



NOMBRE

MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPO DE COMPUTO Y PERIFERICOS

OBJETIVO

Mantener en óptimas condiciones de operación los equipos de cómputo y periféricos propiedad de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), mediante la ejecución de acciones de mantenimiento preventivo, con la finalidad de asegurar su adecuado funcionamiento que permitan un flujo continuo de las actividades asignadas a los usuarios.

ALCANCE

Aplicable exclusivamente a las unidades administrativas que conforman el nivel central de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).

PROCESO

**ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A LA PLATAFORMA DE
CÓMPUTO DE ESCRITORIO**

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE MESA DE AYUDA.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. *RA*

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCION A USUARIOS Y ADMON. DE BIENES INFORMATICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA. *RM*

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. *CV*

DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

DEFINICIONES:

Enlace Informático.- Es el personal adscrito a las unidades administrativas de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales que se coordina con la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones, para brindar servicios informáticos a su área de adscripción.

Equipo Informático.- Sistema electrónico diseñado para procesar grandes cantidades de datos a alta velocidad, con el fin de generar información útil en el proceso de toma de decisiones. Dicha información contará con los atributos de oportunidad, veracidad, confiabilidad y exactitud.

Hardware.- Conjunto físico de todos los dispositivos y elementos internos y externos de una computadora. Entre los más importantes se encuentran los siguientes: unidad central de proceso, tarjeta madre, la memoria, fuente de poder, dispositivos de entrada y salida de información.

Infraestructura de Cómputo.- Es el acervo de equipos de cómputo, telecomunicaciones y programas con que se dispone.

Mantenimiento Preventivo.- Se refiere a las operaciones que se realizan al equipo de cómputo antes de que ocurra una falla, con la finalidad de mantener en buenas condiciones y en servicio continuo al equipo informático.

Mesa de Ayuda.- Es el área encargada de proveer al usuario un mantenimiento continuo del equipo de cómputo, así como brindarle la asistencia técnica en el software implantado.

Usuario.- Personal que tiene asignado o utiliza un equipo informático propiedad de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

ACRÓNIMOS:

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

U.R.- Unidad Responsable.

DGIT.- Dirección General de Informática y Telecomunicaciones.

DAUABI.- Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE MESA DE AYUDA.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. *R*

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCION A USUARIOS Y ADMON. DE BIENES INFORMATICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA. *H*

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. *11*

- La Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos en coordinación con la Subdirección de Mesa de Ayuda, deberá programar el calendario anual de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo y periféricos (tales como: unidad central de proceso, monitor, teclado, mouse, impresora, escáner, no-break, regulador, unidad de respaldo, etc.) propiedad de la Secretaría para garantizar su buen funcionamiento.
- Será responsabilidad de la Subdirección de Atención a Usuarios informar oportunamente a las Unidades Administrativas de la Dependencia las fechas en las que se realizarán los servicios de mantenimiento preventivo a los equipos informáticos que tienen asignados, con el objeto de que programen las actividades necesarias para que el equipo se encuentre disponible en la fecha señalada.
- El usuario con el apoyo del Enlace Informático de la SEMARNAT tendrán que respaldar la información contenida en sus equipos de cómputo correspondientes y vigilar que el servicio de mantenimiento preventivo se realice dentro de sus oficinas.
- En caso de que el mantenimiento sea realizado por una Empresa Externa, la Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos a través de la Subdirección de Mesa de Ayuda verificará el cumplimiento del mantenimiento preventivo a los equipos informáticos.
- El Departamento de Mesa de Ayuda será el encargado de efectuar la instalación de los programas institucionales, así como la instalación y configuración de equipos de cómputo y periférico que pertenezcan a la Secretaría.
- El Departamento de Mesa de Ayuda deberá conservar los discos o CD - ROM originales del software adquirido a los diferentes proveedores y resguardarlos en un lugar seguro; asimismo, trabajar sólo con copias para su uso respectivo.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE MESA DE AYUDA.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. *R*

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCION A USUARIOS Y ADMON. DE BIENES INFORMATICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA. *H*

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. *lc*



INDICADORES

Nombre del indicador: Número de servicios de mantenimiento preventivo.
mantenimiento preventivo realizado / mantenimiento preventivo programado x 100
Responsable de obtenerlo: Subdirección de Mesa de Ayuda.
Periodicidad: Mensual.
Unidad de Medición: Porcentaje de servicio preventivo.

TIEMPO DE OBTENCIÓN

Dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes.

