



ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO

CÓDIGO:	P-SIG-SOI-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	1 de 5

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

ELABORA	REVISAR	ADMINISTRA
RÚBRICA Edilberto González Serna Director de Soporte e Infraestructura	RÚBRICA Cintia Smith Secretaria de Innovación y Gobierno Abierto	RÚBRICA Katia Lizbeth Salazar Reyes Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos

I. OBJETIVO

Establecer el Procedimiento para la atención a solicitudes de soporte técnico que el personal de cada Dependencia de la Administración Pública Municipal realiza, generando así el correcto control, atención y solución a cada una de las solicitudes.

II. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la Dirección de Soporte e Infraestructura de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto y a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal y Paramunicipal.

III. DEFINICIONES

Cierre de reporte. Indica la conclusión de la atención al reporte realizado por el usuario por parte de personal de la Dirección de Soporte e Infraestructura.

Dirección. Dirección de Soporte e Infraestructura.

Equipo Informático. Aparatos electrónicos y servicios anexos que permiten la ejecución de programas informáticos, así como todos los equipos que se valen de la tecnología para cumplir con su propósito.

Hardware. Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen un equipo informático.

Software. Conjunto de programas o rutinas que permiten a la computadora realizar ciertas tareas.

Soporte Técnico. Área que proporciona asistencia al usuario al presentar algún problema con el hardware o software del que hacen uso.



ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO

CÓDIGO:	P-SIG-SOI-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	2 de 5

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

IV. COMPETENCIAS

- **Auxiliar de la Dirección de Soporte e Infraestructura de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto**
 - Recibir oficio y validar información.
 - Recibir llamadas telefónicas de reportes.
 - Capturar información de solicitud en sistema.
 - Asignar solicitudes a la Jefatura de Soporte Técnico.
- **Responsable de la Jefatura de Soporte Técnico de la Dirección de Soporte e Infraestructura de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto**
 - Revisar solicitud.
 - Validar información.
 - Asignar a la persona en el cargo de Técnico(a) de Soporte que dará atención al reporte.
- **Técnico(a) de Soporte de la Dirección de Soporte e Infraestructura de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto**
 - Revisar la asignación de reportes y acudir al área a brindar atención.
 - Revisar equipos y realizar los trabajos necesarios.
 - Indicar a la persona solicitante los pasos a seguir para la solución del reporte.
 - Realizar cierre vía sistema del reporte atendido.
- **Persona solicitante**
 - Realizar reporte para la revisión del equipo tecnológico que presenta falla.

V. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

A. TRATADOS INTERNACIONALES

N/A.

B. NIVEL FEDERAL

N/A.

C. NIVEL ESTATAL

- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.

D. NIVEL MUNICIPAL

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey.

