	Nombre del documento: Procedimiento para la Atención a Reportes de Servicio Técnico	Código INBA-DSI-MP-01
		Revisión: 2
		Página: 41 de 147

PROPÓSITO.

Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento, el equipo de cómputo de los centros de trabajo del Instituto, mediante la prestación de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los bienes de cómputo.

MARCO NORMATIVO.

Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal, D.O.F. 4-12-2006. Art. 14 y Art. 21

ALCANCE.

Este procedimiento está dirigido a todos los usuarios de equipo de cómputo.

RESPONSABILIDADES.


- Subdirector, asignar reportes y notificar a los titulares de los Centros de Trabajo, la situación del equipo enviado a reparación.
- Enlace Informático del Centro de Trabajo, reportar los equipos que presentan fallas y darle seguimiento hasta la conclusión del servicio.
- Ingeniero de Servicio, brindar el servicio técnico adecuado a los equipos para mantener su buen funcionamiento.
- Almacenista, entregar las refacciones solicitadas para la reparación de los equipos.
- Secretaria, recibir reportes de servicio, así como el equipo que entra y sale del área de soporte técnico.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

El servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo se brindará únicamente al equipo que cuente con número de inventario, o se encuentre en comodato, debiendo en este último caso indicar el número de contrato correspondiente.

Los usuarios comunicarán a su Enlace Informático las fallas que presenten los equipos para que éste los reporte al Área de Soporte Técnico.


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ma. Del Carmen Ávila Aparicio	Sofía Yesika Ferruzca Contreras	COMERI
Firma:			
Fecha:	02/06/2009		15/09/2009

	Nombre del documento: Procedimiento para la Atención a Reportes de Servicio Técnico	Código INBA-DSI-MP-01
		Revisión: 2
		Página: 42 de 147

El usuario contará con soporte técnico proporcionado por el Área de Soporte Técnico, cuando el diagnóstico técnico demuestre que no se ha incurrido en negligencia. Por ello, sólo personal capacitado y autorizado podrá abrir o destapar cubiertas o gabinetes.


Son considerados actos de negligencia: instalaciones de software no autorizado por la Dirección de Servicios Informáticos; que los equipos tengan información personal en el disco duro; que el enlace informático o cualquier persona no autorizada, abra las cubiertas e instale o trate de reparar equipos; el uso inadecuado de equipos.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ma. Del Carmen Ávila Aparicio	Sofía Yesika Ferruzca Contreras	COMERI
Firma:			
Fecha:	02/06/2009		15/09/2009

	Nombre del documento: Procedimiento para la Atención a Reportes de Servicio Técnico	Código INBA-DSI-MP-01
		Revisión: 2
		Página: 43 de 147

(DIAGRAMA DE FLUJO)


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ma. Del Carmen Ávila Aparicio	Sofía Yesika Ferruzca Contreras	COMERI
Firma:			
Fecha:	02/06/2009		15/09/2009

	Nombre del documento:	Código
	Procedimiento para la Atención a Reportes de Servicio Técnico	INBA-DSI-MP-01
		Revisión: 2
		Página: 44 de 147

Descripción del Procedimiento.


SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Reporte de falla.	<p>1. Reporta falla, vía telefónica, al Área de Soporte Técnico, proporcionando los datos del equipo (marca, modelo y número de inventario).</p> <p>1.1 Registra reporte y proporciona el número de servicio correspondiente para dar seguimiento a la solicitud y el Enlace Informático pueda solicitar información sobre el estatus del equipo.</p>	<p>Enlace informático del Centro de Trabajo.</p> <p>Secretaria (Área de Soporte Técnico).</p>
Atención del Servicio.	<p>2. Asigna "Orden de Servicio Técnico" al ingeniero de servicio.</p> <p>2.2 Acude al Centro de Trabajo (C.T.), corrobora que el número de inventario y demás datos del equipo coincidan con los presentados en el reporte y los sellos de seguridad se encuentren intactos.</p> <p>SELLOS DE SEGURIDAD VIOLADOS:</p> <p>2.3 Asienta en la "Orden de Servicio Técnico" que los sellos se encontraron alterados y lo notifica al titular, administrador y enlace informático del C. T. para que firmen de enterado en la "Orden de Servicio Técnico".</p> <p>FALTA O CAMBIO DE ALGÚN COMPONENTE DEL EQUIPO:</p> <p>NO:</p> <p>2.4 Pasa a la actividad 3.</p> <p>SI:</p> <p>2.5 Informa del hecho al Jefe del Área de Soporte Técnico.</p> <p>2.6 Notifica al titular, administrador y enlace informático del centro de trabajo para que se levante el acta correspondiente. Pasa a la actividad 5.7.</p>	<p>Jefe del Área de Soporte Técnico</p> <p>Ingeniero de servicio (Área de Soporte Técnico)</p> <p>Jefe del Área de Soporte Técnico.</p>

