

Procedimiento de servicios de desarrollo y soporte tecnológico



UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
DEL **GOLFO** DE MÉXICO

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE
DESARROLLO Y SOPORTE TECNOLÓGICO

Elabora	Revisa	Autoriza
Jefe de Departamento de Desarrollo y Difusión de Sistemas y Tecnologías	Jefe del Departamento de Calidad Institucional	Coordinador de Desarrollo Tecnológico
Lic. José Esteban Guillén Díaz	Ing. Raúl Reyes Cruz	Ing. Jesús Xavier Herrera Layán
		

Procedimiento de servicios de desarrollo y soporte tecnológico

INDICE

	Página
1. Objetivo	3
2. Alcance.....	3
3. Diagrama de Procesos.....	3
4. Responsabilidades y Autoridades	4
5. Términos y Definiciones.....	4
6. Desarrollo de Actividades	6
7. Documentos Relacionados	6
8. Historial de Cambios.....	7
9. Anexos.....	10

Procedimiento de servicios de desarrollo y soporte tecnológico

1. Objetivo

Especificar la forma en que la Coordinación de Desarrollo Tecnológico debe atender a la comunidad universitaria, sean éstos alumnos, docentes o administrativos, en sus requerimientos de infraestructura informática, soluciones de información o de desarrollo tecnológico.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para todas las áreas administrativas, académicas y docentes de la Institución. AUNQUE ACTUALMENTE SU REGISTRO ES MANUAL, se tiene planeado operarlo a través de un sistema en un futuro próximo.

3. Diagrama de procesos



Procedimiento de servicios de desarrollo y soporte tecnológico

4. Responsabilidades y Autoridades

Solicitante

- Cualquier participante de la comunidad universitaria, empezando por alumnos, docentes por asignatura, docentes de tiempo completo y administrativo puede fungir como solicitante de los servicios.
- Responsable de definir su requerimiento, registrar convenientemente el formato RST-01-F1/REV 05 y darle seguimiento a la consecución de los servicios.

El coordinador de Desarrollo Tecnológico o el jefe de departamento correspondiente (Redes, Telecomunicaciones y Soporte Técnico o bien, Desarrollo y Difusión de Sistemas)

- Responsable del buen funcionamiento del procedimiento: Promueve su aplicación, actúa como receptor de solicitudes y realiza el análisis del desempeño de la Coordinación.

Personal del Departamento de Redes, Telecomunicaciones y Soporte Técnico o del Departamento de Desarrollo y Difusión de Sistemas

- Mantiene una relación profesional y atenta con la comunidad usuaria
- Realiza los trabajos de atención requeridos por la comunidad y coadyuva en la correcta aplicación del procedimiento.
- Registra los datos en el formato y registra las experiencias y lecciones aprendidas en la base de conocimientos

5. Términos y Definiciones

Usuario: Personal administrativo y docente, técnico de apoyo y académico que requiere de los servicios de informática.

Servicio: La actividad organizada que se presta o realiza con el fin de satisfacer determinadas necesidades del o de la cliente interno.

Tipo de Servicio: Los servicios pueden ser relacionados con la infraestructura informática que incluye equipo de cómputo, sus periféricos, red de transmisión de datos, internet. También se están incluidos los servicios de desarrollo de aplicaciones de sistemas, desde una aplicación nueva que incluye su análisis, diseño y desarrollo, hasta el mantenimiento del mismo por alguna anomalía de funcionamiento o necesidad de una función o reporte adicional.

Procedimiento de servicios de desarrollo y soporte tecnológico

Evaluación técnica: es la actividad de análisis del problema, definición de posibles soluciones y plan, programa o táctica a seguir. Aquí se definen tiempos requeridos para

6. Desarrollo de Actividades

El procedimiento inicia cuando el usuario, habiendo llenado el formulario "Solicitud de Servicio PR-RST-01-F1/REV 05" en el apartado marcado con el I romano, entrega a personal de la CDT. En caso de duda en el llenado, puede aclarar en las ext. 131 o 137.

