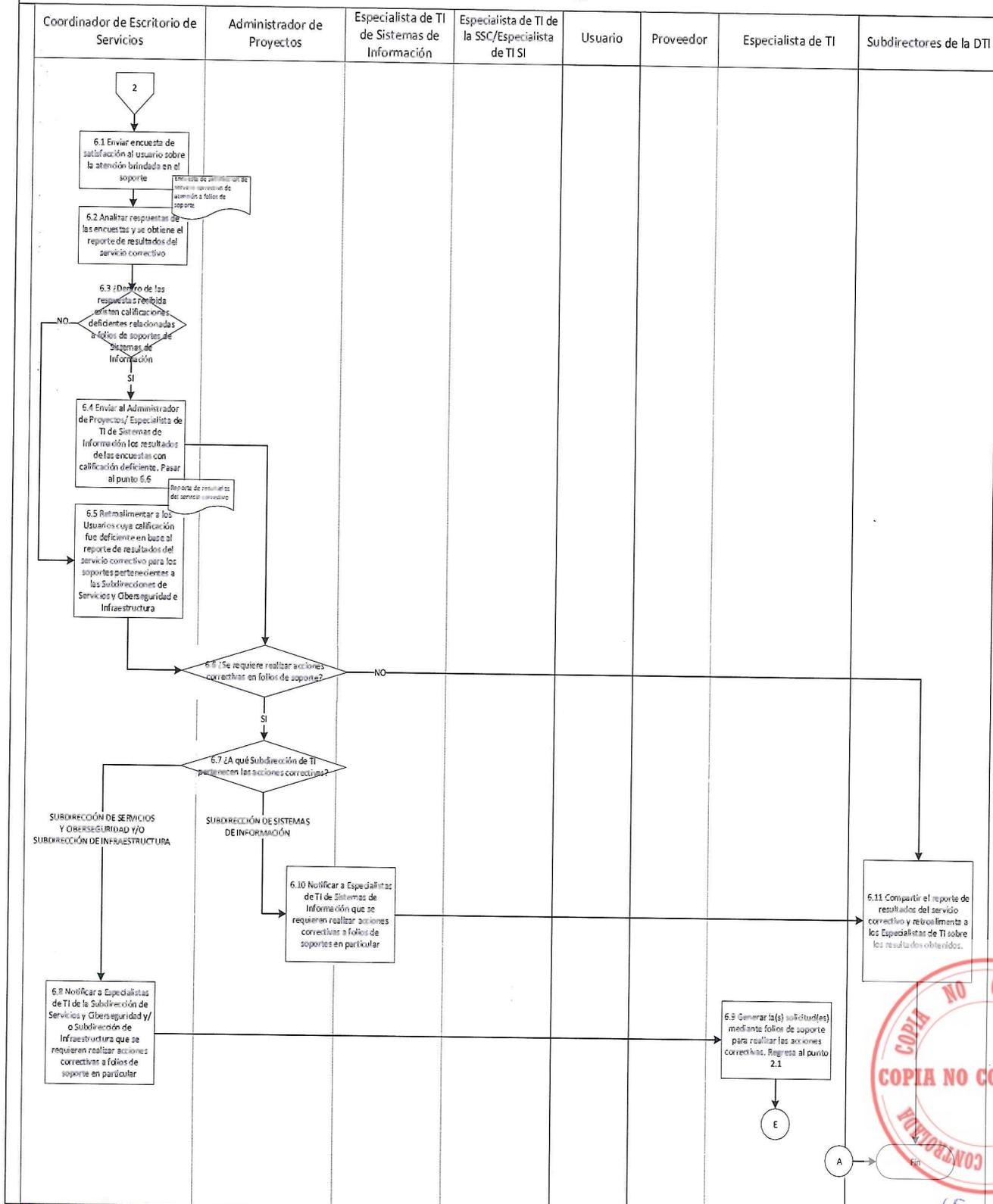
CÓDIGO:

PR-DGDI/DTI-02

REV. 04

HOJA: 12 DE 18

PR-DGDI/DTI-02 PROCEDIMIENTO SOPORTE A LA GESTIÓN DE INCIDENTES DE UN USUARIO



ORIGINAL



Handwritten signatures and initials

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-DGDI/DTI-02</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SOPORTE A LA GESTIÓN DE INCIDENTES DE UN USUARIO</b>	<b>REV. 04</b>
		<b>HOJA: 13 DE 18</b>

