



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE
FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento:
CGFIE-PO-36

Fecha de emisión:
2017-03-30

Versión:
0.1

Página **1** de **9**

SOPORTE TÉCNICO



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE
FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento:
CGFIE-PO-36

Fecha de emisión:
2017-03-30

Versión:
0.1

Página 2 de 9

CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ing. David Rodríguez Hernández	M. en C. Arodí Rafael Carvallo Domínguez	M. en C. Ismael Jaidar Monter
Firma	Firma	Firma



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE
FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento:
CGFIE-PO-36

Fecha de emisión:
2017-03-30

Versión:
0.1

Página **3** de **9**

CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0.1	2017-03-30	Elaboración por primera vez de la descripción del procedimiento Soporte Técnico.



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE
FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento: CGFIE-PO-36	Fecha de emisión: 2017-03-30	Versión: 0.1	Página 4 de 9
-------------------------------------	---------------------------------	-----------------	-----------------------------

PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Atender las solicitudes de soporte técnico de las diferentes áreas pertenecientes a la Coordinación General de Formación e Innovación Educativa (CGFIE), con el fin de mantener en óptimas condiciones los bienes informáticos.



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE
FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento: CGFIE-PO-36	Fecha de emisión: 2017-03-30	Versión: 0.1	Página 5 de 9
-------------------------------------	---------------------------------	-----------------	-----------------------------

ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación generalizada y obligatoria para el personal de soporte técnico del Departamento de Sistemas de Información (DSI) perteneciente a la Coordinación General de Formación e Innovación Educativa (CGFIE).



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE
FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento: CGFIE-PO-36	Fecha de emisión: 2017-03-30	Versión: 0.1	Página 6 de 9
-------------------------------------	---------------------------------	-----------------	---------------

DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMAS DE OPERACIÓN

- Reglamento Interno del Instituto Politécnico Nacional y sus reformas. Gaceta Politécnica número extraordinario, 30 de noviembre de 1998, última reforma número 599, 31 de julio de 2004.
- Reglamento Orgánico del Instituto Politécnico Nacional y sus reformas. Gaceta Politécnica número extraordinario 663, 30 de septiembre de 2007, última reforma número extraordinario 953, 31 de agosto de 2012, publicación en el D.O.F. 10 de marzo de 2014
- Acuerdo de creación de la Coordinación General de Formación e Innovación Educativa del Instituto Politécnico Nacional; Gaceta Politécnica número extraordinario 932 bis, 30 de abril de 2012.
- Manual de Organización de la Coordinación General de Formación e Innovación Educativa del Instituto Politécnico Nacional, 14 de enero de 2016.



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE
FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento: CGFIE-PO-36	Fecha de emisión: 2017-03-30	Versión: 0.1	Página 7 de 9
-------------------------------------	---------------------------------	-----------------	---------------

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. El personal de las áreas de la Coordinación General de Formación e Innovación Educativa (CGFIE) podrá solicitar servicio de soporte técnico al Departamento de Sistemas de Información (DSI) vía el sistema de tickets, telefónica, correo electrónico, tarjeta o personalmente, con los siguientes datos:
 - Nombre del usuario
 - Área solicitante
 - Correo electrónico
 - Extensión
 - Tipo de servicio
 - Descripción del servicio
2. En caso de que el usuario no pueda levantar la solicitud o no se encuentre registrada en el sistema de tickets, el personal de soporte técnico deberá registrar dicha solicitud con el fin de concentrar todas las solicitudes en el sistema de tickets.
3. Corresponderá al DSI la instalación de software y hardware.
4. El rango de direcciones IP, máscaras, puertas de enlaces y DNS estarán establecidos por la Dirección de Cómputo y Comunicaciones (DCyC).
5. Todo dispositivo que se conecte a la red institucional (alámbrica) deberá contar con una dirección IP asignada por el DSI quien es el único facultado para reasignar o modificar las direcciones IP de los dispositivos en la red.
6. Al respaldar un archivo de datos de correo (.pst), el personal de soporte técnico deberá crearlo con la siguiente nomenclatura: ArchiveNombreApellido.pst
7. Todo respaldo será único para cada personal e incremental y solo contendrá archivos relevantes a las actividades de la CGFIE.
8. Todo integrante de servicio técnico que atienda las solicitudes de respaldo de información deberá registrar en el sistema de tickets la siguiente información:



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE
FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento: CGFIE-PO-36	Fecha de emisión: 2017-03-30	Versión: 0.1	Página 8 de 9
-------------------------------------	---------------------------------	-----------------	-----------------------------

- a. Código del disco duro
- b. Tamaño de la carpeta respaldada
- c. Ruta de la carpeta en el disco duro
- d. Fecha y hora de finalización del respaldo

9. Los Titulares de las áreas de la CGFIE (Coordinadores, Directores, Subdirectores y Jefes de Departamento) serán los encargados de emitir mediante el sistema de tickets (panel de titulares) alguna de las siguientes solicitudes con la información que corresponda para cada una de ellas:

- Crear cuenta de correo electrónico institucional
- Actualización de display en equipo telefónico
- Instalación y configuración de software y hardware
- Activación de extensión telefónica
- Atención a eventos del IPN

10. La eliminación de un ticket será atendido por el titular del DSI, dicha acción registrará la justificación de la eliminación del mismo.



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE
FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento: CGFIE-PO-36	Fecha de emisión: 2017-03-30	Versión: 0.1	Página 9 de 9
-------------------------------------	---------------------------------	-----------------	---------------

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Realiza una solicitud de soporte técnico en el sistema de tickets.	Personal de la CGFIE	Número de ticket
2. Asigna ticket al Personal de Soporte Técnico/ Toma un ticket para su atención.	Departamento de Sistemas de Información/ Personal de soporte técnico	Aparición de ticket en panel del Personal de soporte técnico
3. Recibe y revisa la solicitud de soporte técnico en su panel del sistema de tickets.	Personal de soporte técnico	Panel del Personal de soporte técnico
4. Atiende la solicitud de soporte y realiza las actividades pertinentes. ¿La solicitud se completó correctamente?		Cambio de estado en ticket ("En proceso")
5. Si. Cambia el estado del ticket a "Cerrado" en su respectivo panel en el sistema de tickets y continúa en la actividad 8.		Cambio de estado ("Cerrado")
6. No, la solicitud no se completó correctamente y se notifica al titular del DSI mediante el sistema de tickets explicando la razón.		Cambio de estado ("Admin")
7. Realiza las actividades pertinentes para concluir el servicio requerido. Cambia el estado del ticket a "Cerrado".	Departamento de Sistemas de Información	Cambio de estado ("Cerrado")
8. El sistema de tickets notifica al personal de la CGFIE que puede realizar la evaluación de la solicitud de soporte técnico realizada.		Correo electrónico
FIN DEL PROCEDIMIENTO		