- **RECIBIR LA SOLICITUD DE SERVICIO.**
- El coordinador de Desarrollo Tecnológico o el jefe de departamento correspondiente (Redes, Telecomunicaciones y Soporte Técnico o bien, Desarrollo y Difusión de Sistemas) puede recibir dicha recepción, que, además, puede ser físicamente o por e-mail.
- **AGENDAR EL SERVICIO SOLICITADO EN LA CDT.**
- Programar el servicio solicitado. Se verifica y determina el personal que lo puede atender procurando atenderlo, si es posible, inmediatamente.
- **INICIAR EL SERVICIO POR PARTE DEL INGENIERO DESIGNADO.**
- Revisar la solicitud y hace una evaluación técnica o un diagnóstico y un estimado de tiempos requeridos
- Actualizar el consecutivo e informa al usuario del número de reporte y fecha y hora de terminación de trabajos
- Informar al usuario que contará con un acuse de recibo físico o por e-mail, incluyendo número de servicio.
- Revisar, por parte del Ingeniero de servicio, la base de conocimientos para referenciar problemas similares anteriores y la forma en que fueron resueltos
- **REALIZAR EL SERVICIO SOLICITADO**
- Realizar los trabajos El ingeniero de servicio
- Informa al solicitante los resultados
- Registra en el apartado II OBSERVACIONES" Solicitud de Servicio PR-RST-01-F1/REV 05", las incidencias más relevantes para enriquecer la base de conocimientos, sean lecciones aprendidas, nuevas experiencias, entre otros

Procedimiento de servicios de desarrollo y soporte tecnológico

• ENTREGAR TRABAJOS AL USUARIO

- El ingeniero notifica al usuario la terminación de trabajos
- Entre ambos se revisa si se cubren los requerimientos solicitados
- Registra la fecha de terminación de trabajos en el apartado III de la "Solicitud de Servicio PR-RST-01-F1/REV 05"
- El ingeniero de servicios le solicita al usuario realizar la evaluación que se muestra en el apartado III de la "Solicitud de Servicio PR-RST-01-F1/REV 05"

7. Documentos Relacionados

Registros

Clave	Registro	Tiempo de Conservación	Responsable del Registro	Lugar de Almacenamiento
PR-RTST-01-F1	Solicitud de Servicio	1 año	Coordinador de Desarrollo Tecnológico	Coordinación de Desarrollo Tecnológico
PR-RTST-01-F2 REV 01	Análisis de frecuencia de requerimientos	1 año	Coordinador de Desarrollo Tecnológico	Coordinación de Desarrollo Tecnológico
PR-RTST-01-F3 REV 01	Calidad de los servicios impartidos	1 año	Coordinador de Desarrollo Tecnológico	Coordinación de Desarrollo Tecnológico
PR-RTST-01-F3 REV 00	Evaluación de los servicios	1 año	Coordinador de Desarrollo Tecnológico	Coordinación de Desarrollo Tecnológico

Procedimientos

Clave	Nombre
NA	NO APLICA

Instrucción de Trabajo

Clave	Nombre
NA	NO APLICA

Otros Documentos

Clave	Nombre
NA	

Procedimiento de servicios de desarrollo y soporte tecnológico

8. Historial de Cambios

Sección de cambio				
Hoja No.	Estado Revisión no.	Descripción	Iniciales y fecha	
			Revisó	Autorizó
NA	00	Primera Edición del Documento	FOS 10 Dic. 08	FOS 10 Dic. 08
01	01	Se cambia la persona de quien revisa y autoriza el Procedimiento.	LEML 08 Ene. 10	LEML 08 Ene. 10
03	01	Se elimina: Cliente Interno <ul style="list-style-type: none"> Orden de soporte técnico debidamente llenada. 	LEML 08 Ene. 10	LEML 08 Ene. 10
04	01	Se elimina: 6.1 Solicitud de Servicio. El cliente interno solicita el servicio que necesita mediante un correo electrónico institucional o por Oficio Interno (Memorandum) según convenga y, anexa la orden de Soporte Técnico debidamente llenada. Si la Solicitud es electrónica, deberá contener una breve explicación del problema o necesidad del servicio, el nombre y firma del solicitante, y el archivo electrónico correspondiente al formato de orden de Soporte Técnico debidamente llenado; deberá ser dirigido al Jefe del Departamento de Soporte Técnico y, copias al líder del Proceso, Coordinador de Desarrollo Tecnológico y Titular del área solicitante. Si la solicitud es por Oficio Interno, deberá contener una breve explicación del problema o necesidad del servicio, nombre y firma del solicitante, y	LEML 08 Ene. 10	LEML 08 Ene. 10

Procedimiento de servicios de desarrollo y soporte tecnológico

		<p>anexar el formato de la orden de Soporte Técnico debidamente llenado; deberá ser dirigido al Jefe del Departamento de Soporte Técnico y, copias al líder del proceso, Coordinador de Desarrollo Tecnológico y Titular del área solicitante.</p> <p>Se agrega: 6.1 Solicitud de Servicio.</p> <p>El cliente interno requiere el servicio que necesita mediante el llenado debido de la solicitud de forma escrita o por correo electrónico institucional según convenga. La solicitud deberá contener una breve explicación del problema o necesidad del servicio, el área y nombre del solicitante, datos del equipo con problemas técnicos si así es el caso y, la fecha y hora de la petición del servicio; deberá ser dirigido al Jefe del Departamento de Soporte Técnico; con copias al líder del Proceso y Coordinador de Desarrollo Tecnológico.</p>		
06	01	Se agrega el formato de Programa de Mantenimiento Preventivo a Equipo de Computo PR-RTST-01-F2	LEML 08 Ene. 10	LEML 08 Ene. 10
05	02	Se agrega: Los resultados se informan mediante el formato Reporte de Mantenimiento Preventivo (PR-RTST-01-F3)	LEML 26 Mar. 10	LEML 26 Mar. 10
06	02	Se anexa el formato Reporte de Mantenimiento Preventivo (PR-RTST-01-F3)	LEML 26 Mar. 10	LEML 26 Mar. 10
01	03	Cambio del Responsable de Revisión	JGCH	LEML

