

| | |
|---|---------------------------------|
| COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ | |
| PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS | VERSIÓN NÚMERO: 5 |
| | FECHA DE APROBACIÓN: 13/06/2022 |
| SOPORTE TÉCNICO | Nº. DE COPIA CONTROLADA: |
| | PÁGINA: 1 DE 12 |



PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO

COPIA CONTROLADA

| | | |
|---|-------------------------|------------------|
| JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | DIRECTOR ADMINISTRATIVO | DIRECTOR GENERAL |
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |

| | |
|---|---------------------------------|
| COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ | |
| PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS | VERSIÓN NÚMERO: 5 |
| | FECHA DE APROBACIÓN: 13/06/2022 |
| SOPORTE TÉCNICO | Nº. DE COPIA CONTROLADA: |
| | PÁGINA: 2 DE 12 |



1. Objetivo:

Establecer los mecanismos para la atención al usuario de la infraestructura tecnológica en planteles y oficinas centrales, del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV).

2. Alcance:

Atención a usuarios y mantenimiento correctivo a toda la infraestructura tecnológica en planteles y oficinas centrales. Desde la detección de una falla o necesidad de soporte técnico hasta el registro de las actividades realizadas.

3. Responsables:

- Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información.
- Responsable del Área de Soporte Técnico.
- Responsable del Área de Redes y Telecomunicaciones.
- Director de Plantel.
- Ingeniero en Sistemas del Plantel.

4. Normas de Operación:

- 4.1 El responsable de llevar a cabo el soporte y mantenimiento correctivo en planteles, es el Ingeniero en Sistemas. En caso de que no exista esta figura, es responsabilidad del Director del Plantel, designar al personal que realizará estas actividades.
- 4.2 El soporte y mantenimiento correctivo en oficinas centrales está a cargo del personal del Departamento de Tecnologías de la Información.
- 4.3 Los responsables de los distintos servicios tecnológicos del Departamento de Tecnologías de la Información, que aplican a este procedimiento son:

| Servicios Tecnológicos: | Áreas Responsables: |
|---|----------------------------|
| Bienes informáticos y sistemas operativos | Soporte Técnico |
| Redes y Telecomunicaciones | Redes y Telecomunicaciones |

- 4.4 El formato de las Órdenes de servicio es emitido por un Sistema de Información del Departamento de Tecnologías de la Información y por cuestiones de programación no se puede actualizar la imagen institucional. Por lo que se seguirá utilizando el formato con la imagen que expide este sistema.

| | | |
|--|-------------------------|------------------|
| JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | DIRECTOR ADMINISTRATIVO | DIRECTOR GENERAL |
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |

| | |
|---|---------------------------------|
| COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ | |
| PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS | VERSIÓN NÚMERO: 5 |
| | FECHA DE APROBACIÓN: 13/06/2022 |
| SOPORTE TÉCNICO | Nº. DE COPIA CONTROLADA: |
| | PÁGINA: 3 DE 12 |



- 4.5 Es obligatorio que se utilicen los formatos (contenido) incluidos en este procedimiento.
- 4.6 Los formatos no deben llevar las leyendas del encabezado y pie de página incluidos en este procedimiento.
- 4.7 Los formatos deben llevar las leyendas y logotipos vigentes que se utilicen como imagen institucional del COBAEV. Éstos se encuentran en la Página Web del COBAEV, en el micrositio del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (SGEE). Se pueden bajar en el apartado de descarga de formatos.
- 4.8 Los documentos que son evidencias de la aplicación de este procedimiento, pueden estar en forma impresa o en formato digital.
- 4.9 El lenguaje empleado en el presente procedimiento, no busca generar ninguna distinción, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género, representan a ambos sexos.

| | | |
|--|-------------------------|------------------|
| JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | DIRECTOR ADMINISTRATIVO | DIRECTOR GENERAL |
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |

| | |
|---|---------------------------------|
| COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ | |
| PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS | VERSIÓN NÚMERO: 5 |
| | FECHA DE APROBACIÓN: 13/06/2022 |
| SOPORTE TÉCNICO | Nº. DE COPIA CONTROLADA: |
| | PÁGINA: 4 DE 12 |



