

**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*

**Código: Versión:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha de autorización** | | |
| **Día** | **Mes** | **Año** |
|  |  |  |

**No. de Página**

2795

**DEPARTAMENTO DE SISTEMAS**

**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 |

**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 Muñóz 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 Muñóz 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 |

**Código: Versión:**



**No. de Página**

2798

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha de autorización** | | |
| **Día** | **Mes** | **Año** |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 |

**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. |

**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



**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**

**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.

**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.*

**Código: Versión:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha de autorización** | | |
| **Día** | **Mes** | **Año** |
| 21 | 12 | 2007 |

3. DESARROLLO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
| 1  2  3  4  5  6  7  7.1 | DELEGACIÓN  CENTRO DE TRABAJO  DEPARTAMENTO DE SISTEMAS  DEPARTAMENTO DE SISTEMAS  COMPAÑÍA PRESTADORA DEL SERVICIO  PERSONAL TÉCNICO | Inicia el Procedimiento  Comunica telefónicamente al Departamento de Sistemas la existencia de problemas en el funcionamiento en un equipo.  Recibe llamada telefónica del Centro de Trabajo solicitando el servicio de reparación por falla en un equipo.  Solicita las siguientes características del equipo reportado y del área, anotándolas en el formato “Reporte de Mantenimiento Correctivo a PC’s”(SADI03 ):  Nombre del área.  Nombre del Usuario.  Teléfono.  Nº de serie.  Nº de inventario.  Tipo de falla.  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.  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.  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.  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?  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). |

**No. de Página**

2804

**Código: Versión:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha de autorización** | | |
| **Día** | **Mes** | **Año** |
| 21 | 12 | 2007 |

**No. de Página**

2805

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
| 7.1.1  7.2  8  9  10.  11.  12.  13.  14. | DELEGACIÓN  CENTRO DE TRABAJO  COMPAÑÍA PRESTADORA DEL SERVICIO  PERSONAL TÉCNICO  DEPARTAMENTO DE SISTEMAS | 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.  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).  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.  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”.  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.  Realiza procedimiento propio con el equipo reparado y archiva la copia del formato “Reporte de Servicio” como acuse por la reparación.  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.  Recibe del Personal Técnico de la Compañía el original del formato “Reporte de Servicio”, como trabajo terminado al área usuaria.  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 |

**Código: Versión:**

**No. de Página**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha de autorización** | | |
| **Día** | **Mes** | **Año** |
| 21 | 12 | 2007 |

2806

4.DIAGRAMA DE FLUJO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CENTRO DE TRABAJO | DEPARTAMENTO DE SISTEMAS | COMPAÑÍA PRESTADORA DEL SERVICIO |
| Inicio  1  Comunica telefónicamente la existencia de problemas en el funcionamiento de un equipo | 2  Recibe llamada telefónica solicitando el servicio de reparación por falla en un equipo  3  Solicita características del equipo reportado y del Área, requisita formato Reporte de  Mantenimiento Correctivo a PC’s  (Sadi03)  4  Proporciona No. de reporte correspondiente, indicando que se presentara el personal técnico de la compañía para su diagnóstico y/o reparación  5  Comunica al personal técnico de la Compañía Prestadora del Servicio la falla de un equipo, proporcionando características del equipo, área y usuario  1 | 1  6  Recibe reporte de falla del equipo para su atención y solución con características del equipo, No. de reporte, área y usuario  7  Acude el técnico con el usuario y revisa la falla, determina el tipo de falla  SI NO  ¿Repara el daño de inmediato?  7.1 7.2  Repara el equipo, elabora Indica al usuario el tipo “Reporte de Servicio” en de falla y tiempo original y 2 copias como estimado de reparación, Equipo Reparado y trabajo lo traslada al laboratorio terminado, recaba firma de de la compañía para su  conformidad del usuario reparación  7.1.1 8  Entrega al área copia del Repara el equipo y “Reporte de Servicio” y elabora original y 2 copia al Departamento de copias del Reporte de  Sistemas como trabajo Servicio si la reparación  Terminado es en el tiempo estipulado en el contrato  Reporte de Reporte de  Servicio (Copia) Servicio O/2C  Reporte de  Servicio (Copia)  2 A  Departamento de Sistemas |

**Código: Versión:**

**No. de Página**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha de autorización** | | |
| **Día** | **Mes** | **Año** |
| 21 | 12 | 2007 |

2807

COMPAÑÍA PRESTADORA DEL SERVICIO

CENTRO DE TRABAJO DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

A Equipo 2

Reparado

Reporte del

10

Servicio O/2C

Entrega el equipo reparado al área, recaba firma de conformidad del usuario en original y copias del Reporte de Servicio

9

Recibe equipo reparado y original y copias de Reporte de Servicio, firma de conformidad y

devuelve original y copia

Equipo

Reparado 11

Reporte del

Servicio O/C

Reporte del

Servicio O/2C

12

Realiza procedimiento propio con equipo reparado, archiva copia del Reporte de Servicio como acuse de reparación

Reporte del

Servicio C

Recibe original y copia del Reporte de Servicio firmados, entrega original del reporte al Departamento de Sistemas como trabajo terminado

Reporte del

Servicio O

Reporte del

Servicio O/C

Reporte del

13

Servicio O

Recibe original del

Reporte de Servicio

Reporte del

Servicio C

como trabajo terminado al área usuaria

14

Controla en el consecutivo el original del Reporte de Servicio y lo archiva para futuras aclaraciones

Reporte del

Servicio O

Término

**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 | Nombre | Nombre |
| Elaboró | Revisó | Aprobó |

**Código: Versión:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha de autorización** | | |
| **Día** | **Mes** | **Año** |
| 21 | 12 | 2007 |

**No. de Página**

2809

**8. ANEXOS**

**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*** | | | ***CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO (***12.2***)*** | | | |
| **(**12.1**)** | **RECIBE** | **ATIENDE** |
|  | **(**12.1.1**)** | **(**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 | |  | |
|  | | | | | | |

**Código: Versión:**

**No. de Página**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha de autorización** | | |
| **Día** | **Mes** | **Año** |
| 21 | 12 | 2007 |

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* (**14**) *FIRMA DEL TÉCNICO: TOMO EL REPORTE:*** | | | | | **(**15**)** |
|  |

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

**Código: Versión:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha de autorización** | | |
| **Día** | **Mes** | **Año** |
| 21 | 12 | 2007 |

**No. de Página**

2813

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

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



**Código: Versión:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN**

**No. de Página**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha de autorización** | | |
| **Día** | **Mes** | **Año** |
| 21 | 12 | 2007 |

2814

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