

NOMBRE

SERVICIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS (SIN GARANTÍA)

OBJETIVO

Definir la metodología para proporcionar un servicio a los usuarios de 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 y seguimiento adecuado de las reparaciones externas, con la finalidad de mantener en óptimas condiciones de funcionamiento dichos equipos informáticos.

Aplica exclusivamente a 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.

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 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 servicio continuo al equipo informático.

Soporte Técnico.- 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 u 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 ATENCION A USUARIOS Y ADMON. DE BIENES INFORMATICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA.

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA 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. 

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. 

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La Dirección General de Informática y Telecomunicaciones, por conducto de la Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos, será la única responsable de atender exclusivamente aquellas solicitudes de servicio que correspondan a los equipos de cómputo y periféricos propiedad de la Dependencia.
- El diagnóstico y evaluación de fallas que presentan los equipos informáticos, así como la gestión y el envío al Proveedor para la reparación de dicho equipo para su mantenimiento correctivo respectivo, deberá ser facultad exclusivamente de la Subdirección de Mesa de ayuda mediante el Departamento de Mesa de Ayuda.
- Será responsabilidad del Departamento de Mesa de Ayuda verificar y evaluar conforme al diagnóstico efectuado, las acciones correctivas realizadas al equipo de cómputo o periférico remitido al Proveedor para su reparación correspondiente.
- 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.

COPIA CONTROLADA

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. 



INDICADORES

Nombre del Indicador: Evaluación del servicio

Número de servicios conformes / Total de servicios atendidos x 100

Responsable de obtenerlo: Subdirección de 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 el numero total de servicios que han sido atendidos en el mes.

TIEMPO DE OBTENCIÓN

Los primeros 5 días hábiles de cada mes.

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.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Área Solicitante	1	Solicita mediante la Mesa de Ayuda al Departamento de Mesa de Ayuda el servicio para revisión del equipo informático que se encuentre fallando.
Subdirección de Mesa de Ayuda, Departamento de Mesa de ayuda	2	Recibe de la Mesa de Ayuda la siguiente información: - 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 la Mesa de Ayuda no disponga de los datos del equipo informático reportado, el Departamento de Soporte Técnico Sede B debe de su carpeta de inventarios establecida, la información complementaria pertinente.
	3	Elabora el formato denominado "Reporte para servicio a equipos de cómputo" (anexo 1), integrando los datos que proporciona el Área Solicitante referente al equipo informático involucrado.
	4	Asigna el reporte e instruye al personal técnico a su cargo para su atención; así como obtiene su firma de conformidad en la bitácora respectiva.
	5	Atiende al Área Solicitante, a través del técnico asignado y procede a revisar el equipo de cómputo o periférico, con el propósito de disponer de un diagnóstico preliminar de dicho equipo.
	6	Determina las causas del mal funcionamiento del equipo informático reportado y si puede ser reparado internamente o 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.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	7	Informa en forma clara y precisa el tipo de solución procedente al equipo de cómputo o periférico para su correcta operación.
	8	Realiza las acciones necesarias para la reparación del equipo informático dañado.
	9	Registra la información complementaria y obtiene firma de conformidad del Área Solicitante en el reporte y continúa en la actividad No. 25 de este procedimiento.
		REPARACION EXTERNA
	10	Notifica al Área Solicitante que el equipo de cómputo o periférico asignado a la misma se encuentra en la etapa de cotización, a fin de atender y solucionar el problema presentado al equipo.
	11	Informa al Subdirector de Mesa de Ayuda la falla del equipo informático y obtiene su aprobación para cotizar con la Empresa Prestadora del Servicio la reparación correspondiente.
	12	Recaba de la Empresa Prestadora la cotización respectiva y la remite al Subdirector de Mesa de Ayuda para su evaluación y aprobación.
		COTIZACIÓN RECHAZADA
	13	Recibe del Subdirector de Mesa de Ayuda la cotización, especificando el motivo o causa de su rechazo (costo de reparación superior al importe del bien, equipo obsoleto, etc.), y comunica a la Empresa Prestadora tal determinación.
	14	Proporciona el equipo informático sin reparar al Área Solicitante y le notifica que la reparación del equipo no fue autorizada por el Subdirector de Mesa de Ayuda, informándole la causa y explicándole que se buscará otra alternativa para su reasignación, y continúa en la actividad No. 24.