COPIA CONTROLADA

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE MESA DE AYUDA.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS *R*

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCION A USUARIOS Y ADMON. DE BIENES INFORMATICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA *R*

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINEGRA BELTRAN. *U*

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos, Subdirección de Mesa de Ayuda.	1	Recibe del Proveedor propuesta de calendario de mantenimiento preventivo, de acuerdo a la información proporcionada en las bases de licitación.
	2	Turna al departamento de Mesa de Ayuda la propuesta con las instrucciones necesarias para su análisis y dictamen correspondiente.
Subdirección de Mesa de Ayuda.	3	Recibe el calendario de mantenimiento preventivo y verifica si la información se encuentra correcta y completa o no. <i>SI LA INFORMACIÓN NO ESTA CORRECTA Y COMPLETA</i>
	4	Señala las adecuaciones que habrán de realizarse en el calendario propuesto e informa a la Subdirección de Mesa de Ayuda sobre las mismas.
Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos, Subdirección de Mesa de Ayuda.	5	Recibe calendario de mantenimiento preventivo con las correcciones necesarias y solicita al Proveedor las modificaciones procedentes.
	6	Recibe del Proveedor el calendario debidamente corregido, lo remite al Departamento de Mesa de Ayuda y continúa en la actividad No. 3 de este procedimiento. <i>SI LA INFORMACIÓN ESTA CORRECTA Y COMPLETA</i>
Subdirección de Mesa de Ayuda, Departamento de Mesa de Ayuda.	7	Obtiene la autorización por parte de la Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos para la ejecución del calendario de mantenimiento preventivo y notifica al proveedor su aprobación.
	8	Difunde en las Unidades Administrativas de la Secretaría el calendario autorizado para el mantenimiento preventivo de sus equipos de cómputo y periféricos asignados.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE MESA DE AYUDA.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. *R*

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCION A USUARIOS Y ADMON. DE BIENES INFORMATICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA. *H*

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. *||*

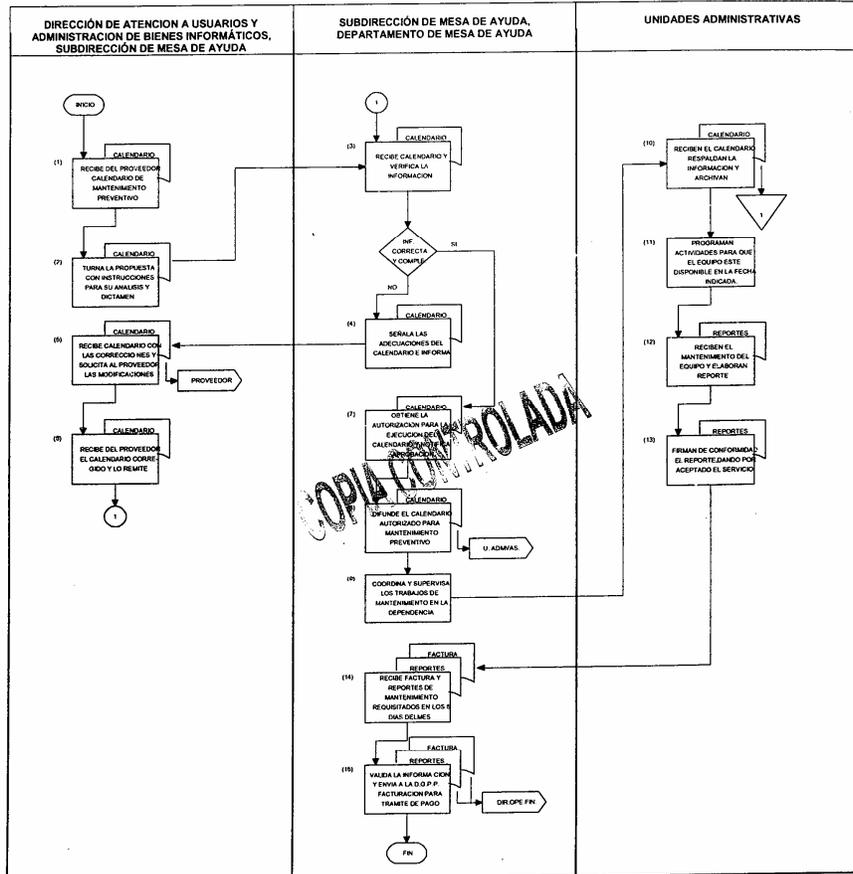
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Unidades Administrativas	9	Coordina y supervisa los trabajos del mantenimiento preventivo de los equipos informáticos de las Unidades Administrativas de la Dependencia.
	10	Reciben de la Subdirección de Mesa de Ayuda el calendario de mantenimiento preventivo, respaldan la información pertinente y archivan el calendario para su control.
	11	Programan sus actividades para que el equipo de cómputo y periférico bajo su responsabilidad este disponible en la fecha indicada en el calendario para que se efectúe el servicio de mantenimiento que corresponda.
	12	Reciben del Proveedor el mantenimiento preventivo del equipo informático en la fecha especificada en el calendario y elaboran el reporte denominado "Mantenimiento Preventivo" (anexo 2) correspondiente.
Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos, Subdirección de Mesa de Ayuda.	13	Firman de conformidad el reporte elaborado, dando por aceptable el servicio prestado.
	14	Recibe del Proveedor factura, adjuntando los reportes de mantenimiento preventivo debidamente requisitados, dentro de los primeros 5 días de cada mes.
	15	Valida la información proporcionada y envía a la Dirección General de Programación y Presupuesto para trámite de pago.

TOTAL DE ACTIVIDADES:	15
PRODUCTO O SERVICIO:	Mantenimiento Preventivo a Equipos de Cómputo y Periféricos
PROCEDIMIENTO(S):	
TIEMPO DE OBTENCIÓN:	Dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE MESA DE AYUDA.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. *[Firma]*
 REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCION A USUARIOS Y ADMON. DE BIENES INFORMATICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA. *[Firma]*
 APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. *[Firma]*

DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE MESA DE AYUDA.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. *Ra*

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ADMON. DE BIENES INFORMÁTICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA. *H*

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. *ll*



ANEXO No. 2

NOMBRE: MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

DIRECCION DE ATENCION A USUARIOS Y
 ADMINISTRACION DE BIENES INFORMATICOS
 SUBDIRECCION DE ATENCION A USUARIOS

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

FOLIO _____

NOMBRE DEL USUARIO _____ FECHA _____

UNIDAD ADMINISTRATIVA _____

UBICACION _____ TEL. EXT. RED. _____

DATOS DEL EQUIPO	MARCA	MODELO	No. DE SERIE	INVENTARIO
CPU				
MONITOR				
TECLADO				
MOUSE				
LAP TOP				
IMPRESORA DE MATRIZ				
IMPRESORA DE INYECCION				
IMPRESORA LASER				
MULTIPLEXOR				
SCANNER				
NO BREAK				
REGULADOR				
CONCENTRADOR				
PLOTTER				
MODEM EXTERNO				
UNIDAD DE RESPALDO				
TARJETA DIGITALIZADORA				
OTROS				

OBSERVACIONES _____

1.- CONOCIMIENTO DEL TÉCNICO

EXCELENTE ()	BUENO ()	REGULAR ()	MALO ()
---------------	-----------	-------------	----------

2.- TRATO AL USUARIO

EXCELENTE ()	BUENO ()	REGULAR ()	MALO ()
---------------	-----------	-------------	----------

3.- CALIDAD DEL SERVICIO

EXCELENTE ()	BUENO ()	REGULAR ()	MALO ()
---------------	-----------	-------------	----------

 NOMBRE Y FIRMA TÉCNICO NOMBRE Y FIRMA USUARIO Vº, Bº, UNIDAD ADMINISTRATIVA

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE MESA DE AYUDA.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS.

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCION A USUARIOS Y ADMON. DE BIENES INFORMATICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA.

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN.



INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 2

NOMBRE: MANTENIMIENTO PREVENTIVO

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Folio	1	El número de folio consecutivo que le corresponde al formato.
Nombre del usuario	2	El nombre completo del usuario que solicitó el servicio de mantenimiento preventivo.
Fecha	3	El día, mes y año en que se expide el documento de referencia.
Unidad administrativa	4	El nombre completo de la unidad administrativa que requiere el servicio de mantenimiento.
Ubicación	5	El lugar donde se encuentra el equipo de cómputo ó periférico a proporcionar el servicio de mantenimiento, nombre del edificio, el piso y en su caso, la identificación del ala donde se ubica el usuario. Ejemplo: sede piso 6 ala A.
Tel., Ext. ó Red	6	El número telefónico, extensión ó red interna de la Secretaría.
Datos del equipo	7	La marca, modelo, número de serie y número de inventario de la parte del equipo de cómputo y periférico, sujeto al mantenimiento preventivo.
Observaciones	8	La narración clara y precisa del tipo de mantenimiento proporcionado por el Proveedor al equipo informático.
Evaluación del servicio	9	Marcar con una "x" en el espacio correspondiente, la calificación que el Área Solicitante ha determinado al servicio brindado.
Firma técnico	10	El nombre completo y firma autógrafa del técnico que atendió el servicio de mantenimiento.
Firma usuario	11	El nombre completo y firma autógrafa de la persona del Área Solicitante que recibió el servicio.
Vo. Bo.	12	El nombre completo y firma autógrafa de la persona facultada por el Área Solicitante para validar el servicio de mantenimiento que fue realizado al equipo de cómputo y periférico correspondiente.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE MESA DE AYUDA.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. *Ry*

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCION A USUARIOS Y ADMON. DE BIENES INFORMATICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA. *R*

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. *ll*

REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 1
FECHA: México, D. F. a 04 de Abril de 2005.
DESCRIPCIÓN: Cambio en la estructura de la DGIT y responsable del proceso.
Nuevos Lineamientos.

ELABORÓ

Firma:

Nombre: Lic. Rogelio Alvarado Vilchis.

Cargo: Subdirector de Mesa de Ayuda.

REVISÓ

Firma:

Nombre: Ing. Horacio Miranda Miranda.

Cargo: Director de Atención a Usuarios y Admón. de Bienes Informáticos.

APROBÓ

Firma:

Nombre: Lic. Carlos Viniegra Beltrán.

Cargo: Director General de Informática y Telecomunicaciones.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE MESA DE AYUDA.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. *Ra*
REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCION A USUARIOS Y ADMON. DE BIENES INFORMATICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA.
APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. *ll*