

**Manual de Procedimientos de
Delegaciones del Instituto de Seguridad y
Servicios Sociales de los Trabajadores del
Estado
Tipo “B”
Tomo 3 Parte 5-2
(Subdelegación de Administración. Procedimientos 1 a 17
del Departamento de Sistemas)**

**Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los
Trabajadores del Estado**

Normateca Electrónica Institucional

FICHA TÉCNICA

ACUERDO DEL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO, POR EL QUE SE REEXPIDEN LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES TIPOS A Y B DEL INSTITUTO

FECHA DE EXPEDICIÓN: 29 DE MAYO DE 2007

FECHA DE PUBLICACIÓN DEL ACUERDO DE REEXPEDICIÓN EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN (DOF): 20 DE DICIEMBRE DE 2007

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: 21 DE DICIEMBRE DE 2007



--

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Código:	Versión:
----------------	-----------------

Fecha de autorización		
Día	Mes	Año

No. de Página
2795

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES
SUBDELEGACIÓN DE
ADMINISTRACIÓN**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

No. de Página

2796



SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN
PRONTUARIO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS DELEGACIONES

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

Procedimiento:1. Para el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo de Cómputo.

Subdirección o Coordinación General:Subdirección General de Administración

Subdirección de Área:Tecnología de la Información

Jefatura de Servicios:De Cómputo

Jefatura de Departamento:Departamento de Atención a Usuarios.

Ing. Gregorio Maruri Peralta
Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera C.P. 06030 D.F.
Tel. 51409617 Ext. 12015

Procedimiento:2. Para la Publicación y/o actualización Electrónica de Información Institucional en Internet e Intranet

Subdirección o Coordinación General:Subdirección General de Administración

Subdirección de Área:Tecnología de la Información

Jefatura de Servicios:De Cómputo

Jefatura de Departamento:Departamento de Publicación Electrónica.

Dra. Elisa Levy Modiano.
Av. de la República No. 140 Piso 5
Col. Tabacalera C.P. 06030 D.F.
Tel. 51409617 Ext. 12575

Procedimiento:3. Para la supervisión de la Normatividad y otras disposiciones establecidas por la Subdirección de Tecnología de la Información

Subdirección o Coordinación General:Subdirección General de Administración

Subdirección de Área:Tecnología de la Información

Jefatura de Servicios:De Cómputo

Jefatura de Departamento:Departamento de Planeación y Normatividad.

Ing. Guillermo Quiñónez Monsiváis.
Av. de la República No. 140 Piso 5
Col. Tabacalera C.P. 06030 D.F.
Tel. 51409617 Ext. 12196.

Procedimiento:4. Para la Integración de diagnósticos de la Tecnología de la Información

Subdirección o Coordinación General:Subdirección General de Administración

Subdirección de Área:Tecnología de la Información

Jefatura de Servicios:de Planeación

Jefatura de Departamento:

Lic. Jesús Ernesto Briseño Montiel
Av. De la República No. 140, Piso 7.
Col. Tabacalera C.P. 06030 D.F.
Tel. 51409617 Ext. 12596

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

TIPO B



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES
SUBDELEGACIÓN DE
ADMINISTRACIÓN**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

No. de Página

2797



SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN

PRONTUARIO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS DELEGACIONES

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

Procedimiento:5. Para el Mantenimiento de Equipos de Cómputo.

Subdirección o Coordinación General:Subdirección General de Administración

Subdirección de Área:Tecnología de la Información

Jefatura de Servicios:De Cómputo

Jefatura de Departamento:Departamento de Administración de Centros de Computo.
C. Alejandro Vargas Fernández.
Av. de la República No. 140 Piso 1
Col. Tabacalera C.P. 06030 D.F.
Tel. 51409617 Ext. 12031

Procedimiento:6. Para solicitar conexión de datos a la Subdirección de Tecnología de la Información

Subdirección o Coordinación General:Subdirección General de Administración

Subdirección de Área:Tecnología de la Información

Jefatura de Servicios:De Cómputo

Jefatura de Departamento:Departamento de Redes.
Ing. Eduardo Muñoz Cárdenas.
Av. De la República No. 140, Piso 1
Col. Tabacalera C.P. 06030 D.F.
Tel. 51409617 Ext. 12007

