



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
SISTEMA OPERADOR DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO
DE CUAUTLANCINGO**

Clave: SOSAPAC-MP-02-2018

Fecha de Elaboración: Julio 2018

Número de Revisión: Julio 2018

13.- SISTEMAS

13.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:	SOPORTE TÉCNICO CORRECTIVO DE EQUIPO DE COMPUTO
OBJETIVO:	Garantizar el correcto funcionamiento de todos los equipos de cómputo (equipos por usuario y servidores), así como la red de internet.
FUNDAMENTO LEGAL:	<ul style="list-style-type: none"> Decreto del H. Congreso del Estado por el que crea el Organismo Publico Descentralizado denominado: "Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo".
POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> El usuario solicitará servicios de soporte por medio de correo institucional a la jefatura de sistemas El mantenimiento correctivo deberá realizarse con aprobación del responsable del equipo. El responsable del equipo debe realizar el respaldo de la información de importancia El Departamento de Sistemas no se hace responsable por información perdida que no haya sido respalda previamente La información personal (fotos, música, videos, documentos personales) que se encuentren en los equipos del S.O.S.A.P.A.C. es responsabilidad del usuario, así como el daño que puedan generar a dicho equipo
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN:	2 días.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
SISTEMA OPERADOR DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO
DE CUAUTLANCINGO**

Clave: SOSAPAC-MP-02-2018

Fecha de Elaboración: Julio 2018

Número de Revisión: Julio 2018

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

RESPONSABLE	NO	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO	TANTOS
Departamentos del S.O.S.A.P.A.C.	1	Registra incidencia por medio del correo electrónico institucional de su departamento al correo de Soporte@sosapac.gob.mx	Formato en digital de registro de incidente	1
Sistemas	2	Revisa el correo electrónico y se encola el incidente, se asigna responsable.	Formato en digital de registro de incidente	1
Sistemas	3	Acude al departamento y realiza primer diagnóstico		
Sistemas	4	Realiza mantenimiento correctivo		
Sistemas	5	Al ser corregido el problema se envía correo electrónico al departamento que generó el reporte, liberando el ticket de soporte.	Formato en digital de registro de incidente	1
Sistemas	6	De no ser corregido, notifica al departamento de Recursos Materiales para verificar si el equipo tiene garantía.		
Recursos Materiales	7	Verifica si el equipo tiene garantía.		
Recursos Materiales	8	Si tiene garantía, se envía a garantía. Notificando al departamento de Sistemas.		
Sistemas	9	Envía un correo electrónico al departamento que genero el reporte, liberando el ticket de soporte.	Formato en digital de registro de incidente	1
Recursos Materiales	10	Si no tiene garantía se envía con el proveedor para diagnóstico y cotización.		
Proveedor	11	Entrega diagnóstico y cotización a Recursos Materiales.		



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
SISTEMA OPERADOR DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO
DE CUAUTLANCINGO**

Clave: SOSAPAC-MP-02-2018

Fecha de Elaboración: Julio 2018

Número de Revisión: Julio 2018

Recursos Materiales	12	Si es factible reparar se repara		
Proveedor	13	Repara el equipo.		
Contraloría	14	De no ser factible reparar, genera baja del equipo en inventario. Notificando al departamento de Sistemas.		
Sistemas	15	Se envía un correo electrónico al departamento que generó reporte, liberando el ticket de soporte.	Formato en digital de registro de incidente.	1