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ma. Del Carmen Ávila Aparicio	Sofía Yesika Ferruzca Contreras	COMERI
Firma:			
Fecha:	02/06/2009		15/09/2009

	Nombre del documento:	Código
	Procedimiento para la Atención a Reportes de Servicio Técnico	INBA-DSI-MP-01
		Revisión: 2
		Página: 45 de 147


SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Reparación del equipo.	<p>3. Revisa equipo, identifica falla(s) e informa al Enlace Informático si puede corregirse en sitio o debe ser enviado al laboratorio.</p> <p>REPARACIÓN EN SITIO:</p> <p>3.1 Repara equipo, comprueba su buen funcionamiento y entrega "Orden de Servicio Técnico" al Enlace Informático para firma de conformidad.</p> <p>REPARACIÓN EN LABORATORIO:</p> <p>3.2 Entrega al Enlace Informático "Pase de Entrada" en original, con los datos del equipo, fecha, número de reporte, nombre y firma del ingeniero de servicio.</p> <p>3.3 Lleva el equipo al laboratorio.</p> <p>3.4 Entrega "Pase de Entrada" firmado en original al personal de soporte técnico.</p> <p>3.5 Registra entrada de equipo, coloca etiqueta de identificación con el número de reporte correspondiente y lo entrega al ingeniero de servicio que realizó el diagnóstico inicial.</p> <p>3.6 Realiza un diagnóstico avanzado del equipo:</p> <p>NO REQUIERE REFACCIONES:</p> <p>3.7 Pasa a la actividad 5.</p> <p>REQUIERE REFACCIONES:</p> <p>3.8 Elabora "Solicitud de Refacciones" en original y copia, solicita visto bueno del Jefe inmediato y la entrega al almacén de la Dirección de Servicios Informáticos.</p>	<p>Ingeniero de servicio (Área de Soporte Técnico).</p> <p>Enlace informático del Centro de Trabajo.</p> <p>Secretaria (Área de Soporte Técnico).</p> <p>Ingeniero de servicio (Área de Soporte Técnico)</p>

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ma. Del Carmen Ávila Aparicio	Sofía Yesika Ferruzca Contreras	COMERI
Firma:			
Fecha:	02/06/2009		15/09/2009

	Nombre del documento:	Código
	Procedimiento para la Atención a Reportes de Servicio Técnico	INBA-DSI-MP-01
		Revisión: 2
		Página: 46 de 147


SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Verificación de refacciones.	<p>4. Verifica la existencia de las refacciones solicitadas.</p> <p>INEXISTENCIA DE REFACCIONES</p> <p>4.1 Informa al Ingeniero de servicio que no cuenta con las refacciones solicitadas.</p> <p>4.2. Evalúa la existencia en el mercado y los costos de las refacciones necesarias para dictaminar la viabilidad de la reparación.</p> <p>REPARACIÓN NO VIABLE:</p> <p>4.3 Prepara oficio para el Titular del C. T. notificando que la reparación del equipo no es posible y deberá darse de baja del inventario de activo fijo.</p> <p>4.4 Recaba firma del Director de Servicios Informáticos y envía.</p> <p>4.5 Entrega acuse original al Responsable del Archivo para archivarlo en el expediente correspondiente.</p> <p>4.6 Entrega equipo y dictamen técnico al Área de Control, quien se encargará de tramitar la baja del bien. Pasa a la actividad 5.7.</p> <p>REPARACIÓN VIABLE:</p> <p>4.7 Prepara oficio para el Titular del C. T. notificando que la reparación del equipo se vera retrasada a causa de la inexistencia de las refacciones necesarias.</p> <p>4.8 Recaba firma del Director de Servicios Informáticos y envía.</p> <p>4.9 Entrega acuse original al Responsable del Archivo para archivarlo en el expediente correspondiente.</p>	<p>Almacenista (Área de Control).</p> <p>Jefe del Área de Soporte Técnico.</p>

