



NOMBRE

ATENCIÓN A SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA

OBJETIVO

Atender las solicitudes de información y servicios de Informática y Telecomunicaciones, que realizan las Unidades Administrativas que conforman la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, mediante un solo punto de recepción, a fin de atender en las mejores condiciones de tiempo y calidad dichos requerimientos.

ALCANCE

Aplicable a las Unidades Administrativas que conforman el Sector Central y a las Delegaciones Federales de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

PROCESO

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

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- 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:

Área de Servicio.- Son las áreas especializadas que constituyen la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones, siendo estas las que atienden las solicitudes de información y servicios que realizan los usuarios de la Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones de la Semarnat.

Mesa de Ayuda.- Conjunto de herramientas tecnológicas y personal especializado, que permite atender en un solo punto de recepción, las solicitudes de información y servicios que brinda la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones.

Sistema de Mesa de Ayuda.- Sistema informático donde se registran las actividades realizadas durante el proceso de atención y cierre de las incidencias reportadas por los usuarios.

Atención de 1er. nivel.- Cuando se brinda el servicio de soporte técnico al usuario telefónicamente.

Atención de 2do. nivel.- Cuando se brinda el servicio de soporte técnico en el lugar donde se suscitó la incidencia.

Usuario.- Individuo que utiliza tecnologías de información adscrito a Unidades Administrativas del Sector Central y Delegaciones Federales.

ACRÓNIMOS:

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
DGIT.- Dirección General de Informática y Telecomunicaciones.
DGRMIS.- Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios.
DAUABI.- Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos.
SMA.- Sistema de Mesa de Ayuda.
SAU.- Subdirección de atención a usuarios.
SABI Subdirección de Administración de Bienes Informáticos.
CITS.- Comité de Informática y Telecomunicaciones.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- 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.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El enlace informático, debe difundir y promover la correcta aplicación en sus áreas de trabajo de las políticas, normas, lineamientos y estándares que en materia de informática y telecomunicaciones establezca el Comité de Informática y Telecomunicaciones del Sector Medio Ambiente y Recursos Naturales, la Oficialía Mayor y/o la DGIT.
- El enlace informático, debe turnar a la Mesa de Ayuda de la DGIT las incidencias que no puedan ser solucionadas por él mismo.
- El usuario es responsable de la información contenida en el equipo que le ha sido asignado, por lo que con el apoyo del Enlace Informático de su área, deberá respaldarla antes de que inicie un evento de mantenimiento preventivo o correctivo.
- El personal encargado del mantenimiento preventivo y correctivo del equipo informático, es el único que está autorizado para abrir los gabinetes o las cubiertas de las computadoras o periféricos.
- La DGIT, se encargará de revisar las fechas de vencimiento de las garantías de los equipos, para incluirlos en el siguiente periodo de mantenimiento preventivo. Es también el área encargada de solicitar de los proveedores la reparación de los equipos que se encuentran en periodo de garantía y verificar que se haya efectuado correctamente.
- Las fallas por mal funcionamiento de los equipos de cómputo, deberán ser reportadas al Enlace Informático, en caso de que el área no tenga Enlace Informático, o no esté presente, el usuario reportará la falla a la Mesa de Ayuda de la DGIT.
- Si la falla o mal funcionamiento no puede ser solucionada por el Enlace Informático, este reportará el problema a la Mesa de Ayuda de la DGIT. en ningún caso intentará reparar equipo de cómputo, el personal no autorizado.
- El mantenimiento correctivo brindado por la DGIT requerirá invariablemente un reporte de Mesa de Ayuda, ésta proporcionará al usuario del equipo en mantenimiento, si así lo solicita, información sobre el avance de la reparación.
- La DGIT es responsable de coordinar la instalación y configuración del software institucional que se utilice para proporcionar los servicios de red (voz y datos), Internet, intranet, correo electrónico, filtrado de contenido y antivirus.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- 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.

- Cualquier software que se encuentre instalado en los equipo de cómputo y telecomunicaciones propiedad de la institución, que no cuente con la licencia de uso o que no sea de uso libre, se considerará "software fuera de norma".
- El software libre que no requiere licencia de uso, puede ser instalado por los usuarios en sus estaciones de trabajo, previa autorización de la DGIT, siempre y cuando apoye el cumplimiento de las funciones del área, con la observación de que, el usuario es responsable de cualquier problema que se derive de la instalación de este tipo de software.
- Está prohibido instalar software de juegos y/o entretenimiento en los equipos de cómputo propiedad de la Dependencia u Órgano sectorizado.
- El servidor de correo electrónico permitirá el almacenamiento de 30 MB por cuenta (en las bandejas de entrada y salida), en caso de que el usuario requiera más espacio, deberá almacenar su correo en carpetas residentes en el disco duro de su estación de trabajo. El tamaño máximo de los archivos adjuntos es de 5 MB.
- Los servidores de correo, deberán contar con un software de protección antivirus, el cual filtre los correos para detectar y eliminar cualquier riesgo de infección por virus informático, como resultado de esta política no se permite enviar archivos con extensión EXE, MP3, AVI, COM, BAT, PIF, ISO y WAV.
- El servicio institucional de conexión a Internet de la Dependencia u Órgano Sectorizado, se proporcionará a los usuarios que por necesidades expresas de trabajo lo requieran, previa solicitud del Coordinador o Enlace Administrativo del área a la Mesa de Ayuda de la DGIT.
- El software estándar para la navegación en Internet es Microsoft Internet Explorer 6.0 ó superior.
- Los Coordinadores Administrativos solicitarán a la DGIT, a través de la Mesa de Ayuda, establecer estructuras de seguridad para su información, estos requerimientos deberán estar plenamente justificados y autorizados por los responsables administrativos. Todo usuario que maneje información restringida o confidencial en medios como papel, disquetes u otro medio, deberá cuidar el no dejarla en lugares de fácil alcance para otras personas que no deban tener acceso a ésta.
- Antes de cualquier cambio físico ó lógico que afecte la configuración de los equipos, se deberá realizar un respaldo total del sistema.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- 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.



