



NOMBRE

ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS DE VOZ Y DATOS

OBJETIVO

Atender y mantener las solicitudes de servicio de red que solicitan los usuarios tanto en voz como en datos requeridos por las Unidades Administrativas que conforman la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

ALCANCE

Aplicable exclusivamente a las unidades administrativas que conforman el nivel central.

PROCESO

**ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA DE
CÓMPUTO CENTRAL Y TELECOMUNICACIONES**

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA - ING. JOEL IVÁN CORDERO CHÁVEZ. *Jm*
REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS - ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA.
APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES - LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. *CC*



DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

DEFINICIONES:

Área de Servicio.- Son las áreas de trabajo asignadas por las Direcciones de Desarrollo Informático, Sistemas Institucionales, Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos, Telecomunicaciones e Infraestructura de Cómputo de la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones que atienden las solicitudes de servicio de los usuarios de las tecnologías de información de las Unidades Administrativas Centrales.

Cliente.- Son los usuarios de tecnologías de información de las Unidades Administrativas que conforman el edificio central, san Jerónimo, revolución y los viveros.

Formato de Solicitud Electrónica.- Formato que debe ser llenado mediante la mesa de ayuda de acuerdo a la solicitud de los usuarios.

Sistema de Mesa de Ayuda.- Sistema informático donde se captura el reporte del servicio solicitado y se le da el seguimiento hasta la solución correspondiente. Incluye la medición de la satisfacción del cliente.

Unidad Administrativa.- Se refiere a las Unidades Administrativas Centrales.

Tiempo de Atención de los Usuarios.- Tiempo desde que el usuario levanta el reporte con la mesa de ayuda hasta la solución del mismo.

Voz.- Servicios de telefonía que se les proporciona a los usuarios de las unidades administrativas centrales.

Datos.- Servicios de configuración de equipos para el acceso a la red de la SEMARNAT.

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA.- ING. JOEL IVÁN CORDERO CHÁVEZ *Jr*

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

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



ACRÓNIMOS:

DGIT.- Dirección General de Informática y Telecomunicaciones

DIT.- Director de Infraestructura y Telecomunicaciones

DI.- Jefe de Departamento de Infraestructura

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales

M DE A.- Mesa de ayuda

SMA.- Sistema de Mesa de Ayuda

DID.- Número Directo

Aparatos Telefónicos Ejecutivos.- Todos lo modelos de Teléfonos Ericsson

COPIA CONTROLADA

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA - ING. JOEL IVÁN CORDERO CHÁVEZ 

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

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

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Los Servicios solicitados para la red de voz y datos deberán ser por medio de la mesa de ayuda la cual nos asignara cada uno de los reportes que tenga para nuestra área.
- Todos los reportes deberán ser registrados en el sistema de Mesa de Ayuda si este llegara por medio de Oficio, llamada Telefónica o fuese solicitado en forma verbal.
- Los reportes en los cuales se soliciten servicios de telefonía como son Larga Distancia y Celular deberán ser autorizados por el Director General de Informática y Telecomunicaciones.
- La Dirección de Infraestructura y Telecomunicaciones deberá contar con el material necesario para realizar los servicios solicitados.
- Mensualmente el responsable que le da seguimiento a los reportes de la Dirección de Telecomunicaciones deberá realizar un respaldo de los reportes del área correspondiente.
- Cuando un Reporte depende de un tercero (usuario, área de apoyo, etc.) no dependerá de nosotros el tiempo para realizar el reporte.

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA.- ING. JOEL IVÁN CORDERO CHÁVEZ *Jm*

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

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



INDICADORES

Nombre del Indicador: Evaluación del servicio en el Edificio Sede.

Meta: 100% de servicios conformes.

Fórmula: Número de servicios conformes / Total de servicios atendidos x 100 = % Sede.

Responsable de obtenerlo: Encargado del procedimiento.

Periodicidad: Mensual.

Unidad de Medición: Porcentaje de satisfacción.

Donde:

Número de Servicios Conformes.- Solicitudes cuya evaluación del servicio proporcionado por las áreas que integran la DIT, no presenten alguna calificación regular ó mala.

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

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

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA.- ING. JOEL IVÁN CORDERO CHÁVEZ.

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

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



Nombre del Indicador: Evaluación del servicio en el Edificio Revolución.

Meta: 100% de servicios conformes.