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documentos	Código
Lineamientos de la Dirección de Tecnologías de la Información del Municipio de León Guanajuato	DTI-LI-01
Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato.	NA
BD del Sistema de Soporte <a href="https://soporte.leon.gob.mx/public/login">https://soporte.leon.gob.mx/public/login</a>	NA



## 7. REGISTROS.

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Folio de soporte	2 años	Dirección de Tecnologías de la Información	Numérico consecutivo
Encuesta de satisfacción de servicio correctivo de atención a folios de soporte	2 años	Subdirección de Servicios y Ciberseguridad	NA
Reporte de resultados del servicio correctivo	2 años	Subdirección de Servicios y Ciberseguridad	NA

## 8. GLOSARIO.

APMC (Administración Pública Municipal Centralizada): Actividad que realiza el Gobierno Municipal Centralizado, regulada por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en particular, el artículo 115, la Constitución estatal, leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas.

Área Especializada de TI: Se refiere a las áreas de la DTI que cuentan con personal experto y técnico, para el desarrollo y operación de los procesos en la gestión de las TICs.

BD (Base de Datos): Aplicación que funciona como banco de datos.

DTI (Dirección de Tecnologías de la Información): Unidad organizacional perteneciente a la Dirección General de Desarrollo Institucional.



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-DGDI/DTI-02</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SOPORTE A LA GESTIÓN DE INCIDENTES DE UN USUARIO</b>	<b>REV. 04</b>
		<b>HOJA: 14 DE 18</b>

Enlace de TI: Personal de la APMC que funge como primer contacto para funciones en materia tecnologías de la información en las Dependencias Municipales con la DTI.

Especialista de TI: Se refiere al personal de la DTI, experto y técnico para el desarrollo y operación de los procesos en la gestión de las TICs.

Hardware: Refiere a las partes físicas, tangibles, de un sistema informático, sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.

Infraestructura: Conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o que se desarrolle efectivamente una actividad.

Mantenimiento correctivo: Mantenimiento que se realiza luego que ocurra una falla o avería en el equipo que por su naturaleza no pueden planificarse en el tiempo, presenta costos por reparación y repuestos no presupuestados, pues implica el cambio de algunas piezas del equipo.

Sistema de Soporte: Plataforma para atención y seguimiento de solicitudes de soporte técnico informático, de telecomunicaciones y de software de los sistemas y plataformas que administra, mediante la dirección interna <https://soporte.leon.gob.mx>

Software: Comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas (aplicaciones informáticas, sistema operativo, entre otros).

Soporte de software menor: Ajustes o cambios que no impactan en la modificación de la estructura de la Base de Datos o en la modificación del código de los sistemas desarrollados internamente o de los desarrollados por un tercero, como configuraciones, parametrizaciones, consultorías, entre otras.

TICs: Conjunto de procesos, recursos y técnicas para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información a través de sistemas y medios electrónicos.

Usuario: Refiere a los servidores públicos de la APMC que, con el objetivo de dar cumplimiento al plan de gobierno o derivado de las necesidades propias, les es necesario contar con equipos e infraestructura en materia de TICs en buen funcionamiento previniendo incidencias y así tener la conservación de los mismos a través de revisiones periódicas que garanticen el buen funcionamiento y fiabilidad de los mismos.

**ORIGINAL**



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-DGDI/DTI-02
	PROCEDIMIENTO SOPORTE A LA GESTIÓN DE INCIDENTES DE UN USUARIO	REV. 04
		HOJA: 15 DE 18

**9. ANEXOS.**

Folio de soporte.

**Datos del solicitante**

<b>Folio :</b>	<b>No. Nómina</b>	<b>Teléfono</b>
_____	_____	_____
<b>Nombre :</b>	<b>Departamento</b>	<b>Dirección</b>
_____	_____	_____

**ORIGINAL**

**Datos de la petición**

**Descripción de petición**

Favor de revisar computadora de directora ya que no prende.

**Evidencia**

**No hay Evidencia**

<b>Origen</b>	<b>Categoría</b>	<b>Sub-Categoría</b>
Sistema	Computadora	No Prende
<b>Problema</b>		

**Datos del Ticket**

<b>Dispositivos</b>					
<b>Nombre</b>	<b>Marca</b>	<b>Número de control</b>	<b>Número de serie</b>	<b>Modelo</b>	<b>Tipo de dispositivo</b>
<b>Actividades</b>					
<b>Fecha Captura</b>	<b>Actividad</b>		<b>Fecha de Término</b>		
Sin Actividades					
<b>Apoyos</b>					
Sin Apoyos					
<b>Estatus del Folio</b>					
Folio en Proceso			Asignado a		


  
 COPIA NO CONTROLADA





<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>PR-DGDI/DTI-02</b>
	<b>REV. 04</b>
<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>HOJA: 16 DE 18</b>
<b>PROCEDIMIENTO SOPORTE A LA GESTIÓN DE INCIDENTES DE UN USUARIO</b>	

Encuesta de satisfacción de servicio correctivo de atención a folios de soporte.