- Las estaciones de trabajo de los usuarios no estarán incluidas en el esquema de respaldo de los sistemas de información, solo los equipos especiales que solicite el Titular serán considerados para su respaldo, por lo que la DGIT no tendrá responsabilidad sobre la información contenida en directorios personales de los usuarios.
- Todo movimiento (alta, baja o modificación) relacionado con los usuarios, deberá ser solicitado a través del procedimiento vigente de Mesa de Ayuda de la DGIT, éste deberá contar con la aprobación y justificación del Coordinador o Enlace Administrativo de la UR, la DGIT será responsable de administrar la base de usuarios de la red de datos de la institución.
- Cualquier cambio en la configuración física y lógica deberá ser registrada por control de cambios, y solo podrá ser realizada por la persona o personas que la DGIT autorice.
- El uso de las herramientas y procedimientos establecidos por la DGIT para la erradicación de programas conocidos como virus, caballos de troya, gusanos, etc., es obligatorio para todos los usuarios.
- El alta de un nuevo equipo de red deberá ser solicitada por el Coordinador o Enlace Administrativo. Todas las instalaciones deberán desarrollarse bajo los estándares que para el caso establezca la DGIT.

COPIA CONTROLADA

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. 

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

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



INDICADORES

Nombre del Indicador: Nivel de satisfacción de los clientes que llaman a mesa de ayuda.

Formula: (Numero de usuarios satisfechos x 100) / Numero de usuarios encuestados

Responsable de obtenerlo: Subdirección de Atención a Usuarios.

Periodicidad: Trimestral.

Unidad de Medición: Porcentual.

REGLAS PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

| Resultado | Porcentaje | Acciones Requeridas * |
|------------------|---------------------|------------------------------|
| Sobresaliente | 96% - 100% | No se realiza ninguna acción |
| Satisfactorio | 91% - 95% | No se realiza ninguna acción |
| Mínimo Aceptable | 85% - 90% | Acción Preventiva |
| Inaceptable | Menor ó Igual a 84% | Acción Correctiva |

* Si se presenta una tendencia negativa por 3 meses o más, se documentará una acción preventiva

TIEMPO DE OBTENCIÓN

Dentro de los primeros cinco días hábiles de cada trimestre.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS.

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN 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 de soporte técnico de primer nivel.

Formula: Incidencias atendidas x 100 / Total de incidencias de primer nivel

Responsable de obtenerlo: Subdirección de Mesa de Ayuda.

Periodicidad: Mensual.

Unidad de Medición: Porcentaje de satisfacción.

Donde:

Total de incidencias recibidas.- Es la suma de todas las incidencias recibidas, las cuáles son registradas en el sistema de mesa de ayuda y atendidas telefónicamente.

Incidencias atendidas.- Es la suma de las incidencias atendidas y solucionadas telefónicamente de en un tiempo no mayor a 10 minutos.

Unidad de Medición: Porcentual.

REGLAS PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

| Resultado | Porcentaje | Acciones Requeridas* |
|------------------|---------------------|------------------------------|
| Sobresaliente | 96% - 100% | No se realiza ninguna acción |
| Satisfactorio | 91% - 95% | No se realiza ninguna acción |
| Mínimo Aceptable | 85% - 90% | Acción Preventiva |
| Inaceptable | Menor ó Igual a 84% | Acción Correctiva |

* Si se presenta una tendencia negativa por 3 meses o más, se documentará una acción preventiva

TIEMPO DE OBTENCIÓN

Dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- 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.



INDICADORES

Nombre del Indicador: Evaluación del servicio de soporte técnico de segundo nivel.

Formula: Reportes resueltos x 100 / Total de reportes de servicio

Responsable de obtenerlo: Subdirección de Mesa de Ayuda.

Periodicidad: Mensual.

Unidad de Medición: Porcentaje de satisfacción.

Donde:

Total de Reportes de Servicio.- Es la suma de las incidencias que hayan generado un reporte de servicio para su atención en sitio.

Reportes resueltos.- Es la suma de los reportes de servicio cerrados menos los considerados como *no resueltos* ó los *no conformes*.

Reportes no resueltos.- Son los reportes con algún nivel de servicio incumplido.

Reportes no conformes.- Son los reportes, cuya evaluación del servicio presente alguna calificación regular o mala.

Niveles de Servicio.- Acuerdo en los tiempos de atención a los requerimientos de los usuarios que llaman a la mesa de ayuda.

