

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	<b>CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-012</b>		
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 1406/2022	PAGINA: 1 de 5
	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO TECNICO A EVENTOS</b>		

### 1. OBJETIVO:

Definir el Procedimiento de apoyo a eventos, estableciendo el desarrollo de trabajo adecuado, que permita:

- Brindar apoyo técnico al usuario previo y/o durante la realización de eventos en el CIMAT.
- Realizar la instalación del equipo técnico que se requiera para el evento.

### 2. CAMPO DE APLICACIÓN:

Este procedimiento aplica siempre que se reciba solicitud de un usuario para que le sea brindado el apoyo técnico, durante la realización de eventos, o bien previo y durante un evento específico. Desde la instalación del equipo, hasta que termina el evento y se cuida la integridad de equipo para devolverlo al área de SAU.

La Dirección de Cómputo y Redes a través del área de Servicio y Atención al Usuario, brinda apoyo técnico a los eventos que se organizan dentro del CIMAT, principalmente de dos maneras: dando servicio de manera general a fallas que ocurran en eventos, o bien, apoyando a un evento específico, previamente gestionado por el Departamento de Eventos.

### 3. RESPONSABILIDADES:

- 3.1 Es responsabilidad del área de Servicio y Atención al Usuario llevar a cabo esta actividad, para brindar al usuario el apoyo técnico que requiere.
- 3.2 Es responsabilidad del área del Usuario cuidar la integridad física del equipo que le sea proporcionado.
- 3.3 Es responsabilidad del área de Servicio y Atención al Usuario vigilar que el equipo sea utilizado y entregado con los cuidados correspondientes.

<b>ELABORÓ:</b>  Lic. Cirila Garnica Guerra Jefe de departamento de Cómputo y Redes	<b>VERIFICÓ:</b>  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	<b>REVISÓ:</b>  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	<b>AUTORIZÓ:</b>  Dr. Víctor Manuel Rivero Mercado Director General
--	--	--	--

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	CLAVE DEL PROCESO <b>CYR-SAU-012</b>		PAGINA:
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 1406/2022	<b>2 de 5</b>
PROCEDIMIENTO DE APOYO TECNICO A EVENTOS			

#### 4. DEFINICIONES

**Usuario:** Personal Administrativo de CIMAT, Profesores, investigadores y alumnos.

**Apoyo técnico previo al evento:** consiste en realizar la instalación del equipo requerido para el desarrollo de un evento (proyector, bocinas, laptops, pantallas) hasta el momento que esté listo para iniciar el evento.

**Apoyo técnico durante el evento:** consiste además de realizar la instalación del equipo, proporcionar ayuda y soporte técnico al usuario durante el evento.

**ADTI.** Administración de Tecnologías de la Información.

**SAU.** Servicio de Atención al Usuarios

#### 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

##### 5.1 Procedimiento de apoyo técnico a eventos

##### 5.1.1 Descripción de Actividades.

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo, ayuda visual o referencia a sitio web.
1	<u>Departamento de eventos</u>	Solicitar apoyo para realización de un evento, para instalación de equipo o soporte durante el evento a través del sistema de tickets.	Ticket de solicitud.
2	<u>Mesa de Ayuda</u>	Tomar el ticket o asignarlo al técnico responsable.	Ticket asignado
3	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Clasificar el tipo de soporte.  1. Préstamo e instalación del equipo previo al evento. (ver 4) 2. Soporte durante el evento.	

<b>ELABORÓ:</b>  Lic. Cirila Garnica Guerra Jefe de departamento de Cómputo y Redes	<b>VERIFICÓ:</b>  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	<b>REVISÓ:</b>  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	<b>AUTORIZÓ:</b>  Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
---	---	---	---

**CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.**

CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-012

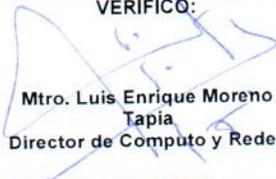
No. REVISION  
3FECHA DE EMISIÓN:  
1406/2022PAGINA:  
3 de 5**PROCEDIMIENTO DE APOYO TECNICO A EVENTOS**

4	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	¿El usuario solicita servicio de videoconferencia?  SI. Ejecutar procedimiento de Servicio de Videoconferencia.  NO. Remitirse al paso 5	Correo electrónico
5	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	¿El evento requiere equipo de TI de préstamo?  Si. Remitir al paso 6  No. Remitirse al paso 10	Guía de instalación de equipo de cómputo
6	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Solicitar a la Administración de TI los equipos requeridos.	
7	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Configurar los equipos tanto de software como de hardware de acuerdo a lo solicitado.	
8	<b><u>Técnico de SAU y Departamento de eventos</u></b>	Instalar el equipo de TI en el espacio físico solicitado y hacer pruebas con los organizadores y eventos.	
9	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	¿Las pruebas fueron exitosas?  SI. Remitirse al paso 10  NO. Remitirse al paso 7	
10	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Encender los equipos el día del evento y dejar todo listo y si evento solicito videoconferencia se realiza la conexión.	

<b>ELABORÓ:</b> <i>Cirila Garnica Guerra</i> Lic. Cirila Garnica Guerra Jefe de departamento de Cómputo y Redes	<b>VERIFICÓ:</b> <i>Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia</i> Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Compuo y Redes	<b>REVISÓ:</b> <i>Daniel Hernández Hernández</i> Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	<b>AUTORIZÓ:</b> <i>Victor Manuel Rivera Mercado</i> Dr. Victor Manuel Rivera Mercado Director General
---	--	---	--

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-012		PAGINA:
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 14/06/2022	4 de 5
PROCEDIMIENTO DE APOYO TECNICO A EVENTOS			

		Remitir al paso 11	
11	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Asistir al personal de eventos en fallas que se presenten durante todo el evento.  ¿Ocurrió algún incidente durante el evento?  SI. Remitirse al paso 12  NO. Remitirse al paso 14	
12	<u>Departamento de eventos</u>	Solicitar al departamento SAU apoyo para atender incidencia ya sea por correo o por llamada telefónica.	Llamada telefónica. Correo electrónico.
13	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Acudir al lugar del evento para atender el incidente	
14	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Retornar el equipo prestado al SAU y revisar que el equipo esté en buenas condiciones cuando el evento termina.	Equipos en SAU
15	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Aplicar proceso de Retorno de equipo para ADTI.	Proceso de retorno de equipo
16	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Documentar y cerrar Ticket FIN DEL PROCEDIMIENTO	Ticket cerrado

<b>ELABORÓ:</b>  Lic. Cirila Garnica Guerra Jefe de departamento de Cómputo y Redes	<b>VERIFICÓ:</b>  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	<b>REVISÓ:</b>  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	<b>AUTORIZÓ:</b>  Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
--	--	--	--