Procedimiento:7. Para la coordinación de mantenimiento correctivo del equipo de comunicaciones y pruebas de diagnóstico

Subdirección o Coordinación General:Subdirección General de Administración

Subdirección de Área:Tecnología de la Información

Jefatura de Servicios:De Cómputo

Jefatura de Departamento:Departamento de Redes.
Ing. Eduardo Muñoz Cárdenas.
Av. De la República No. 140, Piso 1
Col. Tabacalera C.P. 06030 D.F.
Tel. 51409617 Ext. 12007

Procedimiento:8. Para el desarrollo y liberación de Sistemas de Información en Delegaciones

Subdirección o Coordinación General:Subdirección General de Administración

Subdirección de Área:Tecnología de la Información

Jefatura de Servicios:Sistemas de Información

Jefatura de Departamento:Ing. Marco Vinicio Orea Bonifaz
Av. De la República No. 140, Piso 7
Col. Tabacalera C.P. 06030 D.F.
Tel. 51409617 Ext. 12019

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

TIPO B



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES
SUBDELEGACIÓN DE
ADMINISTRACIÓN**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

No. de Página

2798



SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN
PRONTUARIO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS DELEGACIONES

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

Procedimiento:9. Para el Control del Catálogo de Bienes Informáticos

Subdirección o Coordinación General:Subdirección General de Administración

Subdirección de Área:Tecnología de la Información

Jefatura de Servicios:De Cómputo

Jefatura de Departamento:Departamento de Atención a Usuarios.
Ing. Gregorio Maruri Peralta
Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera C.P. 06030 D.F.
Tel. 51409617 Ext. 12015

Procedimiento:10. Para la Asesoría de Software de uso Comercial e Institucional

Subdirección o Coordinación General:Subdirección General de Administración

Subdirección de Área:Tecnología de la Información

Jefatura de Servicios:De Cómputo

Jefatura de Departamento:Departamento de Atención a Usuarios.
Ing. Gregorio Maruri Peralta
Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera C.P. 06030 D.F.
Tel. 51409617 Ext. 12015

Procedimiento:11. Para emitir la validación técnica en la contratación de puestos inherentes a las funciones de Tecnología de la Información

Subdirección o Coordinación General:Subdirección General de Administración

Subdirección de Área:Tecnología de la Información

Jefatura de Servicios:de Planeación

Jefatura de Departamento:Departamento de Capacitación
Lic. Gildardo Vega Nava
Av. De la República No. 140, Piso 7
Col. Tabacalera C.P. 06030 D.F.
Tel. 51409617 Ext. 12593

Procedimiento:12. Concertación de requerimientos de capacitación en materia de Tecnología de la Información

Subdirección o Coordinación General:Subdirección General de Administración

Subdirección de Área:Tecnología de la Información

Jefatura de Servicios:de Planeación

Jefatura de Departamento:Departamento de Capacitación.
Lic. Gildardo Vega Nava
Av. De la República No. 140, Piso 7
Col. Tabacalera C.P. 06030 D.F.
Tel. 51409617 Ext. 12593

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

TIPO B



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES
SUBDELEGACIÓN DE
ADMINISTRACIÓN**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año

No. de Página

2799



SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN
PRONTUARIO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS DELEGACIONES

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

Procedimiento:13. Justificación técnica para la adquisición de bienes informáticos de telecomunicaciones

Subdirección o Coordinación General:Subdirección General de Administración

Subdirección de Área:Tecnología de la Información

Jefatura de Servicios:De Cómputo

Jefatura de Departamento:Departamento de Control de la Producción.
Ing. Gilberto Vergara Herrera.
Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera C.P. 06030 D.F.
Tel. 51409617 Ext. 12013

Procedimiento:14. Para solicitar conexión de Correo Electrónico a la Subdirección de Tecnología de la Información

Subdirección o Coordinación General:Subdirección General de Administración

Subdirección de Área:Tecnología de la Información

Jefatura de Servicios:De Cómputo

Jefatura de Departamento:Departamento de Servicios de Internet.
Ing. Roberto Pérez López.
Av. De la República No. 140, Piso 1
Col. Tabacalera C.P. 06030 D.F.
Tel. 51409617 Ext. 15824

Procedimiento:15. Para la presentación de proyectos informáticos al Comité de Informática y Telecomunicaciones del ISSSTE (CITI).