Niveles de Servicio de la categoría de Equipo de Escritorio:

- El tiempo de atención en sitio, no excederá de 20 minutos a partir de que se haya levantado el reporte en el sistema de mesa de ayuda.
- El tiempo de diagnóstico de una falla, deberá ser menor a 1 hora a partir de que se haya levantado el reporte en el sistema de mesa de ayuda.
- El tiempo de solución de la falla será menor a 4 horas a partir de que se haya levantado el reporte en el sistema de mesa de ayuda.
- En caso de que el diagnóstico indique un tiempo de solución mayor a 4 horas, se proporcionará un equipo de respaldo de características técnicas similares o superiores al del usuario final, en un tiempo de 5 horas como máximo.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS.

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

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

Niveles de Servicio de la categoría de Red de Voz:

- a) El tiempo máximo de atención a los requerimientos de la Categoría de Red de Voz, en sus diferentes subcategorías, no excederá de 1 día. Para las subcategorías de Reubicación y Sin Servicio, no excederá de 1 día para el edificio Sede, 2 días para los que correspondan a los edificios de San Jerónimo, Revolución y Viveros.

Niveles de Servicio de la categoría de Red de Datos:

- a) El tiempo máximo de atención a los requerimientos de la Categoría de Red de Datos, en sus diferentes subcategorías, no excederá de 1 día para los que correspondan al edificio Sede y 2 días para los que correspondan a los edificios de San Jerónimo, Revolución y Viveros.

Niveles de Servicio de la categoría de Servicios Básicos:

- a) El tiempo máximo de atención a los requerimientos de la Categoría de Servicios Básicos, de la subcategoría "Antivirus", no excederá de 1 día, a partir de que se haya levantado el reporte en el sistema de mesa de ayuda.
- b) El tiempo máximo de atención a los requerimientos de la Categoría de Servicios Básicos, de la subcategoría "Correo Electrónico", no excederá de 1 día, a partir de que se haya levantado el reporte en el sistema de mesa de ayuda.
- c) El tiempo máximo de atención a los requerimientos de la Categoría de Servicios Básicos, de la subcategoría "Groupware" (agenda compartida), no excederá de 1 día, a partir de que se haya levantado el reporte en el sistema de mesa de ayuda.
- d) El tiempo máximo de atención a los requerimientos de la Categoría de Servicios Básicos, de la subcategoría "Dominio", no excederá de 1 día, a partir de que se haya levantado el reporte en el sistema de mesa de ayuda.
- e) El tiempo máximo de atención a los requerimientos de la Categoría de Servicios Básicos, de la subcategoría "Envío Masivo", no excederá de 2 días a partir de que se haya levantado el reporte en el sistema de mesa de ayuda.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- 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.



Niveles de Servicio de la categoría Desarrollo:

- a) El tiempo máximo de atención a todos los requerimientos de la Categoría de Desarrollo en sus diferentes subcategorías, no excederá de 3 días a partir de que se haya levantado el reporte en el sistema de mesa de ayuda.

Niveles de Servicio de la categoría de Aplicaciones Institucionales:

- a) El tiempo máximo de atención a los requerimientos de la Categoría de Aplicaciones Institucionales, de la subcategoría "GRP", no excederá de 1 día, a partir de que se haya levantado el reporte en el sistema de mesa de ayuda.
- b) El tiempo máximo de atención a los requerimientos de la Categoría de Aplicaciones Institucionales, de la subcategoría "SCG-Pemex", no excederá de 2 días, a partir de que se haya levantado el reporte en el sistema de mesa de ayuda.
- c) El tiempo máximo de atención a los requerimientos de la Categoría de Aplicaciones Institucionales, de la subcategoría "SIAPF", no excederá de 3 días, a partir de que se haya levantado el reporte en el sistema de mesa de ayuda.
- d) El tiempo máximo de atención a los requerimientos de la Categoría de Aplicaciones Institucionales, de la subcategoría "Sid-Red Inventarios", no excederá de 2 días, a partir de que se haya levantado el reporte en el sistema de mesa de ayuda.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- 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.



REGLAS PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

| Resultado | Porcentaje | Acciones Requeridas * |
|------------------|---------------------|------------------------------|
| Sobresaliente | 96% - 100% | No se realiza ninguna acción |
| Satisfactorio | 91% - 95% | No se realiza ninguna acción |
| Mínimo Aceptable | 85% - 90% | Acción Preventiva |
| Inaceptable | Menor ó Igual a 84% | Acción Correctiva |

* Si se presenta una tendencia negativa por 3 meses o más, se documentará una acción preventiva

TIEMPO DE OBTENCIÓN

Dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes.

COPIA CONTROLADA

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- 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. 



INDICADORES

Nombre del Indicador: Evaluación del servicio de administración de garantías.

Formula: Garantías atendidas x 100 / Total de garantías

Responsable de obtenerlo: Subdirección de Mesa de Ayuda.

Periodicidad: Mensual.

Unidad de Medición: Porcentaje de satisfacción.

Donde:

Total de garantías.- Es la Suma de todos los reportes de servicio que hayan requerido un trámite de garantía.

Garantías atendidas.- Es la suma de las garantías atendidas y concluidas, donde el tiempo de solución no exceda de treinta días hábiles para su solución y cuya evaluación no presente una calificación regular o mala.