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.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Área Solicitante	15	Recibe del Subdirector de Mesa de Ayuda cotización debidamente firmada y autorizada para realizar las actividades procedentes de la reparación del equipo de cómputo o periférico correspondiente.
	16	Entrega a la Empresa Prestadora del Servicio el equipo informático y efectúa el seguimiento pertinente para la reparación del mismo.
	17	Recibe y revisa efectuando las pruebas técnicas necesarias al equipo de cómputo o periférico reparado por la Empresa Prestadora.
	18	Determina si el equipo informático ha sido reparado en forma correcta y completa.
		COTIZACION ACEPTADA
	19	Devuelve a la Empresa Prestadora del Servicio el equipo de cómputo o periférico reparado nuevamente.
	20	Coordina con la Empresa Prestadora del servicio la reparación inmediata del equipo informático devuelto y continúa en la actividad No. 22 de este procedimiento.
		SI LA REPARACIÓN ES CORRECTA Y COMPLETA
	21	Entrega el equipo de cómputo o periférico reparado por la Empresa Prestadora del Servicio al Área Solicitante.
	22	Recibe equipo informático debidamente reparado y firma de conformidad en el reporte por el servicio prestado.
Subdirección de Mesa de Ayuda, Departamento de Mesa de ayuda	23	Proporciona al Departamento de Mesa de Ayuda el reporte de servicio firmado para su control respectivo.
	24	Recibe reporte y anota en la bitácora general la conclusión del trabajo realizado.

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.

16

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	25	Archiva el reporte de servicio correspondiente en la carpeta individual de servicio y equipo de cómputo sin garantía para aclaraciones posteriores.

TOTAL DE ACTIVIDADES:	25
PRODUCTO O SERVICIO:	Servicio de equipos informáticos (sin garantía)
PROCEDIMIENTO(S):	
TIEMPO DE OBTENCIÓN:	Los primeros 5 días hábiles de cada mes

