



Procedimiento

Nombre:	Atención a Usuarios de Equipo de Cómputo.
Objetivo:	Brindar asesoría a los usuarios del equipo de cómputo y telecomunicaciones, a fin de optimizar el uso del mismo.
Frecuencia:	Eventual

Normas

- La Solicitud de servicios en formato libre se envía al área solicitante de manera electrónica, chat, verbal, oficio de solicitud y por teléfono; deberá describir brevemente el problema que exista con el equipo de cómputo, el área solicitante, el nombre del usuario, la fecha y hora, asimismo deberá estar debidamente firmada por el usuario solicitante.
- La atención de las solicitudes dependerá de que:
 - Existan los recursos económicos y materiales.
 - Sea ámbito de la Subcoordinación de Innovación y Tecnologías de la Información.
- La Subcoordinación de Innovación y Tecnologías de la Información evaluará y asignará las prioridades a las solicitudes de acuerdo a su criterio o por autorización del Director General.
- En caso de que se presenten problemas recurrentes y estos sean causados por los usuarios de los equipos, será necesario recomendar los cursos de capacitación correspondientes.
- En los casos de reincidencias en la problemática se deberá levantar un acta de hechos y proceder de acuerdo a la normatividad establecida.
- La Subcoordinación de Innovación y Tecnologías de la Información brindará asesoría respecto a los sistemas desarrollados por el área, en los casos de sistemas institucionales se gestionará ante CONALEP.

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subcoordinación de Administración y Finanzas	Dirección General	Junta Directiva
07/01/10	26/02/10			



Área	Actividad	Descripción
Subcoordinación de Innovación y Tecnologías de la Información	1.	Recibe de los Usuarios la Solicitud de servicio en formato libre en original y copia,
	2.	Se registra la solicitud en el sistema de Mesa de Ayuda para la Gestión Informática (MAGI). ¿Procede la petición? <u>En caso de no proceder la petición:</u>
	2A.	Elabora y envía al usuario la Notificación en formato libre , a través de la cual informa que no existe problema alguno y emite recomendación para dar buen uso del hardware o software en conflicto.
	2B.	Se registra en el MAGI la solicitud como ATENDIDA. Fin. <u>En caso de sí proceder la petición:</u>
	3.	Se inicia el proceso de gestión de la solicitud y se asigna la solicitud en el sistema MAGI como solicitud EN PROCESO.
	4.	Revisa el archivo informático Solicitudes de Atención y selecciona la actividad con mayor prioridad.
	5.	Asesora vía telefónica o acude directamente al área solicitante y atiende la solicitud en turno.
	6.	Emite Reporte de solicitud ATENDIDA y TERMINADA en el Sistema MAGI . (archivo electrónico)
7.	Actualiza y respalda el archivo informático Solicitudes de Atención para dar de baja la solicitud atendida y archiva los respaldos del sistema en un CD de manera cronológica definitiva.	
8.	Verifica la existencia de nuevas peticiones en el archivo informático Solicitudes de atención.	

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subcoordinación de Administración y Finanzas	Dirección General	Junta Directiva
07/01/10	26/02/10			



Área	Actividad	Descripción
		<p>¿Existen solicitudes pendientes?</p> <p><u>En caso de existir solicitudes pendientes:</u></p> <p>Continúa con la actividad No. 5</p> <p><u>En caso de no existir solicitudes pendientes:</u></p> <p>FIN DE PROCEDIMIENTO.</p>

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subcoordinación de Administración y Finanzas	Dirección General	Junta Directiva
07/01/10	26/02/10			