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE CUAUTLANCINGO

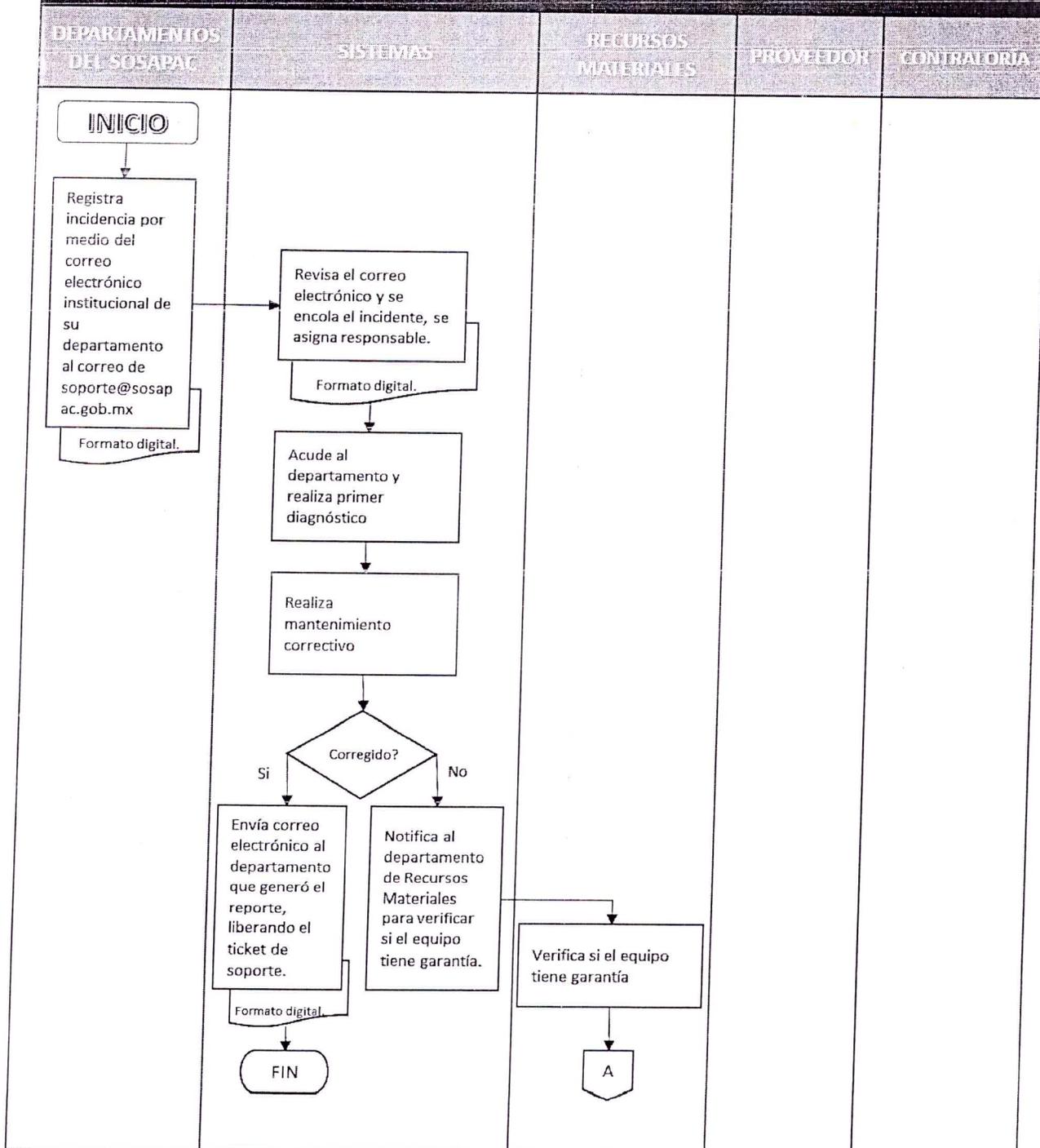
Clave: SOSAPAC-MP-02-2018

Fecha de Elaboración: Julio 2018

Número de Revisión: Julio 2018

13.1.1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA: SOPORTE TÉCNICO CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE CUAUTLANCINGO

Clave: SOSAPAC-MP-02-2018

Fecha de Elaboración: Julio 2018

Número de Revisión: Julio 2018

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA: SOPORTE TÉCNICO CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO.

