



**Nombre del Procedimiento:** Atención de las solicitudes de soporte

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Solicitante	1	Ingresar solicitud de soporte al Área de Recepción de la Coordinación de Informática.	1 Día
Coordinación de Informática (Área de Recepción)	2	Recibe y turna la solicitud de soporte a la J.U.D. de Redes Internet, Intranet y Soporte Técnico para su desahogo.	
J.U.D. de Redes Internet, Intranet y Soporte Técnico	3	Recibe solicitud de soporte, analiza y determina si el servicio se proporciona en la Sede de la Delegación Iztapalapa o es en una Dirección Territorial.	
		¿Es en la Sede?	
	4	No es en la Sede: determina el tipo de servicio, instruye y entrega "orden de servicio", a uno de los dos técnicos, para que acudan a atender la solicitud de soporte a la Dirección Territorial solicitante.	1 Día
J.U.D. de Redes Internet, Intranet y Soporte Técnico	5	Recibe instrucción y "orden de servicio", acude a Dirección Territorial solicitante, proporciona el servicio e indica a la Dirección Territorial solicitante que verifique el funcionamiento de lo atendido.	5 Días
Dirección Territorial solicitante	6	Atiende indicación y verifica el funcionamiento de lo atendido, y determina si está resuelto el problema.	
		¿Está resuelto?	
	7	No está resuelto: hace observaciones a los técnicos sobre el servicio de soporte e indica que el problema no fue resuelto.	



**Nombre del Procedimiento:** Atención de las solicitudes de soporte

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
J.U.D. de Redes Internet, Intranet y Soporte Técnico	8	Atiende indicación, proporciona el servicio de soporte, tomando en cuenta las observaciones e indica a la Dirección Territorial solicitante que verifique el funcionamiento de lo atendido (regresa a la actividad No. 6).
Dirección Territorial solicitante	9	Sí está resuelto: firma de conformidad en "orden de servicio" y entrega a uno de los técnicos.
J.U.D. de Redes Internet, Intranet y Soporte Técnico	10	Recibe "orden de servicio" con la firma de conformidad por el servicio de soporte proporcionado y la entrega a la J.U.D. de Redes Internet, Intranet y Soporte Técnico (Continúa en la actividad No. 18).
J.U.D. de Redes Internet, Intranet y Soporte Técnico	11	Sí es en la Sede: turna al técnico la solicitud de soporte para su atención, junto con la "orden de servicio".
J.U.D. de Redes Internet, Intranet y Soporte Técnico	12	Recibe la solicitud, acude al lugar donde se requiere el servicio de soporte, lo proporciona e indica al solicitante que verifique el funcionamiento de lo atendido.
Solicitante	13	Atiende indicación y verifica el funcionamiento de lo atendido, y determina si está resuelto el problema.
	14	¿Está resuelto? No está resuelto: hace observaciones a los técnicos sobre el servicio de soporte e indica que el problema no fue resuelto.



Día	Mes	Año
01	01	07

Pág:	4
De:	7

**Nombre del Procedimiento:** Atención de las solicitudes de soporte

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
J.U.D. de Redes Internet, Intranet y Soporte Técnico	15	Atiende indicación, proporciona el servicio de soporte, tomando en cuenta las observaciones e indica al solicitante que verifique el funcionamiento de lo atendido (regresa a la actividad No.13).	
Solicitante	16	Sí está resuelto: firma de conformidad en "orden de servicio" y entrega al técnico.	
J.U.D. de Redes Internet, Intranet y Soporte Técnico	17	Recibe "orden de servicio" con la firma de conformidad por el servicio de soporte proporcionado y la entrega a la J.U.D. de Redes Internet, Intranet y Soporte Técnico	
J.U.D. de Redes Internet, Intranet y Soporte Técnico	18	Recibe, actualiza en el sistema el estado de avance de la "orden de servicio" para control y seguimiento y archiva.	
		Fin del procedimiento	
		Total en tiempo de ejecución.	7 Días