



	Nombre del documento: Procedimiento de Solicitud de Soporte Técnico	Código: ITVY-PSGI-RS-19
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.5.1., ISO 14001: 2015 8.1, ISO 45001:2018 6.1.2, ISO 50001:2018 8.1	Responsable: Jefe del Centro de Cómputo
		Página 1 de 4

1. Propósito

Llevar el registro de las actividades realizadas, atendidas y programadas por el personal de centro de cómputo.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para todos los usuarios tanto alumnos como docentes del Instituto Tecnológico del Valle del Yaqui.

3. Políticas de operación

- 3.1 Los servicios pueden ser en Hardware y Software.
- 3.2 Las solicitudes pueden realizarse mediante el envío de un correo a la dirección ccomputo@itvy.edu.mx.
- 3.3 Las solicitudes verbales se atenderán en el momento si así se requiere y posteriormente serán capturadas en el sistema *helpdesk*.
- 3.4 Las solicitudes serán atendidas prioritariamente en el orden en el que vayan entrando la bandeja de entrada del correo ccomputo@itvy.edu.mx.
- 3.5 Todas las solicitudes se capturarán en el sistema *helpdesk*.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Iván Guadalupe Polanco Valenzuela Jefe del Departamento del Centro de Cómputo	Mtra. Leonila Contreras Yáñez Subdirectora de Servicios Administrativos	M.C. Pedro Alberto Haro Ramírez Director
Firma:	Firma:	Firma:
08 de Noviembre de 2019	12 de Noviembre de 2019	12 de Noviembre de 2019



Nombre del documento: Procedimiento de Solicitud de Soporte Técnico

Código: ITVY-PSGI-RS-19

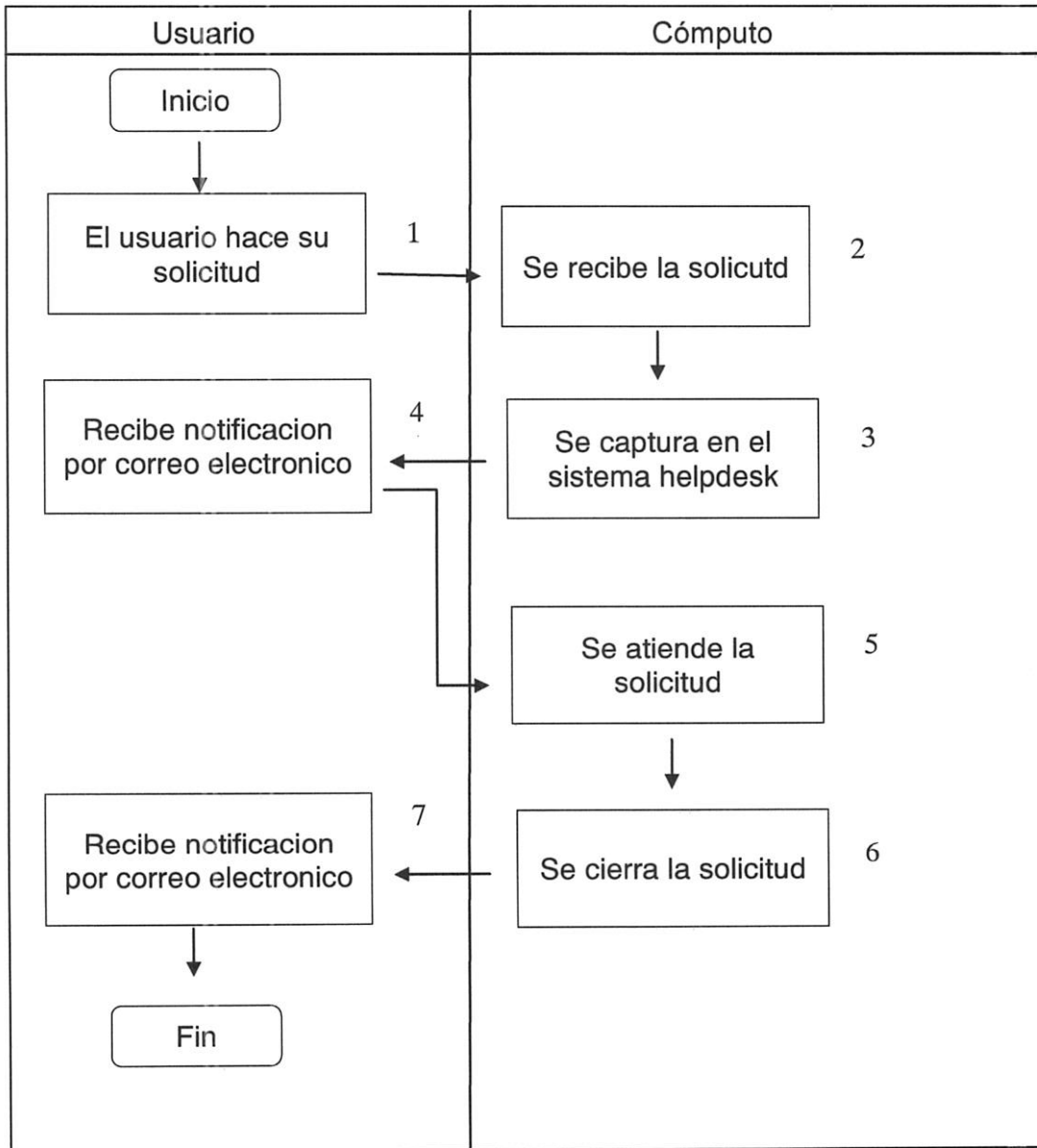
Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.5.1., ISO 14001: 2015 8.1, ISO 45001:2018 6.1.2, ISO 50001:2018 8.1