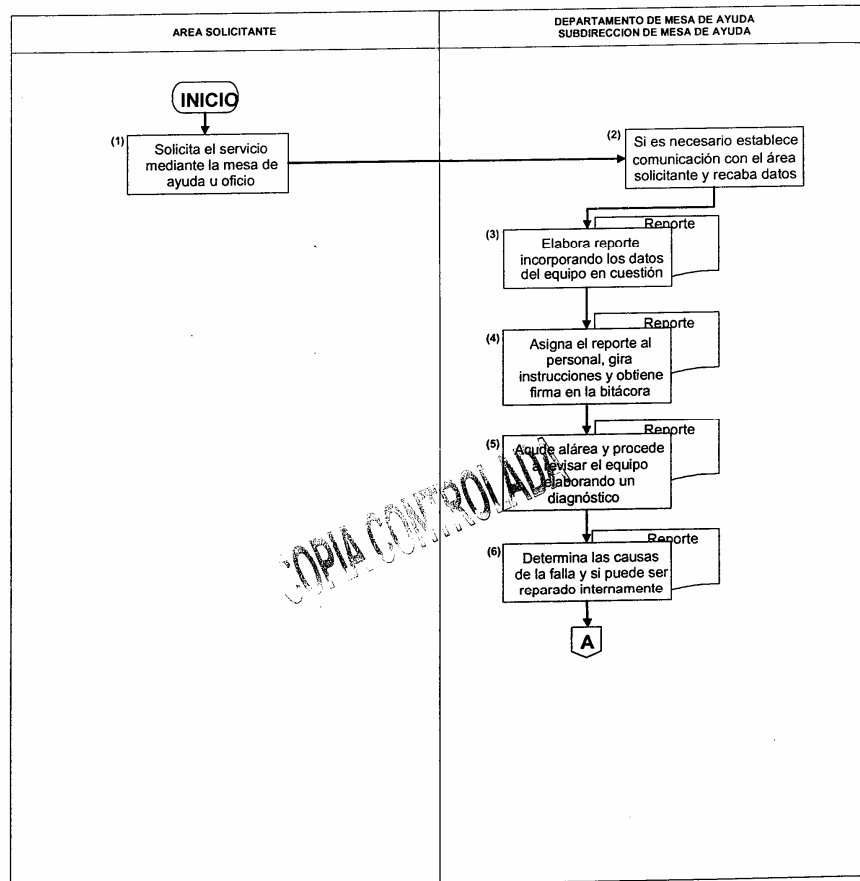
COPIA CONTROLADA

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

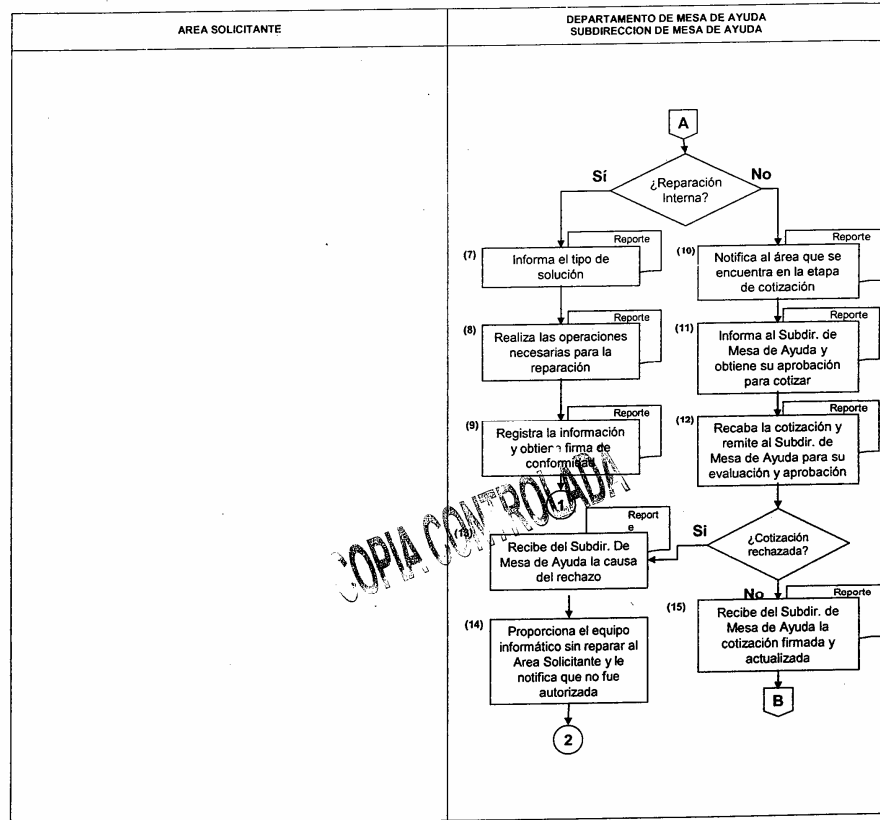


ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE MESA DE AYUDA.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS.

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.