5.1 Descripción de Actividades en Planteles:

| No. | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | |
|-------|---|---|---|
| | | Inicia | |
| 1 | Ing. en Sistemas del Plantel | Recibe solicitud de soporte o mantenimiento correctivo, la cual puede ser por vía telefónica, escrito, correo electrónico o personal. | |
| 2 | | Registra los datos en la Orden de servicio y en el Registro de servicios solicitados. | |
| 3 | | Acude a atender el servicio y genera un diagnóstico. | |
| 3.1 | | ¿Se puede solucionar o reparar en el mismo plantel? | |
| 3.1.1 | | Sí: continúa con la actividad 3.2 | |
| 3.1.2 | | No: continúa en la actividad 14 | |
| 3.2 | | ¿Cuenta con software, materiales, refacciones y/o herramientas necesarias? | |
| 3.2.1 | | Sí: continúa en la actividad 4 | |
| 3.2.2 | | No: continúa en la actividad 7 | |
| 4 | | Realiza la reparación. | |
| 5 | | Registra la actividad realizada en la Orden de servicio y recaba la firma de conformidad del usuario. | |
| 6 | | Archiva de manera cronológica, la Orden de servicio en la carpeta correspondiente. | |
| | | | Termina |
| 7 | | Ing. en Sistemas del Plantel | Notifica al Departamento de Tecnologías de la Información, las necesidades de materiales, refacciones, software o herramientas. |
| 8 | Responsable del Área de Soporte Técnico o Responsable del Área Redes y Telecomunicaciones | Analiza la solicitud. | |
| 8.1 | | ¿Se cuenta con existencias de lo solicitado? | |
| 8.2 | | Sí: continúa en la actividad 10 No: continúa en la actividad 9 | |

| | | |
|--|-------------------------|------------------|
| JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | DIRECTOR ADMINISTRATIVO | DIRECTOR GENERAL |
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |

| | |
|---|---------------------------------|
| COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ | |
| PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS | VERSIÓN NÚMERO: 5 |
| | FECHA DE APROBACIÓN: 13/06/2022 |
| SOPORTE TÉCNICO | Nº. DE COPIA CONTROLADA: |
| | PÁGINA: 5 DE 12 |



| No. | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
|------|--|--|
| 9 | Responsable del Área de Soporte Técnico o Responsable del Área de Redes y Telecomunicaciones | Gestiona la compra de lo necesario de acuerdo al procedimiento operativo "Compras". |
| 10 | | Envía lo solicitado al plantel para que se hagan las reparaciones correspondientes. |
| 11 | | Realiza la reparación. |
| 12 | Ing. en Sistemas del Plantel | Registra la actividad realizada en la Orden de servicio y recaba la firma de conformidad del usuario. |
| 13 | | Archiva de manera cronológica, la Orden de servicio en la carpeta correspondiente. |
| | | Termina |
| 14 | Ing. en Sistemas del Plantel | Notifica al Departamento de Tecnologías de la Información el soporte o mantenimiento correctivo necesario, vía telefónica, por correo electrónico o por oficio. ¿Se puede realizar el soporte en sitio por un técnico del Departamento de Tecnologías de la Información? |
| 14.1 | | Sí: continúa en la actividad 16 |
| 14.2 | | No: continúa en la actividad 15 |
| 15 | | Envía el bien informático al Departamento de Tecnologías de la Información para su solución, reparación o lo correspondiente, acompañado de oficio de envío. Continúa en la actividad 12 de la "Descripción de actividades en Oficinas Centrales". |
| 16 | Responsable del Área de Soporte Técnico o Responsable del Área de Redes y Telecomunicaciones | Asigna a un técnico que acude al sitio para atender el servicio en el plantel. |
| 17 | Técnico del Departamento de Tecnologías de la Información | Revisa y hace un diagnóstico, el cual queda registrado en la Orden de servicio. ¿Se puede solucionar o reparar? |
| 17.1 | | Sí: Continúa con la actividad 18 |
| 17.2 | | No: Regresa a la actividad 15 |

| | | |
|---|-------------------------|------------------|
| JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | DIRECTOR ADMINISTRATIVO | DIRECTOR GENERAL |
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |

| | |
|---|---------------------------------|
| COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ | |
| PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS | VERSIÓN NÚMERO: 5 |
| | FECHA DE APROBACIÓN: 13/06/2022 |
| SOPORTE TÉCNICO | Nº. DE COPIA CONTROLADA: |
| | PÁGINA: 6 DE 12 |