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ma. Del Carmen Ávila Aparicio	Sofía Yesika Ferruzca Contreras	COMERI
Firma:			
Fecha:	02/06/2009		15/09/2009

	Nombre del documento:	Código
	Procedimiento para la Atención a Reportes de Servicio Técnico	INBA-DSI-MP-01
		Revisión: 2
		Página: 47 de 147

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>4.10 Agrega refacciones inexistentes en la propuesta de adquisición de refacciones vigente.</p> <p>4.11 Etiqueta el equipo con la(s) refacción(es) que hace(n) falta para reparar el equipo, así como, su nombre; al recibir las refacciones necesarias. Pasa a la actividad 5.</p> <p>REFACCIONES EN EXISTENCIA:</p> <p>4.12 Recibe copia "Solicitud de Refacciones" entrega las refacciones solicitadas y sella original de entregado.</p>	<p>Ingeniero de servicio (Área de Soporte Técnico)</p> <p>Almacenista (Área de Control).</p>
Terminación del servicio.	<p>5. Realiza la reparación del equipo.</p> <p>5.1 Complementa información sobre la reparación efectuada en "Orden de Servicio Técnico".</p> <p>SE MODIFICARON LAS CARACTERISTICAS TÉCNICAS DEL EQUIPO:</p> <p>NO:</p> <p>5.2 Pasa a la actividad 5.4.</p> <p>SI:</p> <p>5.3 Elabora "Formato de Actualización" y entrega copia al Área de Control para actualizar el inventario de equipo de cómputo.</p> <p>5.4 Da el status de "CERRADO" a la "Orden de Servicio", la imprime y adjunta al equipo para que el Enlace Informático firme de conformidad.</p> <p>5.5 Notifica al Enlace Informático que puede pasar a recoger el equipo.</p> <p>5.6 Recibe equipo y firma de conformidad la "Orden de Servicio".</p>	<p>Ingeniero de servicio (Área de Soporte)</p> <p>Enlace Informático del</p>


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ma. Del Carmen Ávila Aparicio	Sofía Yesika Ferruzca Contreras	COMERI
Firma:			
Fecha:	02/06/2009		15/09/2009

	Nombre del documento: Procedimiento para la Atención a Reportes de Servicio Técnico	Código INBA-DSI-MP-01
		Revisión: 2
		Página: 48 de 147

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	5.7 Archiva acuse de Orden de Servicio.	Centro de Trabajo. Secretaria (Área de Soporte Técnico).
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

TIEMPO APROXIMADO DE EJECUCIÓN: 2 días.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ma. Del Carmen Ávila Aparicio	Sofía Yesika Ferruzca Contreras	COMERI
Firma:			
Fecha:	02/06/2009		15/09/2009

	Nombre del documento: Procedimiento para la Atención a Reportes de Servicio Técnico	Código INBA-DSI-MP-01
		Revisión: 2
		Página: 49 de 147


DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

DOCUMENTO	CÓDIGO (cuando aplique)
Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal.	

REGISTROS:

Registros (a)	Tiempo de conservación (b)	Responsable de conservarlo (c)	Código de registro o identificación única (d)

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ma. Del Carmen Ávila Aparicio	Sofía Yesika Ferruzca Contreras	COMERI
Firma:			
Fecha:	02/06/2009		15/09/2009

	Nombre del documento: Procedimiento para la Atención a Reportes de Servicio Técnico	Código INBA-DSI-MP-01
		Revisión: 2
		Página: 50 de 147

GLOSARIO.

- Refacciones.- Componente indispensable para el funcionamiento del equipo de cómputo.
- Enlace Informático.- Persona designada por el Titular de cada Centro de Trabajo, para llevar el control de solicitudes y atenciones de los servicios que se realizan a los equipos de cómputo asignados a su área.

ANEXOS.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ma. Del Carmen Ávila Aparicio	Sofía Yesika Ferruzca Contreras	COMERI
Firma:			
Fecha:	02/06/2009		15/09/2009