



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención a Usuarios de Equipo de Cómputo

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:

PR-SII-024

REVISIÓN:

6

FECHA DE REVISIÓN:

Agosto -2016

HOJA:

1/5

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Definir la atención de los requerimientos de soporte por parte de los usuarios hacia el departamento de sistemas.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamentos que intervienen en el procedimiento de Atención a Usuarios de Equipo de Cómputo:

- ⇒ Sistemas de Información



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Administrativa		Fecha de elaboración: Agosto, 2009
Departamento: Sistemas de Información		Hoja: 2/5
Procedimiento: Atención a Usuarios de Equipo de Cómputo		
Responsable	Operación Núm.	Descripción del Procedimiento
Usuario	01	Solicitará apoyo para resolver un problema técnico con su equipo a nivel de hardware o software. Mediante correo electrónico, teléfono o sistema de tickets.
	02	Los datos básicos que debe indicar para poder atenderlo son: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del usuario • Descripción detallada de su falla o problema. • Fecha y hora aproximada en que detecto el problema.
Sistemas de Información	03	De acuerdo a los datos presentados, identificará las características tanto de hardware o software que posee el usuario.
	04	Determinar los recursos humanos y físicos para trabajar en el problema.
	05	Determinar la severidad del problema y prioridad.
	06	En caso de ser soporte telefónico: de esta forma podrá obtener indicaciones básicas y resolver inconvenientes menores, de manera que pueda restablecer la capacidad operativa de los servicios o elementos afectados por el incidente que le haya acontecido, de una manera ágil y rápida sin la necesidad de visitas técnicas.
	07	En caso de no lograr una solución telefónica se intentara utilizar un software de control remoto en caso de no poder realizarse, se hará necesario visitar al usuario en su puesto de trabajo.
	08	En caso de no lograr una solución siguiente los puntos 06 y 07 se procederá a dar soporte técnico en sitio; en caso de que la falla no sea resuelta se retirara el equipo para una revisión más minuciosa.

DOCUMENTO CONTROLADO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

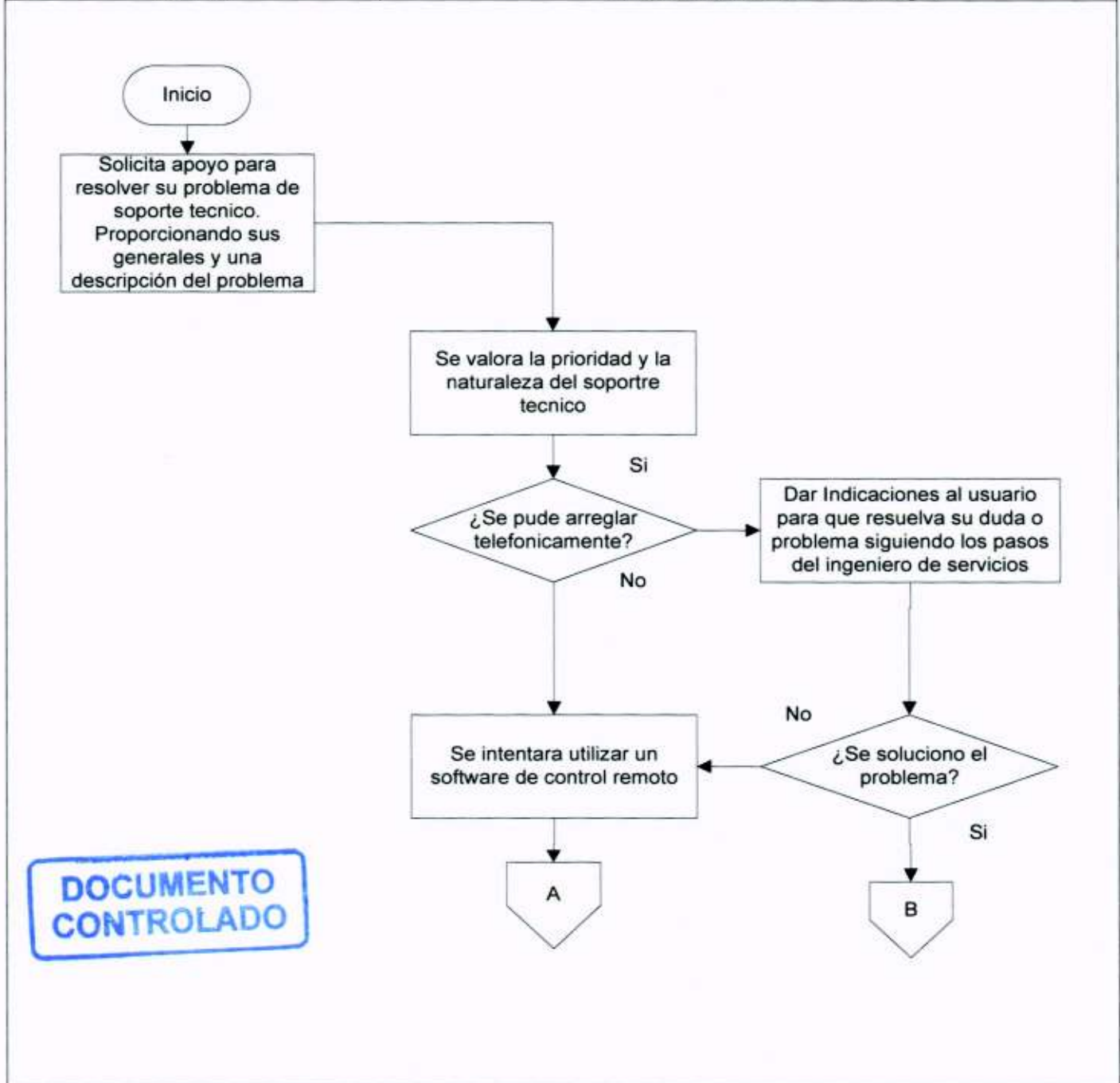
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Administrativa		Fecha de elaboración: Agosto, 2009
Departamento: Sistemas de Información		Hoja: 3/5
Procedimiento: Atención a Usuarios de Equipo de Cómputo		
Responsable	Operación Núm.	Descripción del procedimiento
	09	En caso de que el problema implique posible pérdida de información es obligación del personal técnico sacar antes el respaldo de la información necesaria para cumplir con las funciones del usuario antes de proceder con el trabajo de carácter técnico.
	10	Informar al usuario sobre el diagnóstico y reparación del equipo, si es caso sugerir prácticas de mejor utilización de la infraestructura tecnológica.
	11	Registrar el procedimiento desarrollado en la prestación del servicio, como constancia y alimentación de una base de conocimiento de soluciones.
	12	Realizar seguimiento en el procedimiento de soporte, si es del caso establecer acciones de mejora en el procedimiento.