Unidad de Medición: Porcentual.

REGLAS PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

| Resultado | Porcentaje | Acciones Requeridas * |
|------------------|---------------------|------------------------------|
| Sobresaliente | 96% - 100% | No se realiza ninguna acción |
| Satisfactorio | 91% - 95% | No se realiza ninguna acción |
| Mínimo Aceptable | 85% - 90% | Acción Preventiva |
| Inaceptable | Menor ó Igual a 84% | Acción Correctiva |

* Si se presenta una tendencia negativa por 3 meses o más, se documentará una acción preventiva

TIEMPO DE OBTENCIÓN

Dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- 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.



INDICADORES

Nombre del Indicador: Evaluación del servicio por dirección de área.

Formula: 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 proporcionado por las áreas que integran la DGIT, no presenten alguna calificación regular ó mala.

Total de Servicios Atendidos.- Es el numero total de servicios que han sido atendidos en el mes por las áreas que integran la DGIT.

REGLAS PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

| Resultado | Porcentaje | Acciones Requeridas * |
|------------------|---------------------|------------------------------|
| Sobresaliente | 96% - 100% | No se realiza ninguna acción |
| Satisfactorio | 91% - 95% | No se realiza ninguna acción |
| Mínimo Aceptable | 85% - 90% | Acción Preventiva |
| Inaceptable | Menor ó Igual a 84% | Acción Correctiva |

* Si se presenta una tendencia negativa por 3 meses o más, se documentará una acción preventiva

TIEMPO DE OBTENCIÓN

Dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS.

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN 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: Reportes semanales pendientes por dirección de área.

Formula: Total de reportes recibidos en la semana – Total de reportes atendidos en la semana

Número máximo de reportes pendientes en la semana por dirección de área, es el siguiente:

| Área de Servicio | No. Máximo |
|--|------------|
| DAUABI (Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos). | 20 |
| DIT (Dirección de Infraestructura y Telecomunicaciones). | 10 |
| DDA (Dirección de Desarrollo y Automatización). | 5 |
| DAI (Dirección de Aplicaciones Institucionales). | 5 |

Responsable de obtenerlo: Subdirección de Mesa de Ayuda.

Periodicidad: Semanal.

Unidad de Medición: Cantidad.

REGLAS PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

| Resultado | DAUABI | DIT | DDA | DAI | Acciones Requeridas * |
|------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|
| Sobresaliente | Menor o Igual a 14 | Menor o Igual a 4 | Menor o Igual a 1 | Menor o Igual a 1 | No se realiza ninguna acción |
| Satisfactorio | 15 a 19 | 5 a 9 | 2 a 4 | 2 a 4 | No se realiza ninguna acción |
| Mínimo Aceptable | 20 | 10 | 5 | 5 | Acción Preventiva |
| Inaceptable | Mayor a 20 | Mayor a 10 | Mayor a 5 | Mayor a 5 | Acción Correctiva |

* Si se presenta una tendencia negativa por 3 semanas o más, se documentará una acción preventiva

TIEMPO DE OBTENCIÓN

El último día hábil de cada semana.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS.

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN 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 |
| Usuario | 1 | Realiza solicitud de servicio (vía telefónica, correo electrónico, oficio o atenta nota), lo anterior, derivado de un problema en la operación con el equipo de cómputo o bien, relacionado con otro servicio que ofrece la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones. |
| Soporte de 1er Nivel, de la Mesa de Ayuda | 2 | Recibe la solicitud de servicio (vía telefónica, correo electrónico, oficio o atenta nota). |
| | 3 | Valida que la solicitud del usuario, sea un requerimiento para la Mesa de Ayuda de la DGIT. Si se cumple la condición, pasa a la actividad No. 5. Si no se cumple la condición, pasa a la actividad siguiente. |
| | 4 | Canaliza al área correspondiente (Por ejemplo: al Enlace Informático de la Unidad Administrativa, o bien, a la Mesa de Ayuda de la DGRMIS) y termina procedimiento. |
| | 5 | Registra incidencia en SMA, lo anterior, siguiendo las indicaciones del "Instructivo de registro de incidencias en el Sistema de Mesa de Ayuda". |
| | 6 | Valida si el requerimiento del usuario, corresponde a la categoría de equipo de cómputo de escritorio, la cuál, es atendida por personal de la DAUABI. Si se cumple la condición, pasa a la actividad siguiente. Si no se cumple la condición, pasa a la actividad No. 30. |

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- 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.





| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | |
|---|-----------|--|
| | No. | DESCRIPCIÓN |
| Soporte de 1er Nivel, de la Mesa de Ayuda | 7 | Identifica si el requerimiento del usuario puede ser atendido y solucionado con atención de 1er. nivel. (el acuerdo de niveles de servicio, indica que la solución debe ser en un tiempo no mayor a 10 minutos a partir de que se haya levantado el reporte en el Sistema de Mesa de Ayuda.) Si se cumple la condición, pasa a la actividad siguiente. Si no se cumple la condición, pasa a la actividad No. 15. |
| | 8 | Asiste al usuario, hasta llegar a la solución del problema reportado. |
| | 9 | Registra en el Sistema de Mesa de Ayuda, las acciones realizadas para llegar a la solución del problema. |
| | 10 | Imprime Reporte de Servicio (Anexo No. 1). |
| | 11 | Solicita al usuario, otorgue el visto bueno de la solución y evalúe el servicio. |
| Usuario | 12 | Otorga visto bueno de la solución y evalúa el servicio recibido. |
| Soporte de 1er Nivel, de la Mesa de Ayuda | 13 | Registra evaluación del servicio y cierra reporte en el Sistema de Mesa de Ayuda. |
| | 14 | Archiva reporte de servicio en la carpeta de incidencias del mes. Finaliza el procedimiento. |
| | 15 | (Viene de paso No. 7) Imprime reporte de servicio y reasigna la incidencia para que sea atendida en sitio (Atención de 2do. nivel). |

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS.