Procedimiento de servicios de desarrollo y soporte tecnológico

			17 Feb 11	17 Feb 11
04	04	Se agregan en el punto no. 4 responsabilidad y autoridad <ul style="list-style-type: none"> Auxiliar del Departamento de Redes, Telecomunicaciones y Soporte Técnico. 	JGCH 10 Ene 12	LEML 10 Ene 12
04	04	Se actualiza el no. 6 desarrollo de Actividades	JGCH 10 Ene 12	LEML 10 Ene 12
01 - 09	05	Se Actualiza el Procedimiento al lenguaje Inuyente debido al sistema de gestión en equidad de género.	JGCH 04 Ene 13	LEML 04 Ene 13
05	05	Se Actualiza el no. 6 desarrollo y actividades por la inclusión del SISO.	JGCH 04 Ene 13	LEML 04 Ene 13
01 a 09		Se modifica integralmente el procedimiento para su mejor administración: se tipifican tres tipos de servicio: operativos, de desarrollo y estratégicos. Se incluyen datos para monitorear mejor la calidad de los servicios	RRC 20 Feb 14	JXHL 20 Feb 14

Procedimiento de servicios de desarrollo y soporte tecnológico

9. Anexos

1.- SOLICITUD DE SERVICIO. Este formato registra la mayoría de los datos requeridos para una adecuada administración de los servicios que presta la CDT



UNIVERSIDAD POLITECNICA DEL GOLFO DE MEXICO
Por Una Educación Integral Con Sentido Humanista
Ciencia y Tecnología que transforman

SOLICITUD DE SERVICIO

Información referida por el solicitante, inicio de actividad
 B. Medio de contacto: _____

Nombre del solicitante: _____

TIPO DE SOLICITANTE: Estudiante Docente Administrativo

TIPO DE SERVICIO: Atención al usuario Soporte

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO		DESARROLLO Y SOPORTE DE SISTEMAS		DESARROLLO TECNOLÓGICO	
<input type="checkbox"/> Atención al usuario	<input type="checkbox"/> Soporte al usuario	<input type="checkbox"/> Diseño de sistemas	<input type="checkbox"/> Desarrollo de sistemas	<input type="checkbox"/> Desarrollo de software	<input type="checkbox"/> Desarrollo de hardware
<input type="checkbox"/> Soporte al usuario	<input type="checkbox"/> Soporte al sistema	<input type="checkbox"/> Mantenimiento de sistemas	<input type="checkbox"/> Actualización de sistemas	<input type="checkbox"/> Migración de sistemas	<input type="checkbox"/> Integración de sistemas
<input type="checkbox"/> Soporte al sistema	<input type="checkbox"/> Soporte al hardware	<input type="checkbox"/> Soporte al software	<input type="checkbox"/> Soporte al desarrollo	<input type="checkbox"/> Soporte al desarrollo de software	<input type="checkbox"/> Soporte al desarrollo de hardware
<input type="checkbox"/> Soporte al desarrollo	<input type="checkbox"/> Soporte al desarrollo de software	<input type="checkbox"/> Soporte al desarrollo de hardware	<input type="checkbox"/> Soporte al desarrollo de sistemas	<input type="checkbox"/> Soporte al desarrollo de sistemas de información	<input type="checkbox"/> Soporte al desarrollo de sistemas de información

Información referida por el proveedor del servicio
 A. Medio de contacto: _____

Nombre del proveedor: _____

Descripción: _____

Información referida por el solicitante, inicio de actividad
 B. Medio de contacto: _____