Fórmula: Número de servicios conformes / Total de servicios atendidos x 100 = % Revolución.

Responsable de obtenerlo: Encargado del procedimiento.

Periodicidad: Mensual.

Unidad de Medición: Porcentaje de satisfacción.

Donde:

Número de Servicios Conformes.- Solicitudes cuya evaluación del servicio proporcionado por las áreas que integran la DIT, no presenten alguna calificación regular ó mala.

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

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

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA.- ING. JOEL IVÁN CORDERO CHÁVEZ. *Jm*

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

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



Nombre del Indicador: Evaluación del servicio en el Edificio San Jerónimo.

Meta: 100% de servicios conformes.

Fórmula: Número de servicios conformes / Total de servicios atendidos x 100 = % San Jerónimo.

Responsable de obtenerlo: Encargado del procedimiento.

Periodicidad: Mensual.

Unidad de Medición: Porcentaje de satisfacción.

Donde:

Número de Servicios Conformes.- Solicitudes cuya evaluación del servicio proporcionado por las áreas que integran la DIT, no presenten alguna calificación regular ó mala.

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

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

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA.- ING. JOEL IVÁN CORDERO CHÁVEZ.

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

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



Nombre del Indicador: Evaluación del servicio en el Edificio Viveros.

Meta: 100% de servicios conformes.

Fórmula: Número de servicios conformes / Total de servicios atendidos x 100 = % Viveros.

Responsable de obtenerlo: Subdirección de Mesa de Ayuda.

Periodicidad: Mensual.

Unidad de Medición: Porcentaje de satisfacción.

Donde:

Número de Servicios Conformes.- Solicitudes cuya evaluación del servicio proporcionado por las áreas que integran la DIT, no presenten alguna calificación regular ó mala.

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

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

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA.- ING. JOEL IVÁN CORDERO CHÁVEZ. *hr*

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

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



Nombre del Indicador: Tiempo de atención de solicitudes por edificios de la SEMARNAT.

Meta: El tiempo máximo de atención a los requerimientos de la categoría de Red de Voz y Datos 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.

Fórmula: $\text{Número total de días} / \text{Número de servicios totales} \times 100 = \text{promedio del edificio.}^{**}$

Responsable de obtenerlo: encargado del procedimiento.

Periodicidad: Mensual.

Unidad de Medición: tiempo promedio por reporte.

Donde:

Número total de días.- Suma del tiempo requerido para cerrar el total de los reportes al término del mes.

Número de servicios totales.- Es el número total de servicios que han sido atendidos en el mes por las áreas que integran la DIT.

REGLAS PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

Edificio	Tiempo promedio	Acciones requeridas***
Sede	>1 día	Acción Correctiva
Revolución	>2 días	Acción Correctiva
San Jerónimo	>2 días	Acción Correctiva
Viveros	>2 días	Acción Correctiva

**La fórmula se calcula con los datos de cada edificio por separado, para obtener el tiempo promedio por edificio.

*** Si se presenta una tendencia de aumento del tiempo promedio en un edificio específico por 3 meses o más, se documentará una acción correctiva.

TIEMPO DE OBTENCIÓN

Dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes.

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA.- ING. JOEL IVÁN CORDERO CHÁVEZ. 
REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA. 
APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. 



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Red de Datos.	1	Se revisa la solicitud del servicio, esta puede provenir de la mesa de ayuda, de un oficio, de una llamada telefónica o de forma verbal.
Departamento encargado	2	<p>El encargado revisa dicha solicitud y verificar que el servicio pueda ser atendido por el área. Los servicios que presta esta Dirección de Infraestructura y Telecomunicaciones son:</p> <p>DATOS</p> <ul style="list-style-type: none">• Activación de Nodo de Datos• Asignación de IP para acceso a Internet• Mantenimiento a los nodos de Red.• Reparación de cableado en caso que se pueda realizar.• Asesoría para la utilización de la red (compartir archivos, acceso a Internet, utilización de correo electrónico).• Si el usuario reporta sin servicio, se verifica todo lo anterior.• Activación de cuentas de correo electrónico. <p>VOZ</p> <ul style="list-style-type: none">• Activación de Nodo de Voz• Instalación de Extensión Nueva• Configuración de Servicios Especiales y Adicionales para los teléfonos ERICSSON y PANASONIC.• Reparación de líneas telefónicas.• Asesoría para la utilización de los teléfonos digitales.• Mantenimiento de teléfonos.• Acceso a Larga Distancia Nacional, Internacional y Celular.• Reubicación de líneas telefónicas• Cambio de equipo telefónico <p>SI NO LE COMPETE AL AREA</p>