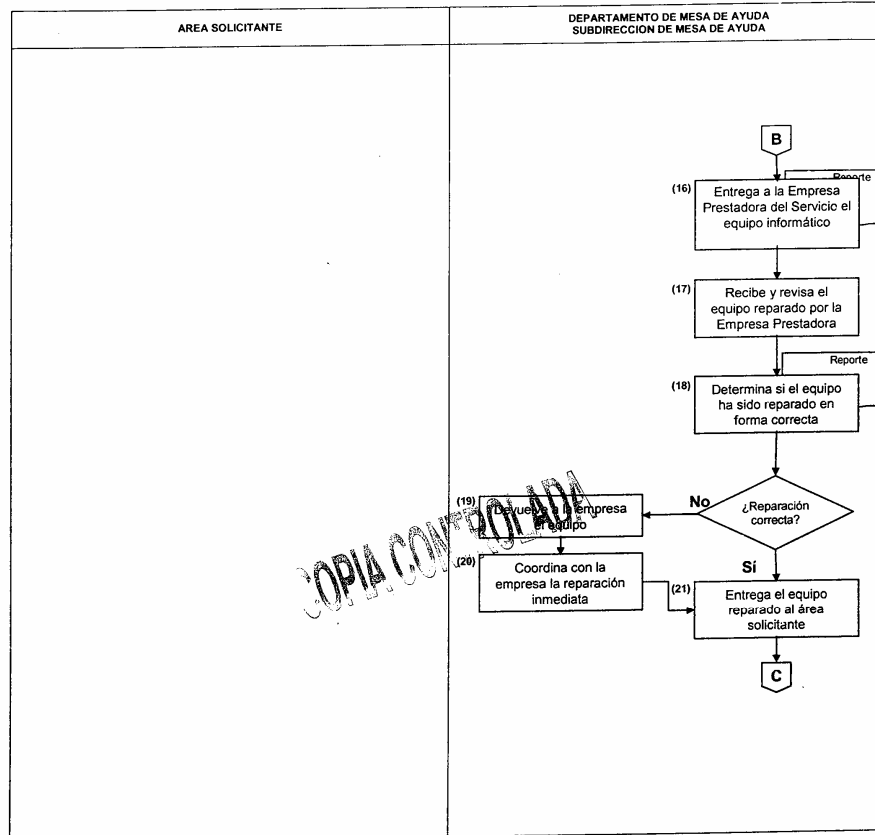
DIAGRAMA DE FLUJO



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

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

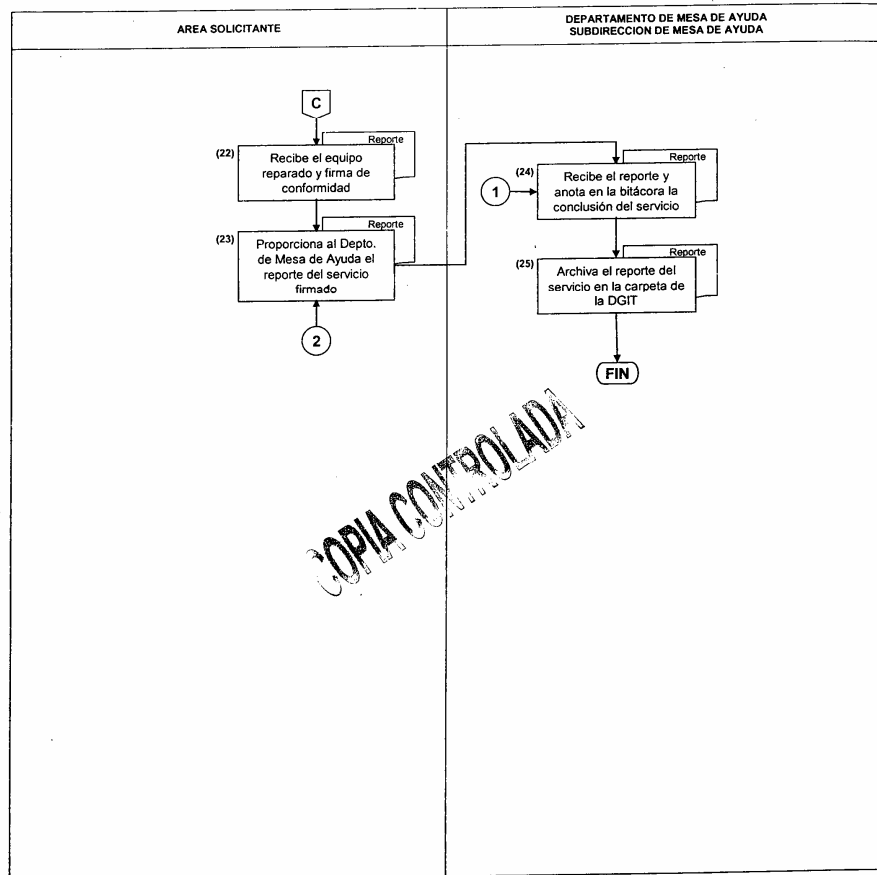
APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN.



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*



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

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. *ll*

ANEXO No. 1

NOMBRE: REPORTE PARA SERVICIO A EQUIPOS DE COMPUTO.

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

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

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. *CL*



INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 1

NOMBRE: REPORTE PARA SERVICIO A EQUIPOS DE COMPUTO.

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN
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: 56-28-08-64, 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
N0. 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.

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 INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. *11*

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN
En garantía	14	Indicar con una "x" en es espacio correspondiente, si el equipo informático reportado cuenta con garantía. Ejemplo: SI (x) NO ()
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); Tratamiento 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
Verificación del servicio	24	Se capturan las observaciones correspondientes.

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. *R*

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

REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 2

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 Admon. 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.