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

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



| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | |
|--|-----------|--|
| | No. | DESCRIPCIÓN |
| Soporte de 2do. Nivel, de la Mesa de Ayuda | 16 | Recibe reporte y se presenta en el lugar del usuario para atender reporte (el acuerdo de niveles de servicio, indica que se dispone de 20 minutos como máximo, para que un ingeniero de servicio, se presente al lugar del usuario). |
| | 17 | Revisa equipo y obtiene diagnóstico de la falla (el acuerdo de niveles de servicio, indica que el tiempo de diagnóstico de la falla, deberá ser menor a 1 hora a partir de que se haya levantado el reporte en la Mesa de Ayuda). |
| | 18 | Identifica si el equipo cuenta con garantía vigente. Si se cumple la condición, pasa a la actividad No. 33. Si no se cumple la condición, pasa a la actividad siguiente. |
| | | Identifica si se requiere de una refacción para la solución del reporte. Si se cumple la condición, pasa a la actividad No. 47. Si no se cumple la condición, pasa a la actividad siguiente. |
| | 20 | Evalúa si el tiempo de solución será mayor a 4 horas (el acuerdo de niveles de servicio, indica que el tiempo de solución de una falla, deberá ser menor a 4 horas, a partir de que se haya levantado el reporte en la Mesa de Ayuda). Si se cumple la condición, pasa a la actividad No. 27. Si no se cumple la condición, pasa a la actividad siguiente. |
| | 21 | Realiza las actividades necesarias para dar solución al reporte. |

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS.

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

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



| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | |
|--|-----------|--|
| | No. | DESCRIPCIÓN |
| Soporte de 2do. Nivel, de la Mesa de Ayuda | 22 | Identifica si las actividades realizadas, generaron la solución correcta al reporte. Si se cumple la condición, pasa a la actividad siguiente. Si no se cumple la condición, pasa a la actividad No. 17. |
| | 23 | Identifica si se asignó al usuario un equipo de respaldo, lo anterior, para permitir al usuario que continúe con sus actividades cotidianas. Si se cumple la condición, pasa a la actividad siguiente. Si no se cumple la condición, pasa a la actividad No. 25. |
| | 24 | Transfiere información del equipo de respaldo al equipo del usuario. |
| | 25 | Solicita al usuario, que evalúe la calidad del servicio brindado y firme de conformidad el formato impreso. |
| | 26 | Registra en el Sistema de Mesa de Ayuda, las actividades realizadas para dar solución al reporte y pasa a la actividad no. 13. |
| | 27 | Proporciona al usuario, un equipo de respaldo de características técnicas similares o superiores, lo anterior, con el objeto de que continúe con sus actividades asignadas. |
| | 28 | Transfiere la información contenida en el equipo del usuario, al equipo de respaldo proporcionado. |
| | 29 | Realiza las actividades necesarias para dar solución al reporte y pasa a la actividad no. 22. |

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- 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.



| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | |
|---|-----------|---|
| | No. | DESCRIPCIÓN |
| Responsable de área de servicio | 30 | (Viene de la actividad No. 6). Recibe reporte e inicia la planeación para atender el reporte asignado. |
| | 31 | Realiza las actividades necesarias para dar solución al requerimiento del usuario. |
| | 32 | Registra en el Sistema de Mesa de Ayuda, las acciones realizadas para llegar a la solución del problema y pasa a la actividad no. 11. |
| Personal de gestión de garantías, de la mesa de ayuda | 33 | (Viene de la actividad No. 18). Confirma que el equipo cuente con garantía vigente, lo anterior, revisando los contratos de adquisición de bienes informáticos. |
| | 34 | Identifica si es posible solucionar el problema o la falla, sin que el equipo pierda la garantía. Si se cumple la condición, pasa a la actividad No. 20. Si no se cumple la condición, pasa a la actividad siguiente. |
| Proveedor de bienes informáticos | 35 | Levanta orden de servicio, indicando número de orden y fecha de atención para la revisión del equipo. |
| Personal de gestión de garantías, de la mesa de ayuda | 36 | Registra en el Sistema de Mesa de Ayuda, el número de orden de servicio del proveedor del bien informático y la fecha de revisión del equipo. |
| | 37 | Identifica si la solución de la falla, excede de 2 días hábiles. Si se cumple la condición, pasa a la actividad siguiente. Si no se cumple la condición, pasa a la actividad No. 39. |

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- 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.