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO		DESARROLLO Y SOPORTE DE SISTEMAS		DESARROLLO TECNOLÓGICO	
<input type="checkbox"/> Atención al usuario	<input type="checkbox"/> Soporte al usuario	<input type="checkbox"/> Diseño de sistemas	<input type="checkbox"/> Desarrollo de sistemas	<input type="checkbox"/> Desarrollo de software	<input type="checkbox"/> Desarrollo de hardware
<input type="checkbox"/> Soporte al usuario	<input type="checkbox"/> Soporte al sistema	<input type="checkbox"/> Mantenimiento de sistemas	<input type="checkbox"/> Actualización de sistemas	<input type="checkbox"/> Migración de sistemas	<input type="checkbox"/> Integración de sistemas
<input type="checkbox"/> Soporte al sistema	<input type="checkbox"/> Soporte al hardware	<input type="checkbox"/> Soporte al software	<input type="checkbox"/> Soporte al desarrollo	<input type="checkbox"/> Soporte al desarrollo de software	<input type="checkbox"/> Soporte al desarrollo de hardware
<input type="checkbox"/> Soporte al desarrollo	<input type="checkbox"/> Soporte al desarrollo de software	<input type="checkbox"/> Soporte al desarrollo de hardware	<input type="checkbox"/> Soporte al desarrollo de sistemas	<input type="checkbox"/> Soporte al desarrollo de sistemas de información	<input type="checkbox"/> Soporte al desarrollo de sistemas de información

Nombre y Puesto del Solicitante: _____

Nombre y Puesto del Proveedor: _____

2.-REPORTES DE EVALUACION

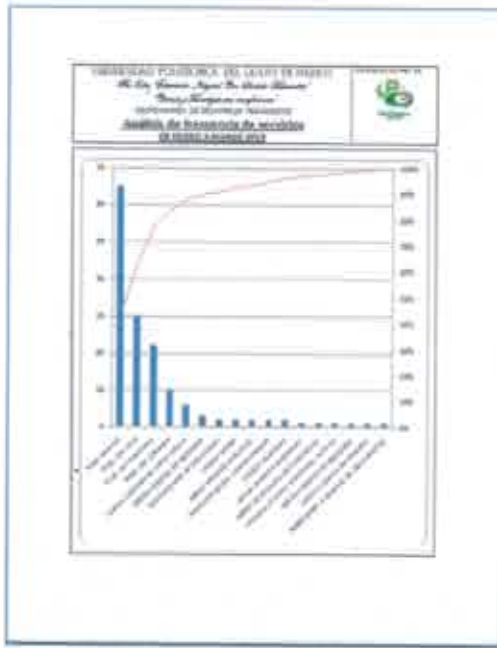
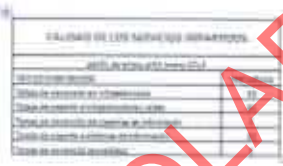
1. Análisis de frecuencia de requerimientos. Este informe permite enfocar los esfuerzos a los problemas que requieran mayores recursos tanto de capital humano y tiempo. En las abscisas puede presentar número de atenciones o bien, horas consumidas en las mismas.

Las actividades que aparecen en el eje de las X no son fijas y su presencia depende de la incidencia de servicios que se haya dado en el período de análisis.

2. calidad de los servicios impartidos. Este reporte permite establecer estrategias para enfocar esfuerzos hacia actividades de mayor valor agregado, siendo el de más deseable, el relacionado con desarrollo tecnológico seguido por el desarrollo de sistemas y de infraestructura

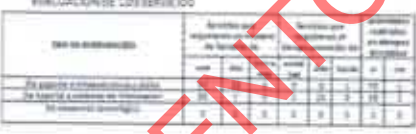
3. Evaluación de los servicios. Este reporte permite conocer si el tamaño de la organización es el adecuado al conocer si los requerimientos son atendidos al momento de requerirse, así saber el grado de capacitación del personal, al requerir tiempos que no fueron los acordados.

Procedimiento de servicios de desarrollo y soporte tecnológico

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MEXICO
Por Una Educación Integral Con Sentido Humanista
Instituto de Ingeniería y Tecnología
Calidad de los servicios de soporte tecnológico

Calidad de los servicios de soporte tecnológico	
Escala de valoración de la calidad	
Criterio	Valor
Atención al cliente	3.5
Calidad de los servicios	3.5
Calidad de los recursos humanos	3.5
Calidad de los recursos materiales	3.5
Calidad de los recursos financieros	3.5
Calidad de los recursos tecnológicos	3.5
Calidad de los recursos administrativos	3.5



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MEXICO
Por Una Educación Integral Con Sentido Humanista
Instituto de Ingeniería y Tecnología
Evaluación de los servicios de soporte tecnológico

Evaluación de los servicios	Escala de valoración de la calidad		Escala de valoración de la eficiencia		Escala de valoración de la efectividad	
	Calidad	Valor	Eficiencia	Valor	Efectividad	Valor
Atención al cliente	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5
Calidad de los servicios	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5
Calidad de los recursos humanos	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5
Calidad de los recursos materiales	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5
Calidad de los recursos financieros	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5
Calidad de los recursos tecnológicos	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5
Calidad de los recursos administrativos	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5

DOCUMENTO NO CONTROLADO