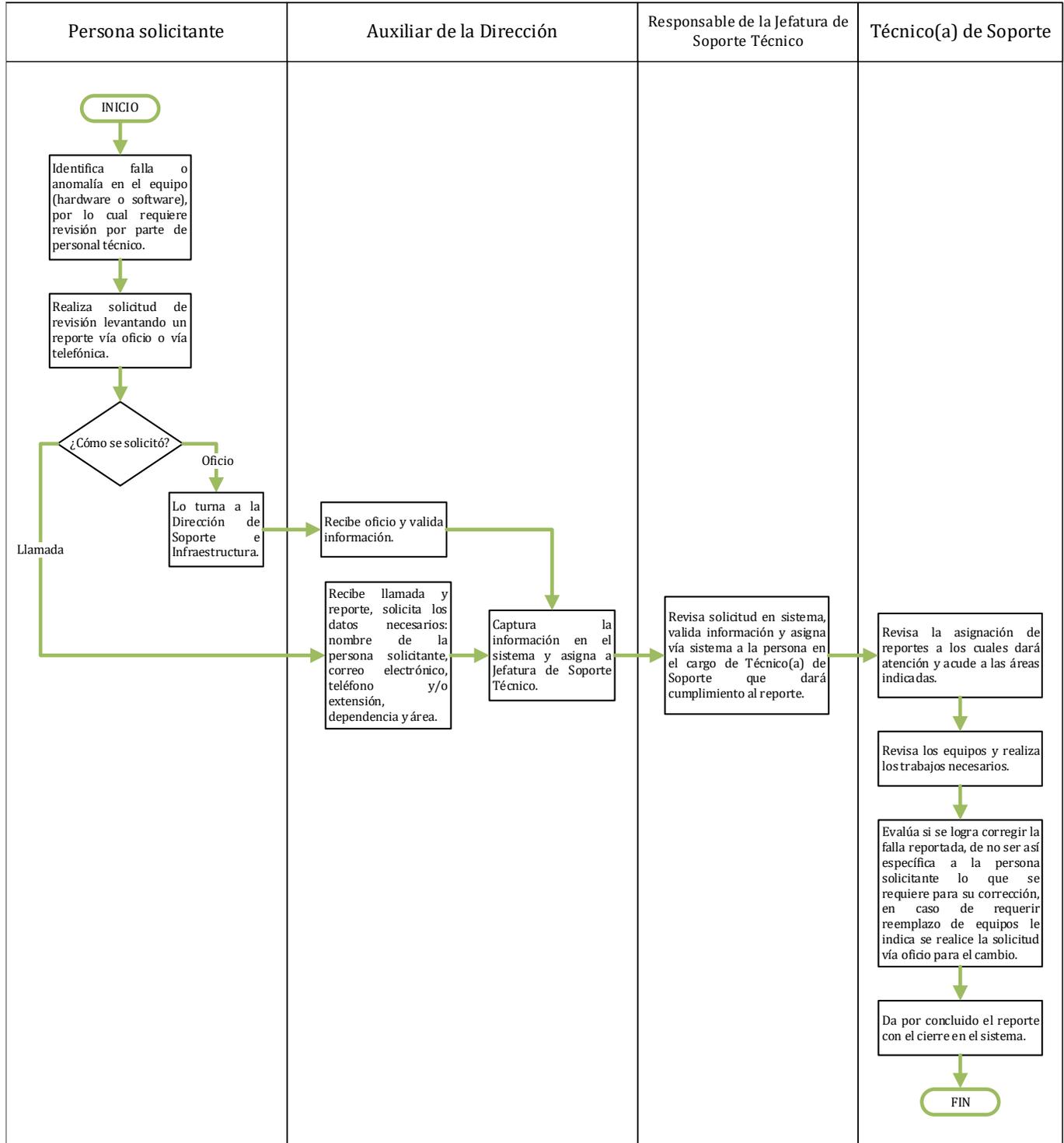


ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO

CÓDIGO:	P-SIG-SOI-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	3 de 5

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

VI. DIAGRAMA DE FLUJO





ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO

CÓDIGO:	P-SIG-SOI-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	4 de 5

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

VII. DESCRIPCIÓN

- 7.1. El personal de cualquiera de las Dependencias de la Administración Pública identifica falla o anomalía en el equipo (hardware o software), por lo cual requiere revisión por parte de personal técnico.
- 7.2. Realiza solicitud de revisión levantando un reporte vía oficio o vía telefónica.
- 7.3. Si la persona solicitante genera el reporte vía oficio este es turnado a la Dirección de Soporte e Infraestructura.
- 7.4. La persona en el cargo de Auxiliar de la Dirección recibe oficio y valida información.
- 7.5. Si la persona en el cargo de Auxiliar de la Dirección recibe llamada y reporte solicita los datos necesarios: nombre de la persona solicitante, correo electrónico, teléfono y/o extensión, dependencia y área.
- 7.6. En ambos casos captura la información en el sistema y asigna a Jefatura de Soporte Técnico.
- 7.7. La persona responsable de la Jefatura de Soporte Técnico revisa solicitud en sistema, valida información y asigna vía sistema a la persona en el cargo de Técnico(a) de Soporte que dará cumplimiento al reporte.
- 7.8. La persona en el cargo de Técnico(a) de Soporte revisa la asignación de reportes a los cuales dará atención y acude a las áreas indicadas.
- 7.9. Revisa los equipos y realiza los trabajos necesarios.
- 7.10. Evalúa si se logra corregir la falla reportada, de no ser así específica a la persona solicitante lo que se requiere para su corrección, en caso de requerir reemplazo de equipos le indica se realice la solicitud vía oficio para el cambio.
- 7.11. La persona en el cargo de Técnico(a) da por concluido el reporte con el cierre en el sistema.

VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

N/A.

IX. ANEXOS

N/A.



ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO

CÓDIGO:	P-SIG-SOI-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	5 de 5

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

X. CONTROL DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	28/07/2022	Creación del procedimiento.
02	08/02/23	Se actualiza conforme al Reglamento de la Administración 2021 – 2024 de P-SAD-INA-01 a P-SIG-SOI-01.