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | |
|---|-----------|--|
| | No. | DESCRIPCIÓN |
| Personal de gestión de garantías, de la mesa de ayuda | 38 | Verifica la asignación de un equipo de respaldo, lo anterior, con el objeto de que continúe con sus actividades asignadas. |
| | 39 | Realiza las acciones necesarias, para tener disponible el equipo y ser revisado por el proveedor del bien informático. |
| Proveedor de bienes informáticos | 40 | Envía a sitio, un ingeniero de servicio para revisar y reparar el equipo. |
| | 41 | Identifica el ingeniero de servicio, si el equipo puede ser reparado en sitio. Si se cumple la condición, pasa a la actividad siguiente. Si no se cumple la condición, pasa a la actividad No. 43. |
| | 42 | Realiza las actividades pertinentes para reparar el equipo y pasa a la actividad no. 22. |
| Personal de gestión de garantías, de la mesa de ayuda | 43 | Genera la documentación necesaria, para retirar el equipo de las instalaciones de la Secretaría al Centro de Servicio del proveedor del bien informático. |
| Proveedor de bienes informáticos | 44 | Traslada bien informático para efectuar la reparación en el Centro de Servicio. |
| Personal de gestión de garantías, de la mesa de ayuda | 45 | Monitorea la reparación en Centro de Servicio y registra las llamadas de seguimiento en el Sistema de Mesa de Ayuda. |
| Proveedor de bienes informáticos | 46 | Repara la falla del bien informático y lo traslada del Centro de Servicio a las instalaciones de la Secretaría (área de Mesa de Ayuda), y pasa a la actividad no. 22. |

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. *Ru*

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. *u*



| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | |
|--|-----------|--|
| | No. | DESCRIPCIÓN |
| Soporte de 2do. Nivel, de la Mesa de Ayuda | 47 | (Viene de la actividad No. 19). Obtiene nombre y número de parte que maneja el fabricante, del componente que deberá reemplazarse para solucionar la falla del equipo. |
| | 48 | Registra en el Sistema de Mesa de Ayuda, el nombre y número de parte del componente dañado, y solicita a la Subdirección de Atención a Usuarios, se proporcione la refacción para efectuar la reparación del equipo, posteriormente, reasigna el reporte a la SAU. |
| Subdirección de Atención a Usuarios, de la Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos. | 49 | Valida requerimiento de refacción y solicita a la Subdirección de Administración de Bienes Informáticos, la refacción indicada para la reparación del equipo, posteriormente, reasigna reporte a la SABI. |
| Subdirección de Administración de Bienes Informáticos, de la Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos. | 50 | Gestiona la adquisición de la refacción solicitada para la reparación del equipo. |
| | 51 | Entrega a la Subdirección de Atención a Usuarios, la refacción solicitada para la reparación del equipo. |
| Subdirección de Atención a Usuarios, de la Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos. | 52 | Identifica que sea la refacción correcta para la reparación del equipo, lo anterior, identificando las características físicas del componente y el número de parte de la pieza. |

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- 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.

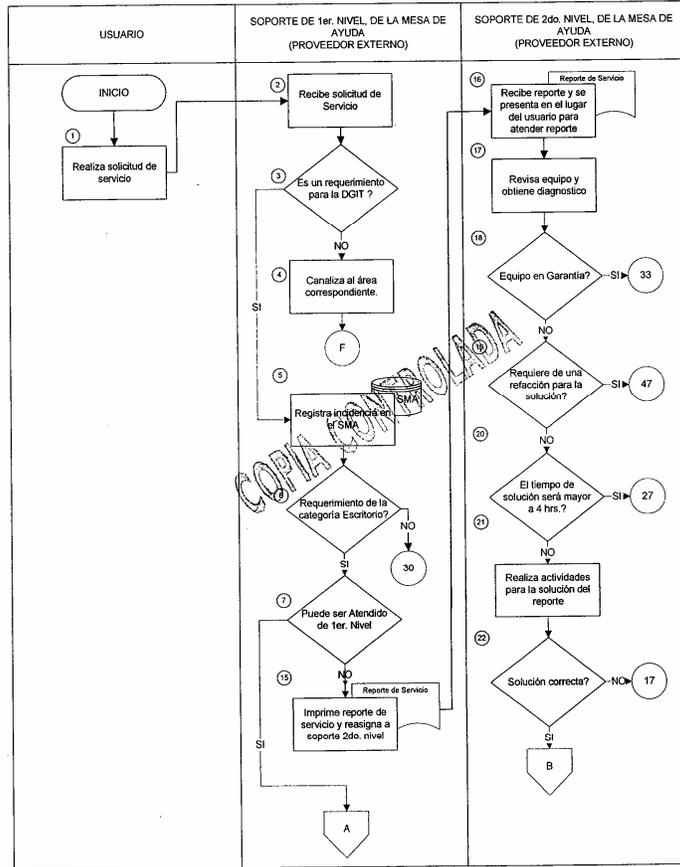


| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | |
|--|-----------|---|
| | No. | DESCRIPCIÓN |
| | 53 | Valida que sea la refacción correcta. Si se cumple la condición, pasa a la actividad siguiente. Si no se cumple la condición, pasa a la actividad No. 50. |
| Subdirección de Administración de Bienes Informáticos, de la Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos. | 54 | Registra en el Sistema de Mesa de Ayuda, la entrega de la refacción solicitada a la SAU, indicando fecha y número de recibo del control interno de la SAU, posteriormente, reasigna reporte a la SAU. |
| Subdirección de Atención a Usuarios, de la Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos. | 55 | Recibe refacción y reasigna reporte a un ingeniero de soporte técnico de segundo nivel, para efectuar la reparación del equipo. |
| Soporte de 2do. Nivel, de la Mesa de Ayuda | 56 | Recibe refacción, y ejecuta las actividades pertinentes para la reparación del equipo, y pasa a la actividad no. 22. |