| No. | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
|-----|---|---|
| 18 | Técnico del Departamento de Tecnologías de la Información | Realiza la reparación. |
| 19 | | Registra la actividad realizada en la Orden de servicio y recaba la firma de conformidad del usuario. |
| 20 | | Archiva de manera cronológica, la Orden de servicio en la carpeta correspondiente. |
| | | Termina |

| | | |
|--|-------------------------|------------------|
| JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | DIRECTOR ADMINISTRATIVO | DIRECTOR GENERAL |
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |

| | |
|---|--|
| COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ | |
| PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS | VERSIÓN NÚMERO: 5 FECHA DE APROBACIÓN: 13/06/2022 |
| SOPORTE TÉCNICO | Nº. DE COPIA CONTROLADA: PÁGINA: 7 DE 12 |



5.2 Descripción de Actividades en Oficinas Centrales:

| No. | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
|-------|--|--|
| | | Inicia |
| 1 | Responsable del Área de Soporte Técnico o Responsable del Área de Redes y Telecomunicaciones | Recibe solicitud de soporte o mantenimiento correctivo, la cual puede ser por vía telefónica, escrito, correo electrónico o personal. Los datos generales se registran en la Orden de servicio y en el Registro de servicios solicitados. ¿Se puede atender vía telefónica? |
| 1.1 | | Sí: Continúa en la actividad 2 |
| 1.2 | | No: Continúa en la actividad 3 |
| 2 | Técnico del Departamento de Tecnologías de la información | Atiende el servicio telefónicamente y registra en el Registro de servicios solicitados. |
| 3 | Responsable del Área de Soporte Técnico o Responsable del Área de Redes y Telecomunicaciones | Asigna a un técnico que acude al sitio para atender el servicio. |
| 4 | | Revisa y hace un diagnóstico, el cual queda registrado en la Orden de servicio. ¿Se puede solucionar o reparar? |
| 4.1 | | Sí: Continúa con la actividad 4.2 |
| 4.1.1 | | No: Continúa con la actividad 5 |
| 4.1.2 | | ¿Se requiere reparación externa? |
| 4.2 | | Sí: Continúa con la actividad 12 |
| 4.2.1 | Técnico del Departamento de Tecnologías de la información | No: Continúa con la 4.3 |
| 4.2.2 | | ¿Requiere software, materiales, herramientas y/o refacciones? Sí: ¿Hay existencias? |
| 4.3 | | Sí: Continúa en la actividad 8 |
| 4.3.1 | | No: Continúa en la actividad 7 |
| 4.3.2 | | |
| 5 | | Registra el dictamen técnico de la baja del bien informático. |

| | | |
|---|-------------------------|------------------|
| JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | DIRECTOR ADMINISTRATIVO | DIRECTOR GENERAL |
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |

| | |
|---|---------------------------------|
| COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ | |
| PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS | VERSIÓN NÚMERO: 5 |
| | FECHA DE APROBACIÓN: 13/06/2022 |
| SOPORTE TÉCNICO | Nº. DE COPIA CONTROLADA: |
| | PÁGINA: 8 DE 12 |



| No. | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
|-----|--|---|
| 6 | Responsable del Área de Soporte Técnico o Responsable del Área de Redes y Telecomunicaciones | Aprueba la baja y lo comunica al usuario para el trámite correspondiente. |
| 7 | | Gestiona la compra de acuerdo al procedimiento operativo "Compras". |
| 8 | Técnico del Departamento de Tecnologías de la información | Solicita los materiales, refacciones, software y/o herramientas necesarios al responsable de su resguardo, y se registra en la Orden de servicio. |
| 9 | | Realiza la reparación. |
| 10 | | Registra la actividad realizada en la Orden de servicio y recaba la firma de conformidad del usuario. |
| 11 | | Archiva de manera cronológica, la Orden de servicio en la carpeta correspondiente. |
| | | Termina |
| 12 | Responsable del Área de Soporte Técnico | Remite el bien al proveedor al cual se le asigna el servicio o mantenimiento correctivo con su correspondiente Orden de salida |
| 13 | Proveedor | Realiza el servicio solicitado y entrega el equipo reparado al Departamento de Tecnologías de la Información. |
| 14 | Responsable del Área de Soporte Técnico | En caso de que el equipo sea de un plantel, envía el bien informático, con el oficio correspondiente. |
| | | Termina |

| | | |
|---|-------------------------|------------------|
| JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | DIRECTOR ADMINISTRATIVO | DIRECTOR GENERAL |
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |

| | |
|---|---------------------------------|
| COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ | |
| PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS | VERSIÓN NÚMERO: 5 |
| | FECHA DE APROBACIÓN: 13/06/2022 |
| SOPORTE TÉCNICO | Nº. DE COPIA CONTROLADA: |
| | PÁGINA: 9 DE 12 |