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA.- ING. JOEL IVÁN CORDERO CHÁVEZ. *Jm*

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

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

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Departamento de servicios de datos	3	Si el reporte no pertenece a la Dirección de Infraestructura y Telecomunicaciones asigna el reporte al área correspondiente. <i>SI LE COMPETE AL AREA</i>
Departamento de servicios de datos	4	Se verifica que el reporte este dado de alta en el Sistema de Mesa de Ayuda. <i>SI EL REPORTE NO ESTA DADO DE ALTA EN EL SISTEMA</i>
Departamento encargado	5	Si dicho reporte no esta dado de alta en el sistema de la mesa de ayuda se ingresa el reporte con los datos obtenidos por el usuario el cual pudo haber llamado directamente al encargado del departamento, envío un oficio solicitando los servicios o expresó verbalmente su problema con alguno de los departamentos que integra la DIT. <i>SI EL REPORTE ESTA DADO DE ALTA EN EL SISTEMA</i>
Departamento de servicios de datos	6	Cuando el reporte esta dado de alta en la mesa de ayuda el departamento encargado de asignar los reportes identifica si es un reporte de voz o de datos y lo asigna al departamento encargado.
Departamento encargado	7	El departamento encargado analiza la solicitud para darle seguimiento y verifica con el usuario los detalles del problema.
Departamento encargado	8	Después de analizar la solicitud se determina si se puede dar solución al problema o a la solicitud. <i>SI LA SOLICITUD NO PROCEDE</i>
Departamento encargado	9	Cuando no se pueda dar solución a los reportes se le notifica de inmediato al usuario el por que no procede su reporte y por lo tanto se solicita el Visto Bueno a la mesa de Ayuda. <i>SI LA SOLICITUD PROCEDE</i>

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA.- ING. JOEL IVÁN CORDERO CHÁVEZ. *h*

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

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



RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Director de Infraestructura y Telecomunicaciones	10	Solo en algunos casos de reportes de voz se requiere de autorización de la DIT los casos pueden ser: Acceso a Larga Distancia Nacional Acceso a Larga Distancia Internacional Acceso a llamadas a Celulares Asignación de Aparatos Telefónicos Ejecutivos Asignación de DID <i>SI ES AUTORIZADO</i>
Director de Infraestructura y Telecomunicaciones	11	Este tipo de servicio es solicitado por oficio y va dirigido al Director General de Informática y Telecomunicaciones el cual decidirá si es autorizado o no dicho servicio. <i>SI NO ES AUTORIZADO</i>
Departamento encargado	12	Si el reporte procede ya sea voz o datos se verifica que se cuenten con los recursos y/o material necesario para realizar el servicio. <i>SI NO HAY DISPONIBILIDAD DEL MATERIAL</i>
Departamento encargado	13	Cuando no se cuenta con algún material este es solicitado al DIT y de acuerdo con la disponibilidad del recurso el Director decidirá si se puede adquirir el material <i>SI NO HAY DISPONIBILIDAD DEL MATERIAL</i>
Departamento encargado	14	Después de verificar y realizar todo el proceso anterior el departamento encargado atiende el reporte solicitado de cada una de las Unidades Administrativas.
Departamento encargado	15	Por ultimo el departamento encargado solicita evaluación del servicio (Anexo 1) y el Visto Bueno del usuario, registra en el SMA la solución al problema para que el reporte sea cerrado.

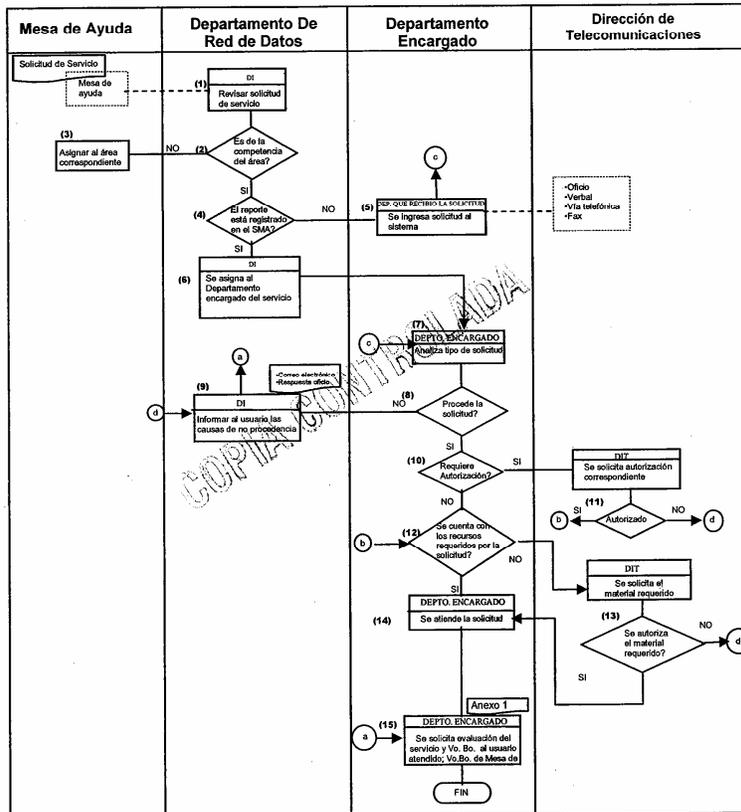
TOTAL DE ACTIVIDADES:	15
PRODUCTO O SERVICIO:	MANTENIMIENTO Y SOPORTE TECNICO DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES DE LOS SERVICIOS DE VOZ Y DATOS
PROCEDIMIENTO(S):	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS DE VOZ Y DATOS
TIEMPO DE OBTENCIÓN:	Dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes.

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA.- ING. JOEL IVÁN CORDERO CHÁVEZ.

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

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

DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA.- ING. JOEL IVÁN CORDERO CHÁVEZ

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ADMINISTRACIÓN 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
 Ubicación: 5
 Reportó: 6

Hora: 3
 Tel, Ext, Red: 7

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:

[Empty box for description of the fault]

Diagnóstico:

[Empty box for diagnosis]

Solución:

[Empty box for solution]

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 ()

21
 Firma y Nombre del Usuario

22
 Firma y Nombre del Ingeniero

Fecha y Hora de Atención: 23

Observaciones:

[Empty box for observations]

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA.- ING. JOEL IVÁN CORDERO CHÁVEZ.

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.- 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 ala 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 o telefónico que requiere el servicio. Ejemplo: CPU, teléfono, etc.	
Marca	9	El nombre completo de la empresa que fabricó el equipo de cómputo o periférico respectivo. Ejemplo: IBM, Panasonic, etc.	
Modelo	10	El nombre que le asigna el fabricante al equipo informático para diferenciarlo. Ejemplo: Marca IBM, modelo 6282-38S	

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA.- ING. JOEL IVÁN CORDERO CHÁVEZ *[Signature]*

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA *[Signature]*

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN *[Signature]*



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	NO APLICA	
Empresa	15	NO APLICA	
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 <u>x</u>	
Diagnostico	18	La descripción clara y precisa del problema que origina el fallo del equipo. Ejemplo: Auricular dañado, no hay servicio de voz en nodo, etc.	
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 revisó auricular, servicio de datos en nodo, etc.	

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA.- ING. JOEL IVÁN CORDERO CHÁVEZ. *Jr*

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

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



INSTRUCTIVO DE LLENADO ANEXO No. 1

NOMBRE: REPORTE DE SERVICIO (DEL ANEXO No.1)		
ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN
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)
Usuario	21	El nombre completo y firma autógrafa de la persona del área solicitante que recibió el servicio. Ejemplo: José Ramírez Guerra
Técnico	22	El nombre completo y firma autógrafa del técnico que atendió el servicio.
Fecha y Hora de Atención	23	La fecha y hora en la que se concluyó la atención al reporte.
Observaciones	24	Cualquier información o comentario que se juzgue relevante para el reporte en cuestión.

COPIA DE SERVIDOR

ELABORÓ: JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA.- ING. JOEL IVÁN CORDERO CHÁVEZ.

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

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



REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 2
FECHA: México, D. F. a 20 de junio de 2006.
DESCRIPCIÓN: Nuevos indicadores que permiten acciones de mejora.

ELABORÓ

Firma:

Nombre: Ing. Joel Iván Cordero Chávez

Cargo: Jefe de Departamento de Infraestructura

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: JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA.- ING. JOEL IVÁN CORDERO CHÁVEZ.

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

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