Subdirección o Coordinación General:Subdirección General de Administración

Subdirección de Área:Tecnología de la Información

Jefatura de Servicios:de Planeación

Jefatura de Departamento:Departamento de Planeación y Normatividad.
Ing. Guillermo Quiñónez Monsiváis.
Av. de la República No. 140 Piso 5
Col. Tabacalera C.P. 06030 D.F.
Tel. 51409617 Ext. 12196.

Procedimiento:16. Para la integración del Programa Institucional de Desarrollo Informático y de Telecomunicaciones (PIDIT) del ISSSTE.

Subdirección o Coordinación General:Subdirección General de Administración

Subdirección de Área:Tecnología de la Información

Jefatura de Servicios:de Planeación

Jefatura de Departamento:Departamento de Planeación y Normatividad.
Ing. Guillermo Quiñónez Monsiváis.
Av. de la República No. 140 Piso 5
Col. Tabacalera C.P. 06030 D.F.
Tel. 51409617 Ext. 12196.

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

TIPO B



--

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE
ADMINISTRACIÓN**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

No. de Página

2800



SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN

PRONTUARIO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS DELEGACIONES

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

Procedimiento: 17. Para solicitar conexión de extensión de Red, a la Subdirección de Tecnología de la Información.

Subdirección o Coordinación General: Subdirección General de Administración

Subdirección de Área: Tecnología de la Información

Jefatura de Servicios: Telecomunicaciones

Jefatura de Departamento: Departamento de Telefonía.

Tec. Marino Gudiño Sevilla

Av. De la República No. 140, Piso 7

Col. Tabacalera C.P. 06030 D.F.

Tel. 51409617 Ext. 12035

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

TIPO B



**1. PROCEDIMIENTO PARA EL
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y
CORRECTIVO DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE
ADMINISTRACIÓN**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

2801

1. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO



**1. PROCEDIMIENTO PARA EL
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y
CORRECTIVO DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE
ADMINISTRACIÓN**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

2802

1. OBJETIVO

PROPORCIONAR A LOS CENTROS DE TRABAJO EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EN LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO, CON LA FINALIDAD DE MANTENER LA ADECUADA OPERACIÓN DE DICHOS BIENES INSTALADOS EN LA DELEGACIÓN, GARANTIZANDO ASÍ EL BUEN FUNCIONAMIENTO Y LA CORRECTA OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS Y PAQUETES QUE EN ELLOS SE EJECUTAN.

2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DEBERÁ SOLICITAR AL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS BIENES INFORMÁTICOS INSTALADOS EN LA DELEGACIÓN CADA AÑO.
2. LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS BIENES INFORMÁTICOS DEBERÁ SER POR UN AÑO.
3. EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS SERÁ EL ÁREA QUE ADMINISTRE EL SERVICIO DEL CONTRATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, APEGÁNDOSE A LO ESTIPULADO EN LOS ANEXOS TÉCNICOS DEL CONTRATO Y LAS BASES DE LICITACIÓN RESPECTIVA.
4. EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DEBERÁ DIFUNDIR A LOS CENTROS DE TRABAJO LAS ACCIONES A SEGUIR PARA:
 - a) REPORTE DE FALLA DE EQUIPOS (MANTENIMIENTO CORRECTIVO).
 - b) SOLICITUD DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.
 - c) SUSTITUCIONES DE BIENES INFORMÁTICOS.
 - d) VERIFICACIÓN Y CORRECCIÓN EN CASO DE PROBLEMAS DE "VIRUS".
5. EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DEBERÁ INFORMAR A LOS CENTROS DE TRABAJO LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SERVICIO, ASÍ COMO LOS TIEMPOS MÁXIMOS DE REPARACIÓN Y/O DE RESPALDO DEL EQUIPO.

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

TIPO B



**1. PROCEDIMIENTO PARA EL
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y
CORRECTIVO DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE
ADMINISTRACIÓN**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

2803

6. EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DEBERÁ VERIFICAR QUE EL EQUIPO QUE SE REPORTE POR FALLA DE FABRICACIÓN, A TRAVÉS DEL DICTAMEN TÉCNICO DE LA COMPAÑÍA PRESTADORA DEL SERVICIO, DETERMINE QUE ÉSTE DEBERÁ SER SUSTITUIDO, EL CUAL CUMPLIRÁ CON LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O MAYORES AL EQUIPO QUE PRESENTÓ LA FALLA DE FABRICACIÓN, APOYÁNDOSE EN LAS ESPECIFICACIONES CONTENIDAS EN EL ANEXO TÉCNICO DEL CONTRATO.
7. EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DEBERÁ VIGILAR QUE LA COMPAÑÍA PRESTADORA DEL SERVICIO CUMPLA CON LOS PLAZOS ESTIPULADOS EN EL CONTRATO PARA LA ATENCIÓN, RESPALDO Y REPARACIÓN TOTAL DEL EQUIPO.
8. EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DEBERÁ CONTROLAR LOS REPORTES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, PARA REALIZAR EL PAGO CORRESPONDIENTE POR EL SERVICIO PROPORCIONADO, A LA COMPAÑÍA CONTRATADA.
9. EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DEBERÁ INFORMAR MENSUALMENTE AL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN, SOBRE LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS, PARA CONOCER SU COMPORTAMIENTO.
10. EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DEBERÁ VERIFICAR QUE LOS EQUIPOS QUE SEA SUSTITUIDOS, YA SEA POR NO CUMPLIR EN EL TIEMPO O POR NO PODERLO REPARAR, CUMPLAN CON LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS O SUPERIORES AL EQUIPO REPORTADO, COMO LO ESTABLECE EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.
11. EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DEBERÁ SOLICITARLE AL ÁREA USUARIA INFORME DE LA EXISTENCIA DE CUALQUIER SUSTITUCIÓN DE EQUIPO INFORMÁTICO, PARA QUE A SU VEZ RECIBA DEL PROVEEDOR LA CARTA DE SUSTITUCIÓN QUE AMPARE DICHO MOVIMIENTO.
12. EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DEBERÁ SUPERVISAR QUE LA COMPAÑÍA PRESTADORA DEL SERVICIO CUMPLA EN TIEMPO Y FORMA CON EL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO, DE CONFORMIDAD AL CONTRATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.

NOTA: El Formato "Reporte de Servicio" no se incluye en este procedimiento, debido a que no es elaborado por el Instituto, ya que éste es propio de la Compañía Prestadora del Servicio y varía dependiendo la Compañía Contratada por el Instituto.

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

TIPO B



**1. PROCEDIMIENTO PARA EL
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y
CORRECTIVO DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE
ADMINISTRACIÓN**

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	2804

3. DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		Inicia el Procedimiento
1	DELEGACIÓN CENTRO DE TRABAJO	Comunica telefónicamente al Departamento de Sistemas la existencia de problemas en el funcionamiento en un equipo.
2	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	Recibe llamada telefónica del Centro de Trabajo solicitando el servicio de reparación por falla en un equipo.
3		Solicita las siguientes características del equipo reportado y del área, anotándolas en el formato "Reporte de Mantenimiento Correctivo a PC's"(SADI03):
		<ul style="list-style-type: none"> •Nombre del área. •Nombre del Usuario. •Teléfono. •Nº de serie. •Nº de inventario. •Tipo de falla.
4	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	Proporciona al Centro de Trabajo telefónicamente el número de reporte que le corresponde, indicándole que en breve se presentará el Personal Técnico de la Compañía Prestadora del Servicio para realizar el diagnóstico y/o reparación.
5		Comunica telefónicamente al Personal Técnico de la Compañía Prestadora del Servicio la falla de un equipo, proporcionándole las características del equipo, el número de reporte, el nombre del área y nombre del usuario.
6	COMPAÑÍA PRESTADORA DEL SERVICIO PERSONAL TÉCNICO	Recibe del Departamento de Sistemas el reporte de la falla de un equipo para su atención y solución, así como las características del equipo, el número de reporte, el nombre del área y nombre del usuario.
7		Acude el técnico con el usuario y revisa el tipo de falla, determinando el tipo de la falla, si se puede reparar el daño en el área usuaria y de inmediato, pasa a la actividad 7.1, en caso contrario pasa a la actividad número 7.2.
		¿Se puede reparar el daño?
7.1		SÍ, lo puede repararen el área y de inmediato, repara el equipo dañado, elabora en original y dos copias el formato "Reporte de Servicio" como equipo reparado y trabajo terminado (Éste Reporte no es elaborado por el Instituto por lo cual no se incluye).

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS		TIPO B
--------------------------	--	--------



**1. PROCEDIMIENTO PARA EL
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y
CORRECTIVO DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE
ADMINISTRACIÓN**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

2805

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
7.1.1	DELEGACIÓN CENTRO DE TRABAJO	Entrega al área usuaria copia del formato “Reporte de Servicio” como equipo reparado (pasa a la actividad 10) y original del “Reporte de Servicio” al Departamento de Sistemas como trabajo terminado al área usuaria (pasa a la actividad 13), conservando la copia para los trámites que correspondan.	
7.2		NO, indica al área usuaria el tipo de falla, así como el tiempo estimado de la reparación, y lo traslada por procedimiento propio al laboratorio de la compañía para su reparación (para a la actividad 8).	
8		Repara el equipo dañado y elabora en original y dos copias el formato “Reporte de Servicio”, si la reparación se realiza en el tiempo estipulado en el contrato con la Compañía.	
9		Entrega el equipo reparado al área usuaria, recabando la firma de conformidad del usuario en el original y dos copias del formato “Reporte de Servicio”.	
10.		Recibe del Personal Técnico de la Compañía el equipo reparado y original y dos copias del formato “Reporte de Servicio”, firmando de conformidad en el formato, devolviéndolo el original y una copia.	
11.		Realiza procedimiento propio con el equipo reparado y archiva la copia del formato “Reporte de Servicio” como acuse por la reparación.	
12.		COMPAÑÍA PRESTADORA DEL SERVICIO PERSONAL TÉCNICO	Recibe el original y copia firmado y entrega el original del “Reporte de Servicio” al Departamento de Sistemas, como trabajo terminado al usuario y conserva la copia para futuras aclaraciones.
13.		DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	Recibe del Personal Técnico de la Compañía el original del formato “Reporte de Servicio”, como trabajo terminado al área usuaria.
14.			Controla en el consecutivo el original del formato “Reporte de Servicio” y lo archiva como trabajo terminado, así como para futuras aclaraciones.
			Termina el Procedimiento

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

TIPO B



1. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Código:

Versión:

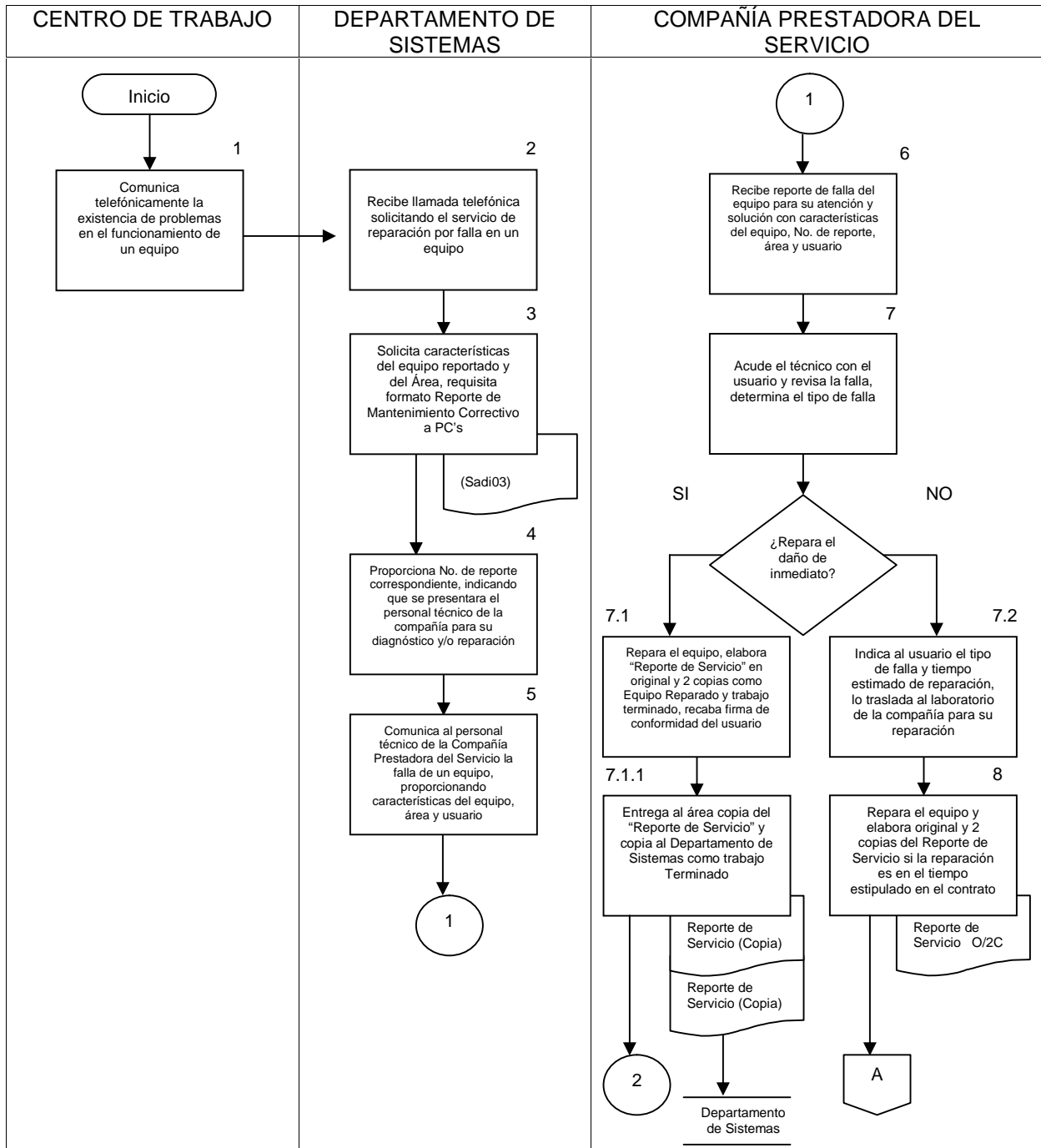
Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

2806

4. DIAGRAMA DE FLUJO



DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

TIPO B



1. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Código:

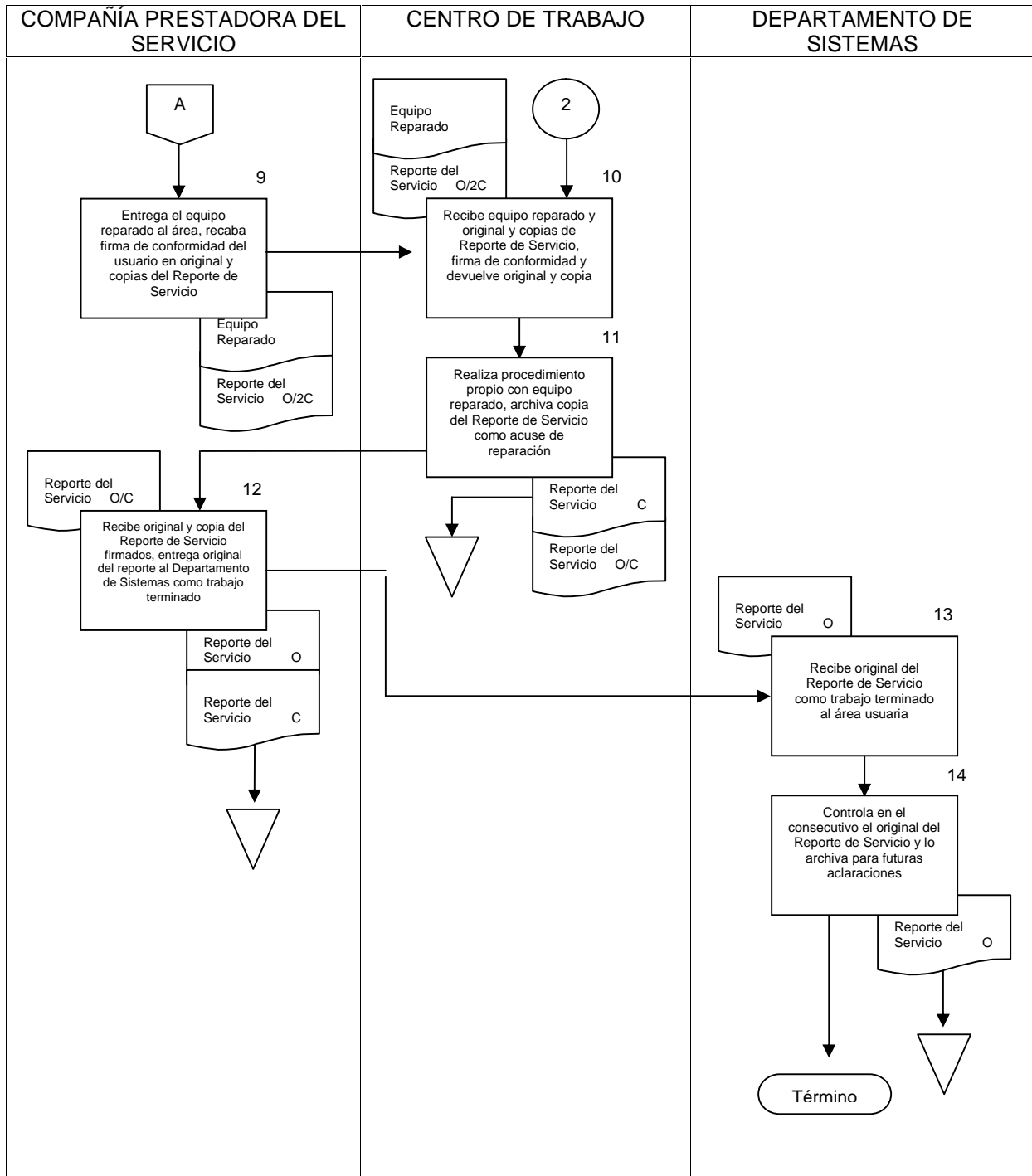
Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

2807



DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

TIPO B



**1. PROCEDIMIENTO PARA EL
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y
CORRECTIVO DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE
ADMINISTRACIÓN**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

2808

5. REGISTROS

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Expediente					
Relación de Expedientes					
Archivo					

6. REFERENCIAS

**7. TÉRMINOS Y
DEFINICIONES**

8. ANEXOS

a. Reporte de mantenimiento correctivo a PC'S

9. RESUMEN DE CAMBIOS

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio
	Todo el Documento	Simplificación, se crearon políticas, se le dio orden a las actividades, se aclaró redacción

Nombre Elaboró	Nombre Revisó	Nombre Aprobó
-------------------	------------------	------------------

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

TIPO B



**1. PROCEDIMIENTO PARA EL
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y
CORRECTIVO DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE
ADMINISTRACIÓN**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

2809

8. ANEXOS

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

TIPO B



**1. PROCEDIMIENTO PARA EL
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y
CORRECTIVO DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE
ADMINISTRACIÓN**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

2810

DELEGACIÓN

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

REPORTE DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A PC's

RECEPCIÓN DEL REPORTE:

DELEGACIÓN (1)	FECHA: (2)	Nº DE REP ORTE PROVE EDOR (3)
UNIDAD ADMINISTRATIVA: (4)	TELÉFONO: (5)	Nº DE REP ORTE ISSS TE (6)
CENTRO DE TRABAJO: (7)	HORA: (8)	
NOMBRE QUIEN REPORTA: (9)	DOMICILIO: (10)	

DESCRIPCIÓN DE LA FALLA DEL EQUIPO REPORTADO: (11)

DESIGNACIÓN DEL PERSONAL DEL PROVEEDOR Y CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO: (12)

NOMBRE DEL PERSONAL QUE ATIENDE EL REPORTE (12.1)			CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO (12.2)	
RECIBE (12.1.1)	ATIENDE (12.1.2)			
			MARCA: (12.2.1)	
			MODELO: (12.2.2)	
			Nº DE INVENTARIO: (12.2.3)	
			Nº DE SERIE: (12.2.4)	
			MARQUE EL TIPO DE EQUIPO (12.3)	
			1 MICROCOMPUTADORA	
			2 IMPRESORA	
			3 SERVIDOR	
			4 OTRO	

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

TIPO B



1. PROCEDIMIENTO PARA EL
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y
CORRECTIVO DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES

SUBDELEGACIÓN DE
ADMINISTRACIÓN

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

2811

ESTADO DEL REPORTE (13)

SOLUCIÓN (13.1)		STATUS DEL REPORTE (13.2)		OBSERVACIÓN DEL USUARIO Y/O TÉCNICO
FEC HA	HORA	SOLUCIONADO	(13.2.1)	(13.3)
		PENDIENTE	(13.2.2)	
		TURNADO A LA COMPAÑÍA	(13.2.3)	

NOMBRE DE QUIEN
TOMO EL REPORTE:

(14)

FIRMA DEL TÉCNICO:

(15)

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

TIPO B



**1. PROCEDIMIENTO PARA EL
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y
CORRECTIVO DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE
ADMINISTRACIÓN**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

2812

Instructivo de formato: Microcomputadoras Por Área

Clave del formato:

SADI03

Nº	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
1.	DELEGACIÓN:	Nombre de la Delegación.
2.	FECHA:	Día, mes y año en que se recibe el reporte.
3.	Nº DE REPORTE PROVEEDOR:	Registrar Nº consecutivo del control de reportes del proveedor.
4.	UNIDAD ADMINISTRATIVA:	Nombre de la Unidad Administrativa que reporta.
5.	TELÉFONO:	Número telefónico de la persona o usuario que reporta.
6.	Nº DE REPORTE ISSSTE:	Registrar Nº consecutivo del control de reportes de la Delegación.
7.	CENTRO DE TRABAJO:	Nombre del Centro de Trabajo que reporta.
8.	HORA:	La hora en que se recibe el reporte.
9.	NOMBRE DE QUIEN REPORTA:	Nombre del usuario que solicita el servicio.
10.	DOMICILIO:	Ubicación del equipo que se atenderá.
11.	DESCRIPCIÓN DE LA FALLA DEL EQUIPO REPORTADO:	Explicación breve de la problemática que presenta el equipo.
12	DESIGNACIÓN DEL PERSONAL DEL PROVEEDOR Y CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO:	
12.1	NOMBRE DEL PERSONAL QUE ATIENDE EL REPORTE:	El nombre de la Persona de la empresa que atiende el reporte:
12.1.1	RECIBE:	Marcar una paloma quien recibe el reporte.
12.1.2	ATIENDE:	Marcar una paloma quien atiende el reporte.

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

TIPO B



**1. PROCEDIMIENTO PARA EL
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y
CORRECTIVO DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE
ADMINISTRACIÓN**

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	2813

Nº	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
12.2	CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO:	
12.2.1	MARCA:	Marca comercial del equipo reportado.
12.2.2	MODELO:	Las características específicas del equipo reportado.
12.2.3	Nº DE INVENTARIO:	Número de inventario designado por el área de inventarios y activo fijo del área central o delegacional del equipo reportado.
12.2.4	Nº DE SERIE:	El número de serie que viene marcado en el equipo por el fabricante.
12.3	MARQUE EL TIPO DE EQUIPO:	Para éstas cuatro opciones (microcomputadora, impresora, servidor u otro) señalar con una paloma el tipo de dispositivo reportado. Señalar el tipo de dispositivo (Microcomputadora, Impresora, etc).
13	ESTADO DEL REPORTE:	
13.1	SOLUCIÓN:	
13.1.1	FECHA DE SOLUCIÓN:	Día, mes y año en que se soluciona la falla.
13.1.2	HORA DE SOLUCIÓN:	Hora en la que se soluciona la falla.
13.2	STATUS DEL REPORTE:	Señalar si aún sigue pendiente, solucionado o se turnó al proveedor.
13.3	OBSERVACIÓN DEL USUARIO Y/O TÉCNICO:	Espacio para anotar las observaciones a las que haya lugar.
14	NOMBRE DE QUIEN TOMÓ EL REPORTE:	Registrar el nombre de la persona que levante el reporte.
15	FIRMA DEL TÉCNICO:	Registrar el nombre del técnico que recibe el reporte.

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS		TIPO B
--------------------------	--	--------



**2. PROCEDIMIENTO PARA LA
PUBLICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN
ELECTRÓNICA DE INFORMACIÓN
INSTITUCIONAL EN INTERNET E
INTRANET**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE
ADMINISTRACIÓN**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

2814

**2. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN Y / O
ACTUALIZACIÓN ELECTRÓNICA DE INFORMACIÓN
INSTITUCIONAL EN INTERNET E INTRANET**