Responsable: Jefe del Centro de Cómputo

Página 2 de 4

4. Diagrama del procedimiento.





Nombre del documento: Procedimiento de Solicitud de Soporte Técnico	Código: ITVY-PSGI-RS-19
	Revisión: 1
Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.5.1., ISO 14001: 2015 8.1, ISO 45001:2018 6.1.2, ISO 50001:2018 8.1	Responsable: Jefe del Centro de Cómputo
	Página 3 de 4

5. Descripción del procedimiento


Secuencia de etapas	Actividad	Responsable (S)
1. El usuario hace su solicitud.	1.1 El usuario realiza su solicitud vía correo electrónico o verbal a alguno de los encargados de centro de cómputo.	Usuario
2. Se recibe la solicitud.	2.1 Las solicitudes son recibidas verbalmente o vía correo electrónico.	Centro de Cómputo
3. Se captura en el sistema helpdesk.	3.1 Una vez recibidas las solicitudes son capturadas en el sistema helpdesk en donde se le asigna a un responsable el cual se encargará de darle seguimiento.	Centro de Cómputo
4. Recibe notificación por correo electrónico.	4.1 Al usuario se le notifica vía correo electrónico los detalles de la solicitud, se le informa la fecha de atención y quien le dará seguimiento a su solicitud.	Centro de cómputo
5. Se atiende la solicitud.	5.1 El personal de centro de cómputo acude con el usuario para atender la solicitud que previamente hizo de su conocimiento a centro de cómputo.	Centro de Cómputo
6. Se cierra la solicitud.	6.1 Cuando el responsable de atender la solicitud considera que la solicitud ha sido atendida y terminada este actualiza el estatus de la solicitud en el sistema helpdesk.	Centro de Cómputo
7. Recibe notificación por correo electrónico.	7.1 En la notificación que se le envía al usuario se le detalla las actividades que se realizaron para atender su solicitud y cuál fue la solución a su problema.	Centro de Cómputo

6 Documentos de referencia

DOCUMENTO
No aplica

7. Registros

Registros	Código de identificación	Ubicación y forma de almacenamiento	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo
Solicitud de Soporte Técnico	ITVY-PSGI-RS-19-01	Centro de Cómputo / electrónico	1 año	Jefe del Centro de Cómputo

	Nombre del documento: Procedimiento de Solicitud de Soporte Técnico	Código: ITVY-PSGI-RS-19
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.5.1., ISO 14001: 2015 8.1, ISO 45001:2018 6.1.2, ISO 50001:2018 8.1	Responsable: Jefe del Centro de Cómputo
		Página 4 de 4

8. Glosario

Helpdesk: Plataforma web donde se registran las solicitudes.

9. Anexos

No Aplica

10. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	21 de Noviembre 2018	Primera emisión del documento
1	12 de Noviembre 2019	Migración de la referencia de las normas OHSAS 18001:2007 a la ISO 45001:2018; y actualización de la ISO 50001 a su versión 2018.