<p>1- Califica la satisfacción que te ha generado el área de soporte técnico del escritorio de servicios de la DTI.</p> <p><input type="radio"/> BASTANTE</p> <p><input type="radio"/> REGULAR</p> <p><input type="radio"/> MALA</p>	<p>4- La atención y cortésia brindada por el personal de soporte técnico fue:</p> <p><input type="radio"/> EXCELENTE</p> <p><input type="radio"/> REGULAR</p> <p><input type="radio"/> MALA</p>
<p>2- El servicio que te brinda el área de soporte técnico cubrió con los requerimientos que solicitaste?</p> <p><input type="radio"/> EXCELENTE</p> <p><input type="radio"/> REGULAR</p> <p><input type="radio"/> MALA</p>	<p>5- ¿Cómo calificas el ambiente y comportamiento del personal de soporte técnico que te brinda el servicio?</p> <p><input type="radio"/> EXCELENTE</p> <p><input type="radio"/> REGULAR</p> <p><input type="radio"/> MALA</p>
<p>3- Califica el tiempo de respuesta de atención a los folios de soporte que solicitaste.</p> <p><input type="radio"/> EXCELENTE</p> <p><input type="radio"/> REGULAR</p> <p><input type="radio"/> MALA</p>	<p>6- ¿Cómo calificas la imagen y presentación del personal de soporte técnico que te atiende?</p> <p><input type="radio"/> BUENO</p> <p><input type="radio"/> REGULAR</p> <p><input type="radio"/> MALO</p> <p><input type="radio"/> INDEFINIDA</p>

ORIGINAL

Reporte de resultados del servicio correctivo.



COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

N/A

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-DGDI/DTI-02</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SOPORTE A LA GESTIÓN DE INCIDENTES DE UN USUARIO</b>	<b>REV. 04</b>
		<b>HOJA: 17 DE 18</b>

## 10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
00	30 de marzo de 2015	Elaboración del documento
01	10 de abril del 2017	Se insertó el apartado número 10 correspondiente a la Medición. Se actualizó la sección 9 Anexos con imágenes actuales de folios de sistema con su seguimiento y cierre. En el diagrama de flujo se actualizó el nombre del procedimiento. Se actualizó la sección Control de emisión por nuevos firmantes. Se adecuó conforme a los lineamientos establecidos del nuevo formato.
02	9 de abril de 2017	Actualización en diagrama de Flujo Actualización en terminología del procedimiento y se quita la ficha de medición para colocarse como anexo A. Actualización en Anexos con pantalla de los sistemas vigentes. Actualización de acuerdo a lineamientos vigentes 2018
03	26 de noviembre de 2020	Se actualizan los diferentes apartados del documento, así como los anexos con las imágenes de los formatos actuales que forman parte del soporte de gestión de incidentes a un usuario.
04	17 de marzo de 2022	Se actualizó el diagrama de flujo y la sección control de emisión por nuevos firmantes.





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL  
PROCEDIMIENTO SOPORTE A LA GESTIÓN DE INCIDENTES DE UN  
USUARIO

CÓDIGO:  
PR-DGDI/DTI-02  
REV. 04  
HOJA: 18 DE 18

### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Ing. J Félix Aguirre Gutiérrez	Ing. Carlos Alejandro Cárdenas Hernández	Lic. Verónica Teresa Gutierrez Campos
<b>Cargo-puesto</b>	Subdirector de Servicios y Ciberseguridad	Director de Tecnologías de la Información	Directora General de Desarrollo Institucional
<b>Firma</b>			
<b>Nombre</b>	Ing. Alan Josué Morales Necha		
<b>Cargo-puesto</b>	Subdirector de Infraestructura		
<b>Firma</b>			
<b>Nombre</b>	Ing. Ricardo Ivann Granados Gallegos		
<b>Cargo-puesto</b>	Subdirector de Sistemas de Información		
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	11 de marzo de 2022	14 de marzo de 2022	17 de marzo de 2022

ORIGINAL



Fecha de baja: