



NOMBRE

SERVICIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS (CON GARANTÍA)

OBJETIVO

Definir la metodología para asegurar el cumplimiento de los contratos y garantías para brindar un servicio de calidad a los usuarios de los equipos de cómputo y periféricos propiedad de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, mediante la atención eficiente y oportuna de sus solicitudes de reparación presentadas en la Mesa de Ayuda y seguimiento adecuado de los periodos de garantía, a fin de mantener en óptimas condiciones de operación y preservar el patrimonio de dichos equipos informáticos.

COPIA CONTROLADA
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.

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

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

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.

Equipos Informáticos.- 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 físicos 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 principal, 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 un 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.

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

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

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



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.

COPIA CONTROLADA

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. *H*

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

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La Dirección General de Informática y Telecomunicaciones a través de la Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos, deberá de atender únicamente aquellas solicitudes de servicio (reparación y mantenimiento del equipo informático) que correspondan a los equipos de cómputo y periféricos propiedad de la Secretaría.
- El diagnóstico y evaluación de fallas que presentan los equipos de cómputo o periféricos que se encuentren en el periodo de garantía; Asimismo, la gestión y el envío al Proveedor para la reparación de dicho equipo para su mantenimiento correctivo correspondiente será competencia exclusiva de la Subdirección de Mesa de Ayuda por conducto del Departamento de Mesa de Ayuda.
- El Departamento de Mesa de Ayuda se encargará de verificar y evaluar de acuerdo con el diagnóstico, las acciones correctivas realizadas al equipo de cómputo o periférico remitido al Proveedor para su reparación.
- La actualización del inventario de los equipos de cómputo y periféricos adquiridos por la Secretaría, así como de aquellos que han sido sustituidos por garantía, estará a cargo del Departamento de Mesa de Ayuda.
- El Departamento de Mesa de Ayuda evaluará por encuesta de salida el tipo de servicio brindado, el trato del técnico y calidad del servicio que se proporciona; asimismo, tendrá que verificar vía telefónica si el equipo fue reparado oportunamente.

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

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

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

16

INDICADORES

Nombre del indicador.- Evaluación del Servicio

Num. de servicios conformes / Total de servicios atendidos x 100

Responsable de obtenerlo.- Mesa de Ayuda

Periodicidad.- Mensual

Unidad de Medición.- Porcentaje de satisfacción

Donde:

Numero de servicios conformes.- Solicitudes cuya evaluación del servicio no presente alguna calificación mala.

Total de servicios atendidos.- Es la suma del total de servicios que se encuentran con estatus de cerrado.

COPIA CONTROLADA
FECHA DE OBTENCIÓN

Los primeros 5 días hábiles de cada mes

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

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

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

16

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Área Solicitante Subdirección de Mesa de Ayuda, Departamento de Mesa de Ayuda	1	Se solicita al Departamento de Mesa de Ayuda por oficio y/o vía telefónica el servicio para la revisión del equipo de cómputo o periférico que se encuentra fallando.
	2	Recibe y revisa la solicitud de servicio en los datos siguientes: - Nombre completo del Área Solicitante. - Nombre completo de la Dirección General o Subsecretaría a la que esta adscrita el Área Solicitante. - Número telefónico, extensión o red del Enlace Informático o Área Solicitante. - Marca, número de serie y número de inventario asignado del equipo de cómputo o periférico dañado. Nota: En el caso de que el Área Solicitante no haya proporcionado los datos completos y correctos del equipo informático reportado, el Departamento de Mesa de Ayuda obtiene la información complementaria de la carpeta de inventarios establecida.
	3	Elabora el formato denominado "Reporte para servicio a equipos de cómputo" (anexo 1), incorporando los datos que proporciona el Área Solicitante respecto al equipo de cómputo o periférico en cuestión.
	4	Asigna el reporte y gira instrucciones pertinentes al personal técnico a su cargo para su atención; así como obtiene su firma de conformidad en la bitácora correspondiente.
	5	Atiende al Área Solicitante, a través del técnico asignado y procede a revisar el equipo informático, con el objeto de contar con un diagnóstico preliminar del mismo.
	6	Determina las causas del mal funcionamiento del equipo de cómputo o periférico reportado y si puede ser reparado internamente o no.
	7	REPARACIÓN INTERNA Describe en forma clara y precisa el tipo de solución procedente del equipo informático para su correcto funcionamiento.

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

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

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

11

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	8	Ejecuta las acciones necesarias para la reparación del equipo de cómputo o periférico dañado.
	9	Registra la información complementaria y recaba firma de conformidad del Área Solicitante en el reporte, así como lo descarga de su bitácora individual, y continúa en la actividad No. 22 de este procedimiento.
	REPARACIÓN EXTERNA	
	10	Establece comunicación con el Área Solicitante para informar que el equipo informático asignado a la misma se encuentra en periodo de garantía y que es por esta vía que se dará atención y solución al reporte de servicio prestado.
	11	Reporta vía telefónica a la Empresa de la cual se tiene la garantía la falla del equipo de cómputo o periférico, obteniendo de ésta el número de reporte que corresponda y lo anota en el espacio denominado "No. REPORTE EMPRESA" del formatote reporte de servicio.
	12	Recibe del Área Solicitante el equipo informático respectivo, elabora y tramita ante la Dirección de Control de Bienes e Inmuebles el pase de salida de dicho equipo.
	13	Entrega a la Empresa prestadora del servicio el equipo y realiza el seguimiento pertinente a la reparación del mismo.
	14	Recibe y revisa efectuando pruebas técnicas al equipo de cómputo o periférico reparado por la Empresa prestadora del servicio.
	15	Determina si el equipo informático ha sido reparado en forma correcta y completa.
	SI LA REPARACIÓN NO ES CORRECTA Y COMPLETA	
	16	Devuelve Nuevamente a la empresa prestadora del servicio el equipo de cómputo o periférico reparado.

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

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

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINEGRA BELTRAN. *11*

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Área Solicitante	17	Coordina con la Empresa prestadora del servicio la reparación inmediata del equipo informático devuelto y continúa en la actividad No. 19.
		SI LA REPARACIÓN ES CORRECTA Y COMPLETA
	18	Entrega el equipo de cómputo o periférico reparado por la Empresa prestadora del servicio al Área Solicitante.
	19	Recibe equipo informático debidamente reparado y firma de conformidad en el reporte por el servicio prestado.
	20	Proporciona el Departamento de Mesa de Ayuda el reporte de servicio firmado para su control correspondiente.
	21	Elabora en original y dos copias oficio, señalando cuando se hace cambio físico de bien, lo siguiente: Marca, número de serie y número de inventario asignado del equipo de cómputo o periférico devuelto, así mismo el número de serie del nuevo y quien recibió de conformidad dicho bien.
	22	Distribuye el oficio de la siguiente manera: • Original.- Dirección de Control de Bienes e Inmuebles. • Copia.- Coordinador Administrativo del Área Solicitante. • Copia.- Acuse de recibido.
Subdirección de Mesa de Ayuda, Departamento de Mesa de Ayuda	23	Instruye a su personal de apoyo para que 24 horas después de haber efectuado el servicio verifique mediante comunicación verbal con el Área Solicitante el funcionamiento del equipo informático reparado.
	24	Solicita al personal asignado el requisitazo del espacio denominado "verificación del servicio" del formato de reporte de servicio, así como su nombre, firma autógrafa y fecha en que se realizó esta actividad.

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

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

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

11



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	25	Archiva el reporte de servicio correspondiente en la carpeta individual por Dirección General de la Secretaría para cualquier aclaración o consulta posterior.

TOTAL DE ACTIVIDADES:	25
PRODUCTO O SERVICIO:	Atención de solicitudes de equipo de cómputo y periféricos (Con Garantía).
PROCEDIMIENTO(S):	
TIEMPO DE OBTENCIÓN:	Los primeros 5 días de cada mes.

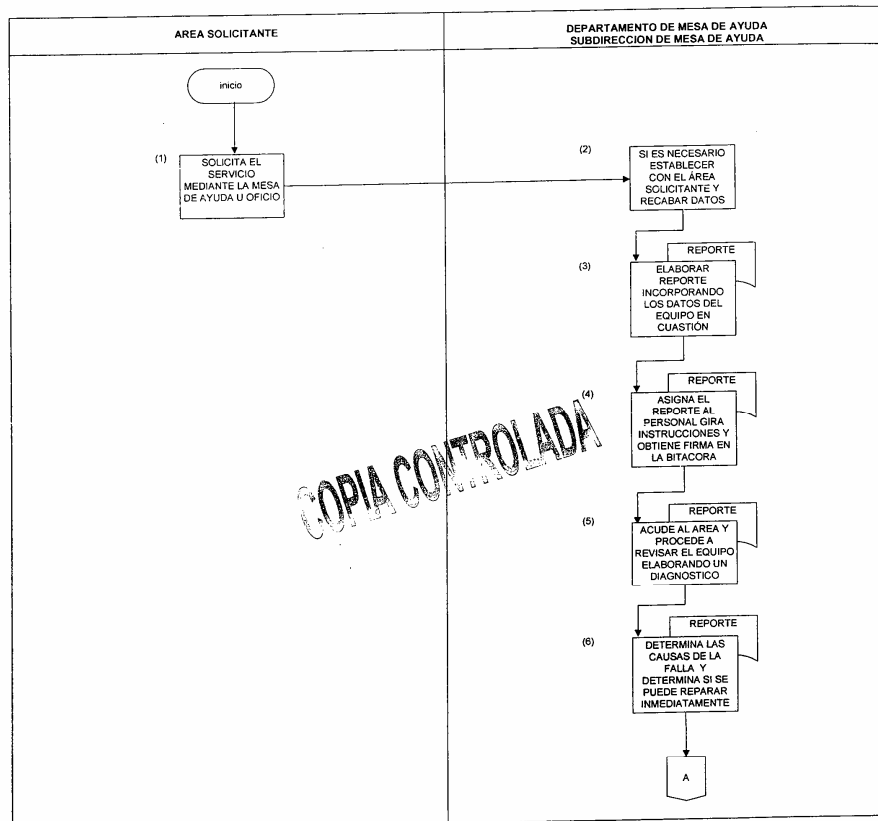
COPIA CONTROLADA

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

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. *16*

DIAGRAMA DE FLUJO



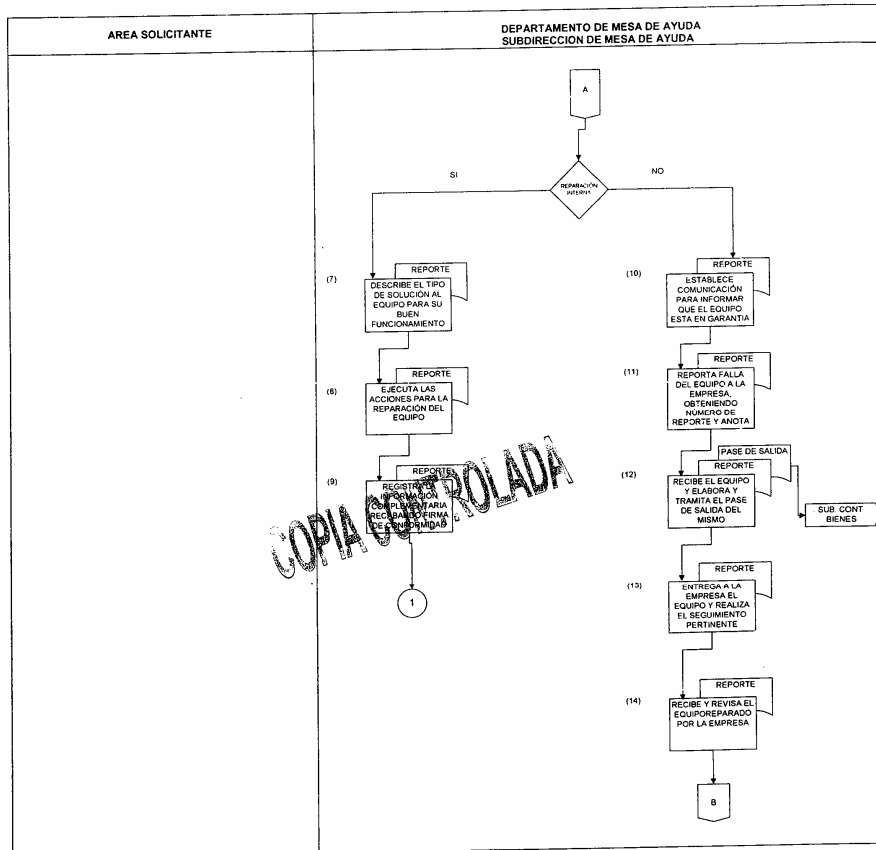
ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE MESA DE AYUDA.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS.

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

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

16

DIAGRAMA DE FLUJO

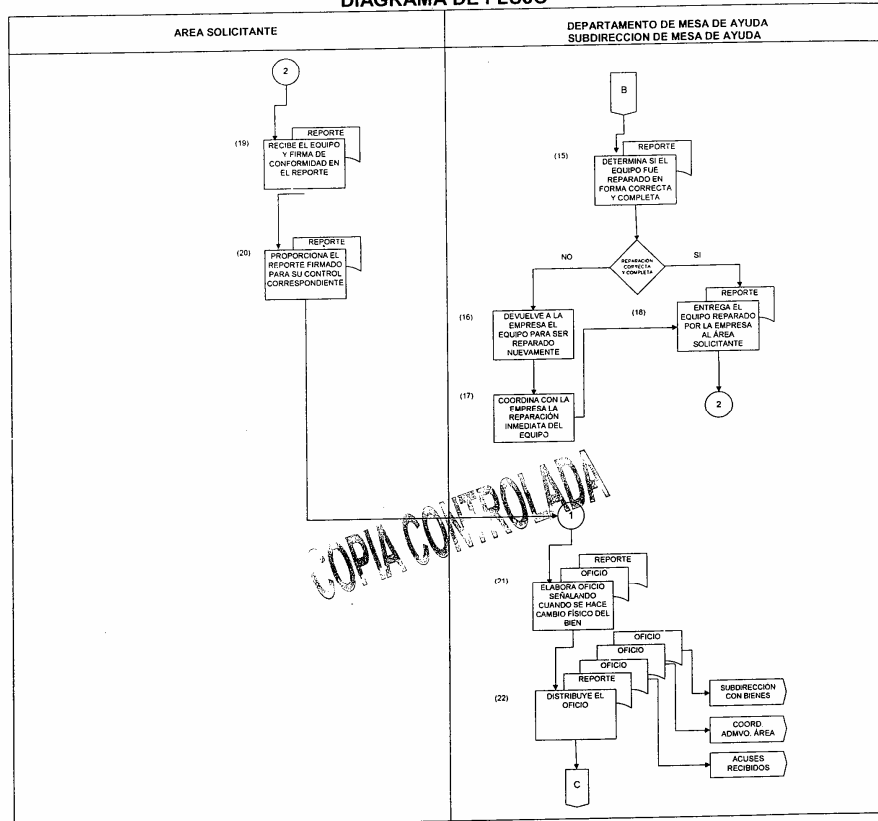


ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE MESA DE AYUDA.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS, *Ra*

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

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

DIAGRAMA DE FLUJO

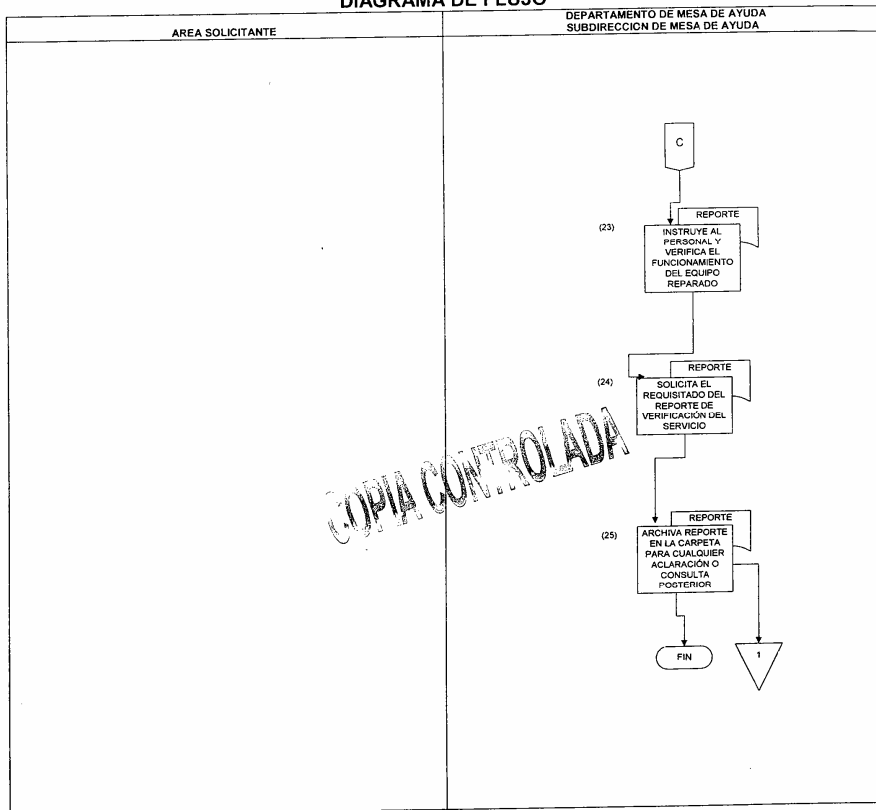


ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE MESA DE AYUDA.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS.

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

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

DIAGRAMA DE FLUJO



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. *H*

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. *16*

ANEXO No. 1

NOMBRE: REPORTE PARA SERVICIO A EQUIPOS DE COMPUTO.