| | |
|-----------------------|---|
| TOTAL DE ACTIVIDADES: | 56 |
| PRODUCTO O SERVICIO: | Atención a solicitudes a través de la mesa de ayuda |
| PROCEDIMIENTO(S): | 1 |
| TIEMPO DE OBTENCIÓN: | Diario |

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. 
REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN 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

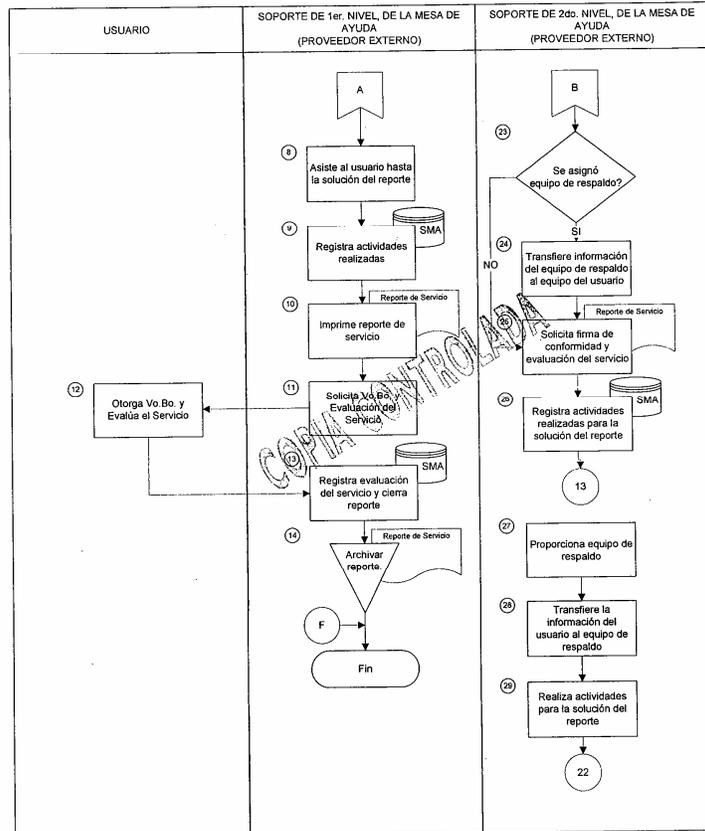


ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. *R*

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

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

DIAGRAMA DE FLUJO

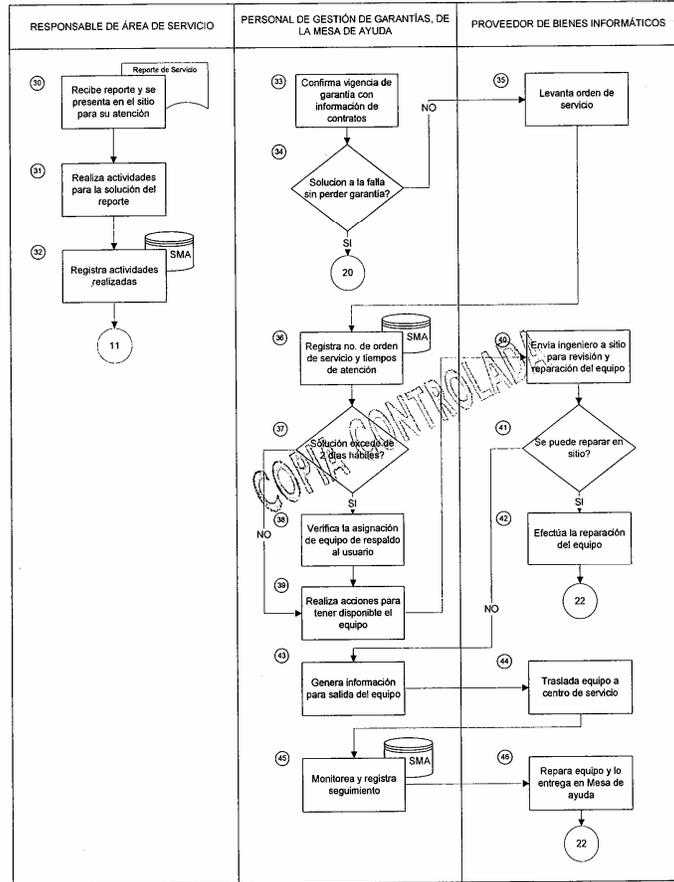


ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS.

