



**Dirección de Administración y Finanzas**

# **Procedimiento de Atención a Reportes de Servicio a TI**

**Código: PDAF-07.5**

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
Dirección de Administración y Finanzas	RDR del Sistema de Gestión de la Calidad	Rector

Fecha de Autorización: 16/05/2017  
No. de Revisión: 05

## Contenido

No.	Apartados	Página
1	Objetivo	3
2	Alcance	3
3	Datos Generales	3
4	Términos y Definiciones	3
5	Políticas	4
6	Desarrollo de las Actividades	5
7	Descripción de las Actividades	6
8	Control de Registros	6
9	Referencias y/o Bibliografía	7
10	Anexos	7
11	Historial de Cambios	7

## 1. Objetivo

Mantener y garantizar en óptimas condiciones de funcionamiento, el equipo de cómputo de los centros de trabajo distribuido en las diferentes áreas de la Universidad Politécnica de Texcoco, mediante la atención de reportes de servicio y mantenimiento preventivo y correctivo.

## 2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para cubrir el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo en la Universidad Politécnica de Texcoco, como: equipo asignado al personal administrativo y Laboratorios de Cómputo.

## 3. Datos Generales

Relación con otros procesos	Indicadores del desempeño	Registros y Anexos
<p>Este documento forma parte del Procedimiento en Atención a Reportes de Servicio a Tecnologías de la Información de los Equipos de Cómputo.</p> <p>Mantiene relación con el POA.</p>	<p>Concluir al menos el 80% de todas los Reportes de Servicio a Tecnologías de la Información que se generan con respecto al mantenimiento preventivo y correctivo de los Equipos de Cómputo.</p>	<p>FDAF-28.5 "Formato de Reporte de Servicio a Tecnologías de la Información"</p>
Responsables	Infraestructura	Requisitos ISO 9001
<p>Responsable del Procedimiento Encargado del Área de Servicios a Tecnologías de la Información.</p> <p>Operador del Procedimiento Encargado del Área de Servicios a Tecnologías de la Información.</p>	<p>Espacio e Instalaciones Oficinas y Laboratorios</p> <p>Equipo para el Proceso Equipo de Cómputo</p>	<p>6.3 Infraestructura</p>

## 4. Términos y Definiciones

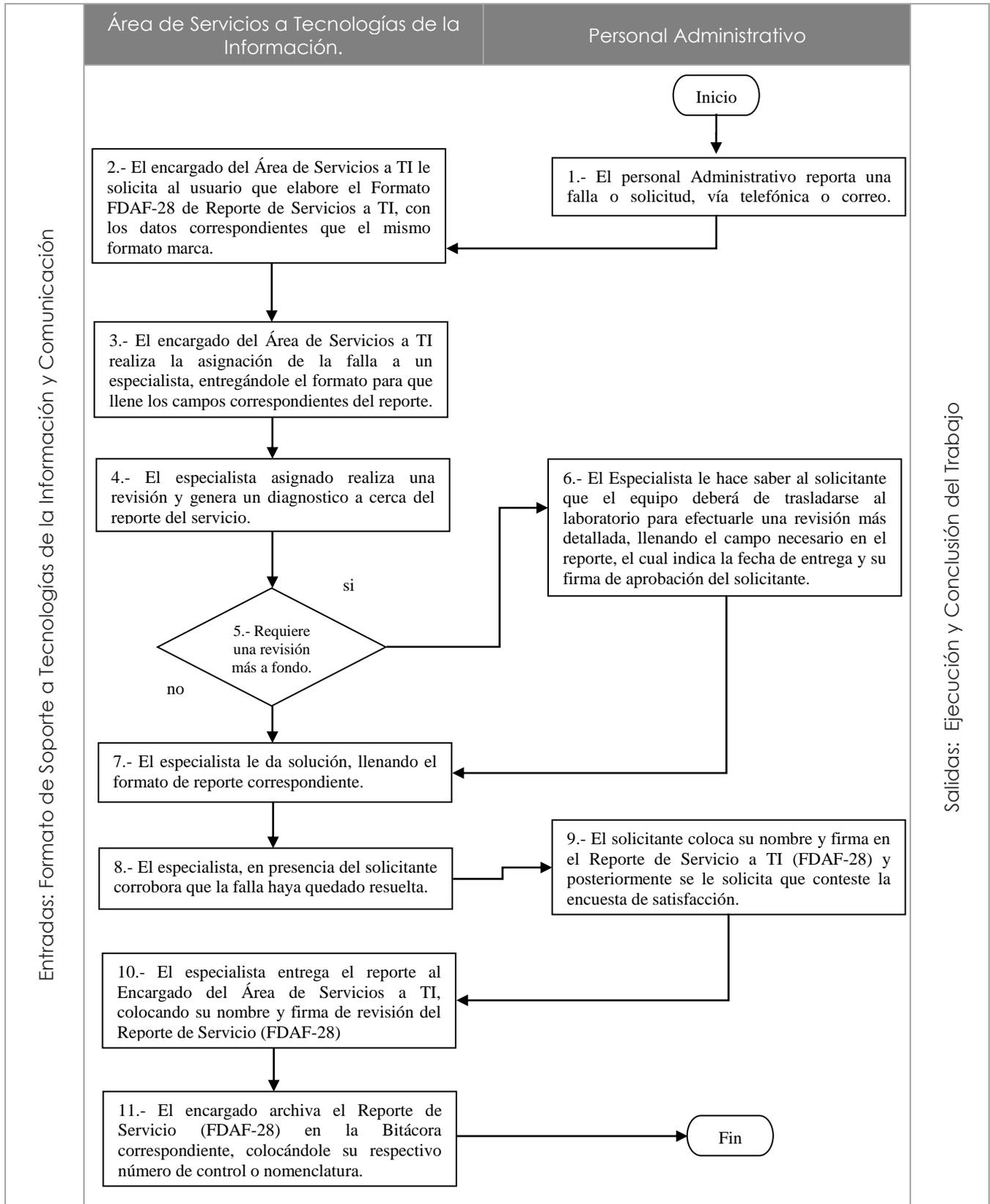
- **Mantenimiento Preventivo:** Actividad Programada a una instalación o equipo para asegurar la continuidad de su funcionamiento.
- **Mantenimiento Correctivo:** Actividad realizada en forma inmediata o de emergencia a una instalación o equipo que presenta falla, para que esta pueda reanudar el servicio.
- **Reporte de Servicio a TI:** Documento de trabajo del Área de Servicios a Tecnologías de la Información, el cual plasma la información del solicitante, fecha y hora sobre la elaboración del reporte e información más relevante sobre el servicio que se brindara, así como una pequeña encuesta de satisfacción del solicitante.

- DAF: Departamento de Administración y Finanzas, departamento al cual está adscrita el Área de Servicios a TI.
- Hardware: Partes físicas o tangibles de un sistema informático; sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.
- Software: Se conoce como software al equipo lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.

### 5. Políticas

- El Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a TI, se brindará únicamente a equipo que pertenezca a la Universidad Politécnica de Texcoco como equipo asignado a servidores públicos y laboratorios de cómputo de la Institución
- Para atender una solicitud de servicio, será necesario llenar los campos correspondientes en el Formato denominado “Reporte de Servicio a Tecnologías de la Información”
- Antes de ser firmado de conformidad por parte del solicitante el Reporte de Servicio a Tecnologías de la Información, el equipo en cuestión deberá de ser encendido y/o verificado si el problema está resuelto en presencia del solicitante para corroborar su buen funcionamiento.
- En caso de que el equipo necesite salir al laboratorio de reparación, el personal designado para su reparación, deberá de informarle al usuario el tiempo aproximado que se llevara en reparar el equipo.
- Es responsabilidad del Encargado del Área de Servicios a Tecnologías de la Información, elaborar una bitácora con los reportes generados diariamente, con su respectivo número de control y/o nomenclatura.
- Al inicio de cada año se dan de baja los reportes que estén pendientes del año que termina, posteriormente se asignan nuevos números de control y/o nomenclatura al año que inicia.
- El responsable del Área de Servicios a Tecnologías de la Información elaborara un programa y/o calendario de Actividades Preventivas para los Equipos de Cómputo de la Universidad Politécnica de Texcoco, incluyendo equipo administrativo y laboratorios de cómputo, esto se realizará con el apoyo del personal que se encuentre a su cargo.
- Las Actividades Preventivas para los equipos de cómputo deberá de realizarse por lo menos dos veces al año.
- Estas Actividades Preventivas deberán de realizarse en un horario que no interfiera o afecte el trabajo de los usuarios (centros de trabajo y laboratorios de cómputo), a menos que por necesidad sea solicitado en horario de trabajo.
- En cuanto al mantenimiento al hardware, se considera lo siguiente: Limpieza física del gabinete, interior y exterior, eliminación del polvo excesivo, verificación de la correcta conexión del cableado dentro de él y limpieza de todos los periféricos con los que el equipo cuente, también se considera el equipo de telefonía.
- En cuanto al mantenimiento del software, se considera lo siguiente: Instalación de las actualizaciones del Sistema Operativo, Instalación y/o actualización del software Antivirus, eliminación de software innecesario en el equipo, depuración del registro del sistema e instalación de las actualizaciones que la paquetería instalada en el equipo requiera; esto se hará de acuerdo a los términos de las licencias de cada programa.

## 6. Desarrollo de las Actividades



## 7. Descripción de las actividades

No.	Responsable	Detalle de la Actividad
1	Personal Administrativo	El personal Administrativo reporta una falla o solicitud, vía telefónica o correo.
2	Área de STI	El encargado del Área de Servicios a TI le solicita al usuario que elabore el Formato de Reporte de Servicios a TI, con los datos correspondientes que el mismo formato marca (FDAF-28).
3	Área de STI	El encargado del Área de Servicios a TI realiza la asignación de la falla a un especialista, entregándole el formato para que llene los campos correspondientes del reporte.
4	Área de STI	El especialista asignado realiza una revisión y genera un diagnostico a cerca del reporte del servicio.
5	Área de STI	Requiere una revisión más a fondo. Si, pasar al paso 6, No, pasar al paso 7.
6	Personal Administrativo	El Especialista le hace saber al solicitante que el equipo deberá de trasladarse al laboratorio para efectuarle una revisión más detallada, llenando el campo necesario en el reporte, el cual indica la fecha de entrega y su firma de aprobación del solicitante.
7	Área de STI	El especialista le da solución, llenando el formato de reporte correspondiente
8	Área de STI	El especialista, en presencia del solicitante corrobora que la falla haya quedado resuelta.
9	Personal Administrativo	El solicitante coloca su nombre y firma en el Reporte de Servicio a TI y posteriormente se le solicita que conteste la encuesta de satisfacción (FDAF-28).
10	Área de STI	El especialista entrega el reporte al Encargado del Área de Servicios a TI, colocando su nombre y firma de revisión del Reporte de Servicio (FDAF-28).
11	Área de STI	El encargado archiva el Reporte de Servicio en la Bitácora correspondiente, colocándole su respectivo número de control o nomenclatura.

## 8. Control de Registros

Responsable	Detalle de la Actividad
Encargado del Área de Soporte Técnico	Almacena en su área todos los registros que se generen en este procedimiento por al menos 6 años, de acuerdo a lo establecido en el <b>FSG-02 "Lista Maestra del Control de Documentos y Registros"</b>

## 9. Referencias y/o Bibliografías

### Documentos Internos

- **MSG-01 "Manual del Sistema de Gestión de Calidad"**
- **PSG-01 "Elaboración y Control de Documentos y Registro"**
- **Programa Operativo Anual de Adquisiciones de la Universidad**

### Documentos Externos

- ISO9001:2008 “Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos”
- DE – RE – 01 “Decreto de Creación de la Universidad Politécnica de Texcoco”

### 10. Anexos

- N/A

### 11. Historial de Cambios

Revisión	Fecha de la Modificación	Apartado	Descripción de la modificación
05	16/05/2017		<i>Asignación del Nuevo Código de Procedimiento del Área de Soporte Técnico, por cambio de adscripción.</i>