No. (1)				
FECHA DEL REPORTE: (2)		HORA: (3)		
UNIDAD ADMINISTRATIVA: (4)				
UBICACIÓN: (5)		TEL, EXT, RED: (7)		
REPORTÓ: (6)				
EQUIPO	MARCA	MODELO	No. DE SERIE	INVENTARIO
(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
FALLA REPORTADA: (13)				
(14) EN GARANTÍA: SI () NO () (17) TIPO DE SERVICIO: PREVENTIVO ESPECIFIQUE: (18) SOLUCIÓN: (19) EMPRESA: (15) CORRECTIVO (16) No. REPORTE EMPRESA: (16) OTRO (16)				
EVALUACIÓN DEL SERVICIO (20)				
1.- CALIDAD DEL SERVICIO EXCELENTE () BUENO () REGULAR () MALO () 2.- TIEMPO DE RESPUESTA EXCELENTE () BUENO () REGULAR () MALO () 3.- TRATO AL USUARIO EXCELENTE () BUENO () REGULAR () MALO ()				
FECHA DE ATENCIÓN DEL SERVICIO: (21)				
TECNICO (22)		USUARIO (23)		
NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE Y FIRMA		
OBSERVACIONES: (24)				

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

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

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

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Reporte No.	1	El número consecutivo que le corresponde al documento. Ejemplo: 00874
Fecha del Reporte	2	El día, mes y año en que se expide el reporte para servicio. Ejemplo: 18/04/02
Hora	3	La hora y los minutos en que recibió la llamada del Área solicitante para la atención del servicio. Ejemplo: 10:50
Unidad Administrativa	4	El nombre completo de la unidad administrativa que requiere el servicio. Ejemplo: Coordinación General Jurídica
Ubicación	5	El lugar donde se encuentra el equipo de cómputo ó periférico a reparar, anotando el nombre del edificio, el piso y en su caso la identificación del ala donde se ubica el usuario. Ejemplo: Sede Piso 6 ala A
Reportó	6	El nombre completo del usuario que solicitó el servicio. Ejemplo: María del Pilar González Moreno
Tel, ext ó red	7	El número telefónico, extensión ó red interna de la Secretaría. Ejemplo: Tel. 5628-0864, Ext. 10864, ó Red 25840
Equipo	8	El nombre de la parte del equipo informático que requiere el servicio. Ejemplo: CPU
Marca	9	El nombre completo de la Empresa que fabricó el equipo de cómputo o periférico respectivo. Ejemplo: IBM, ACER, etc.
Modelo	10	El nombre que le asigna el fabricante al equipo informático para diferenciarlo. Ejemplo: Marca IBM, Modelo 6282-38S
No. de serie	11	El número que el fabricante le asigna al equipo de cómputo o periférico. Ejemplo: 78-XXK57
Inventario	12	El número o clave del equipo informático que le asigna la Secretaría. Ejemplo: 1180000096 1997 23793
Falla reportada	13	La descripción clara y precisa de la(s) falla(s) del equipo de cómputo o periférico que reporta el Área Solicitante. Ejemplo: Se pasma la máquina, no entra a Windows
En garantía	14	Indicar con una "x" en el espacio correspondiente, si el equipo informático reportado cuenta con garantía. Ejemplo: SI (x) NO ()

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 INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN.

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN
Empresa	15	El nombre completo de la Empresa prestadora del servicio responsable de la garantía. Ejemplo: Empresa INTEGRA
No. Reporte Empresa	16	El número que la Empresa prestadora del servicio le asigna al servicio solicitado. Ejemplo: 5583
Tipo de servicio	17	Indicar con una "x" en el espacio correspondiente, el tipo de servicio que se proporcionó al Área Solicitante. Ejemplo: Correctivo X
Especifique	18	La descripción clara y precisa del servicio que ha sido proporcionado. Ejemplo Tarjeta madre dañada
Solución	19	La descripción detallada de la solución a la falla reportada que el técnico asignado para su reparación ha diagnosticado. Ejemplo: Los slots se encuentran dañados
Evaluación del Servicio	20	Indicar con una "x" en el espacio correspondiente, la calificación que el Área Solicitante ha determinado al servicio brindado. Ejemplo: Calidad del Servicio Bueno (x); Tiempo de respuesta Bueno (x); Trato al usuario Bueno (x)
Fecha de atención del servicio	21	El día, mes y año en que se atendió la solicitud del servicio. Ejemplo: 18/04/02
Técnico	22	El nombre completo y firma autógrafa del técnico que atendió el servicio. Ejemplo: Martín Martínez Andonegui
Usuario	23	El nombre completo y firma autógrafa de la persona del Área Solicitante que recibió el servicio. Ejemplo: José Ramírez Guerra
Observaciones	24	Comentario final del servicio proporcionado.

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 INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN.

11

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.
Aclaración del cálculo del indicador.
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.

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.