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

DIAGRAMA DE FLUJO

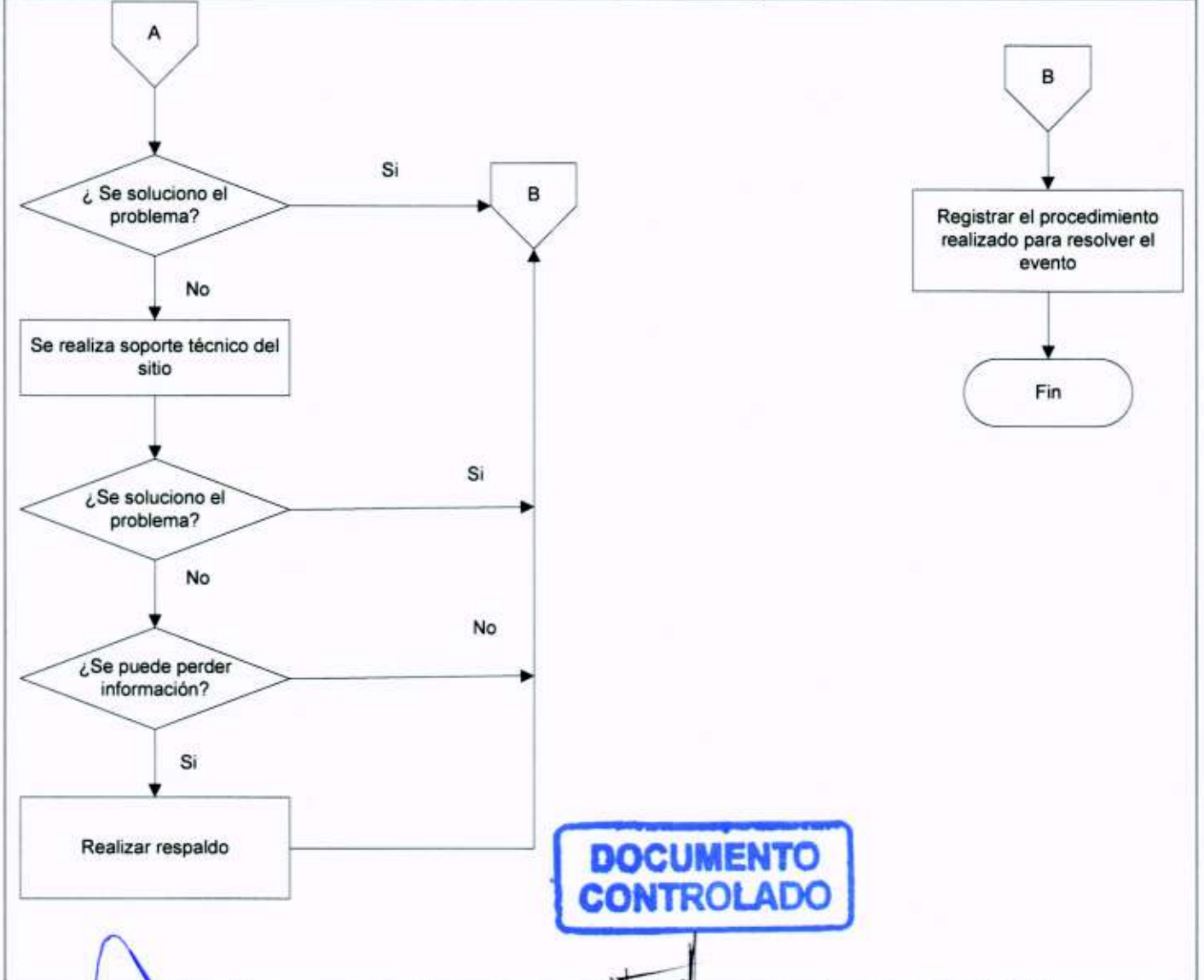
Dirección: Administrativa		Fecha de elaboración: Agosto, 2009	
Departamento: Sistemas de Información		Hoja: 4/5	
Procedimiento: Atención a Usuarios de Equipo de Cómputo			
Usuario		Jefe de Infraestructura Tecnológica	



DOCUMENTO CONTROLADO

DIAGRAMA DE FLUJO

Dirección: Administrativa	Fecha de elaboración: Agosto, 2009
Departamento: Sistemas de Información	Hoja: 5/5
Procedimiento: Atención a Usuarios de Equipo de Cómputo	
Jefe de Infraestructura Tecnológica	



 Formulo Ing. Jose Luis Rubio Padilla JEFE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	 Revisó Ing. Oscar L. Terán González GERENTE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	 Autorizó L.A.P. Salvador López Aguilar DIRECTOR ADMINISTRATIVO
--	--	--