

 <b>EL COLEGIO</b> DE SONORA	<b>Procedimiento para Soporte de software</b>		Clave	<b>DC-004</b>
			Revisión	0
			Fecha	29/05/15
			Página	I de 2
Aprobado por: C.P. Armando Valenzuela Ojeda		Revisado por: Ing. David Islas Romo	Elaborado por: Ing. Iván Valenzuela Anaya	

**1. OBJETIVO:** Regular la operación de las actividades a desarrollar para el soporte de software por el área de Redes y Soporte del Departamento de Cómputo.

**2. ALCANCE:** Todas las áreas de la institución.

**3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**

3.1. El Asistente de Redes y Soporte será el responsable de atender las solicitudes de soporte de software de los usuarios de El Colegio de Sonora.

**4. REFERENCIAS:**

Ley Orgánica de El Colegio de Sonora.  
 Reglamento General de El Colegio de Sonora.  
 Manual de Organización del Departamento de Cómputo.

**5. DEFINICIONES:**

**Usuario:** Se refiere a una persona que tiene una relación formal vigente con El Colegio y que utiliza alguno de los servicios proporcionados por el Departamento de Cómputo.

**Solicitud:** Requerimiento de apoyo de una situación específica referente a cualquier recurso informático.

 <b>EL COLEGIO</b> DE SONORA	<b>Procedimiento para Soporte de software</b>		Clave	<b>DC-004</b>
			Revisión	0
			Fecha	29/05/15
			Página	2 de 2
Aprobado por: C.P. Armando Valenzuela Ojeda		Revisado por: Ing. David Islas Romo	Elaborado por: Ing. Iván Valenzuela Anaya	

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

Soporte de software		
RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
<b>Asistente de Redes y Soporte</b>	<b>1</b>	Recibe la solicitud soporte de software preferiblemente por el sistema SysAid.
	<b>2</b>	Verifica la solicitud para determinar qué tipo de servicio es.  <b>¿Es instalación?</b>
	<b>3</b>	<b>No.</b> Verifica la solicitud. Continúa en la actividad 5.
	<b>4</b>	<b>Sí.</b> Se verifica el tipo de software.  <b>¿Es libre?</b>
	<b>5</b>	<b>No.</b> Se verifica disponibilidad de licencias. Continúa en la actividad 7.
	<b>6</b>	<b>Sí.</b> Se instala el software. Continúa en la actividad 16.
	<b>7</b>	<b>¿Hay licencias disponibles?</b>
	<b>8</b>	<b>No.</b> Se analiza si existe versión demo. Continúa en la actividad 10.
	<b>9</b>	<b>Sí.</b> Regresa a la actividad 6.
	<b>10</b>	<b>Existe demo?</b>
	<b>11</b>	<b>No.</b> Continúa en la actividad 16.
	<b>12</b>	<b>Sí.</b> Regresa a la actividad 6.
	<b>13</b>	<b>¿Es actualización?</b>
	<b>14</b>	<b>No.</b> Se elimina el software. Continúa en la actividad 16.
	<b>15</b>	<b>Sí.</b> Se realiza la actualización.
	<b>16</b>	Informa al usuario
<b>Fin del Procedimiento</b>		

## 7. HISTORIAL DE CAMBIOS:

Revisión No.	Fecha	Elaborado/ Modificado por	Descripción del cambio
0			Documento original