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

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

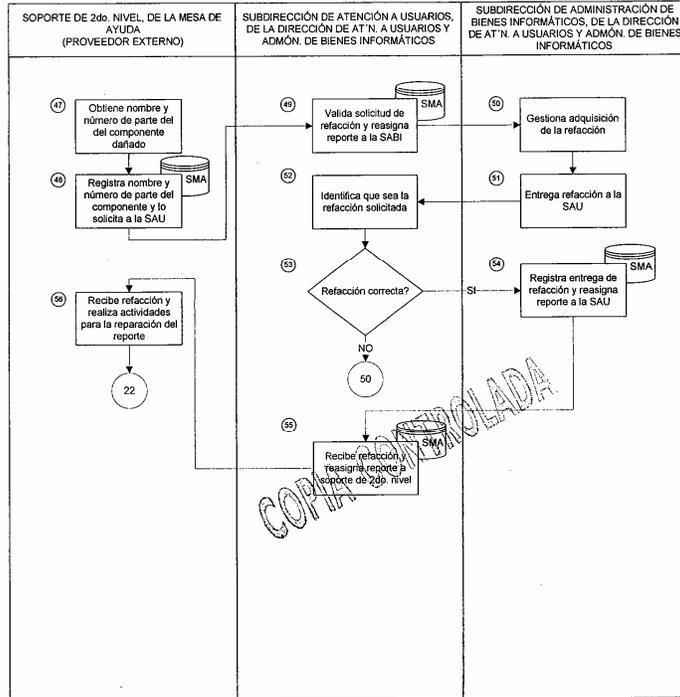
DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS.

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

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



ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS.

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

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



ANEXO No. 1

NOMBRE: REPORTE DE SERVICIO



DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES
REPORTE DE SERVICIO

No. de Reporte: ①

Fecha de Reporte: ②

Unidad Administrativa: ④

Hora: ③

Ubicación: ⑤

Tel, Ext, Red: ⑦

Reporte: ⑥

| Descripción | Marca | Modelo | No. Serie | No. Inventario |
|-------------|-------|--------|-----------|----------------|
| ⑧ | ⑨ | ⑩ | ⑪ | ⑫ |

En Garantía: ⑭ NO SI

Empresa ⑮

No. Reporte Empresa: ⑯

Tipo de Servicio: ⑰

Preventivo:

Correctivo: Otro:

Descripción de la Falla:

⑱

Diagnóstico:

⑲

Solución:

⑲

Evaluación del Servicio ⑳

Calidad del Servicio: Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

Tiempo de Respuesta: Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

Trato al Usuario: Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

⑳

㉑

Firma y Nombre del Usuario

Firma y Nombre del Ingeniero

Fecha y Hora de Atención: ㉒

Observaciones:

㉓

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS.

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN 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. 1

NOMBRE: REPORTE DE SERVICIO (DEL ANEXO No.1)

| ESPACIO | No. | DESCRIPCIÓN |
|-----------------------|-----|---|
| No. de reporte | 1 | El número consecutivo que le asigna el SMA al reporte. Ejemplo: 00874 |
| Fecha de reporte | 2 | El día, mes y año en que se expide el reporte para servicio. Ejemplo: 18/04/2005. |
| Hora | 3 | La hora y los minutos en que recibió la llamada del área solicitante para la atención del servicio. Ejemplo: 10:50 hrs. |
| 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 computo ó periférico a reparar, anotando el nombre del edificio, el piso y en su caso la identificación del área donde se ubica el usuario. Ejemplo: Sede. Piso 6 ala A |
| Reportó | 6 | El nombre completo del usuario que solicitó el servicio. Ejemplo: Teresa García Aguilar |
| Tel, ext, 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, Impresora, etc. |
| 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 |

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS.

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN 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. 1

NOMBRE: REPORTE DE SERVICIO (DEL ANEXO No.1)

| ESPACIO | No. | DESCRIPCIÓN |
|--|-----|---|
| No. de serie | 11 | El número que el fabricante le asigna al equipo de cómputo o periférico. Ejemplo: 78-XXK57 |
| Inventario | 12 | Los últimos siete dígitos del número o clave del equipo informático que le asigna la Secretaría. Ejemplo: Para el número 1180000096 1997 23793, se escribe 97 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 |
| Empresa | 15 | El nombre completo de la empresa prestadora del servicio responsable de la garantía. Ejemplo: Empresa INTEGRAL |
| No. Reporte Empresa | 16 | El número que la empresa prestadora del servicio le asigna al servicio solicitado. Ejemplo: 5583 |
| Tipo de Servicio: preventivo, correctivo, otro | 17 | Indicar con una "x" en el espacio correspondiente, el tipo de servicio que se proporcionó al área solicitante. Ejemplo: Correctivo x |
| Diagnostico | 18 | La descripción clara y precisa del problema que origina el fallo del equipo. 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 en el campo anterior. Ejemplo: Se cambió tarjeta madre y se actualizó BIOS. |

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS.

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

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

REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 3

FECHA: México, D. F. a 13 de Junio de 2006.

DESCRIPCIÓN: Integración de las actividades de los procedimientos de servicio a equipo de cómputo con garantía y sin garantía, integración de nuevos indicadores.

ELABORÓ

Firma:

Nombre: Lic. Rogelio Alvarado Vilchis.

Cargo: Subdirector de Atención a Usuarios.

REVISÓ

Firma:

Nombre: Ing. Horacio Miranda Miranda.

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

APROBÓ

Firma:

Nombre: Lic. Carlos Viniestra Beltrán.

Cargo: Director General de Informática y Telecomunicaciones.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- 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 BELTRÁN.