6. Formatos que intervienen en el procedimiento:

| No. | DENOMINACIÓN |
|-----|--|
| 1 | Orden de servicio (en el Sistema de Información del Departamento de Tecnologías de la Información) |
| 2 | Orden de salida |
| 3 | Registro de servicios solicitados |

| | | |
|---|-------------------------|------------------|
| JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | DIRECTOR ADMINISTRATIVO | DIRECTOR GENERAL |
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |

| | |
|---|--------------------------------|
| COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ | |
| PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS | VERSIÓN NÚMERO: 5 |
| | FECHA DE APROBACIÓN 13/06/2022 |
| SOPORTE TÉCNICO | NO. DE COPIA CONTROLADA: |
| | PÁGINA: 10 DE 12 |



**COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
ORDEN DE SERVICIO**

| |
|--------|
| FOLIO: |
| FECHA: |

DATOS GENERALES

| | | | |
|-----------------------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| ÁREA O PLANTEL: | | | |
| USUARIO: | CIUDAD: | | |
| RESPONSABLE DEL SERVICIO: | TEL: | | |
| ÁREA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO: | | | |
| REDES <input type="checkbox"/> | SOPORTE TÉCNICO <input type="checkbox"/> | DESARROLLO <input type="checkbox"/> | PRODUCCIÓN <input type="checkbox"/> |

| CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO | | | | | |
|-----------------------------|-------|--------------|-------------|-------------|-------|
| DESCRIPCIÓN | MARCA | No. DE SERIE | INV. COBAEV | IP ASIGNADA | FALLA |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| ESPECIFICACIONES | |
|------------------|-------|
| OBSERVACIONES: | _____ |
| | |
| COMENTARIOS: | _____ |
| | |

| |
|------------------|
| FECHA DE ENTREGA |
| ORDEN DE SALIDA |

ÁREA O PLANTEL

ÁREA ENCARGADA DEL SERVICIO

NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO

RESPONSABLE

| | | |
|--|-------------------------|------------------|
| JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | DIRECTOR ADMINISTRATIVO | DIRECTOR GENERAL |
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |

| | |
|---|---|
| COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ | |
| PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS | VERSIÓN NÚMERO: 5 FECHA DE APROBACIÓN 13/06/2022 |
| SOPORTE TÉCNICO | NO. DE COPIA CONTROLADA: PÁGINA: 11 DE 12 |



COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
ORDEN DE SALIDA

| |
|--------|
| FOLIO: |
| FECHA: |

DATOS GENERALES

| | |
|---------------------------|---------|
| ÁREA O PLANTEL: | CIUDAD: |
| USUARIO: | TEL: |
| RESPONSABLE DEL SERVICIO: | |
| OBSERVACIONES: | |

CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO

| DESCRIPCIÓN | MARCA | NO. SERIE | INV. COBAEV | FALLA |
|-------------|-------|-----------|-------------|-------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

AUTORIZÓ

RESPONSABLE DEL EQUIPO

| | | |
|--|-------------------------|------------------|
| JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | DIRECTOR ADMINISTRATIVO | DIRECTOR GENERAL |
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |

| | |
|---|---|
| COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ | |
| PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS | VERSIÓN NÚMERO: 5 FECHA DE APROBACIÓN 13/06/2022 |
| SOPORTE TÉCNICO | No. DE COPIA CONTROLADA: PÁGINA: 12 DE 12 |



COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO

REGISTRO DE SERVICIOS SOLICITADOS

| TÉCNICO | USUARIO | ÁREA O DEPTO. | ORDEN DE SERVICIO | FECHA | HORA | SOLICITADO | REALIZADO | PENDIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|---------|---------------|-------------------|-------|------|------------|-----------|-----------|---------------|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

| | | |
|--|-------------------------|------------------|
| JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | DIRECTOR ADMINISTRATIVO | DIRECTOR GENERAL |
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |