

Manual General de Procedimientos

Procedimiento: Mantenimiento Correctivo de Equipo Tecnológico

Proceso: Brindar Soporte Técnico e Innovación Tecnológica

Elabora Subdirector de Desarrollo de Tecnología e Infraestructura	Revisa Director General de Administración	Aprueba	
		En Sesión Ordinaria del Pleno del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de México del siete de octubre de dos mil quince, acta 18	
	C.P. Martín A. Bernal Abarca		
	Revisa Director de Tecnologías de Información		
M. en T.I. Eduardo Falcón Garduño			
Núm. de Identificación del Procedimiento: 3013203300.01.02	Versión No. 02	Fecha de emisión del proyecto de procedimiento: 08 / 09 / 15	Núm. de Páginas: 09

Manual General de Procedimientos

1. Objetivo

Mantener en óptimas condiciones de uso el equipo de cómputo institucional mediante la atención de solicitudes para asesoría, apoyo técnico o reparaciones relacionadas con el mantenimiento correctivo a equipos de cómputo, audio y video e infraestructura tecnológica del Poder Judicial del Estado de México.

2. Alcance

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Subdirección de Desarrollo de Tecnologías e Infraestructura que por competencia específica, desarrollan actividades relacionadas con el mantenimiento correctivo a los equipos de cómputo, audio y video.

3. Referencia normativa

Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura.
Cap. XI, Art 40. Fracc. III.

Manual General de Organización del Consejo de la Judicatura.
3010503300 Subdirección de Desarrollo de Tecnología e Infraestructura.

Lineamientos para el Uso de Bienes y Servicios Informáticos del Poder Judicial del Estado de México. (Circular No. 35/2012)

Manual de la calidad.

Acta de la vigésima novena sesión ordinaria del comité de tecnologías de la información del Poder Judicial del Estado de México de fecha veinticuatro de septiembre de 2014.

4. Responsabilidades

La Subdirección de Desarrollo de Tecnología e Infraestructura, a través de los Departamentos de Soporte Técnico y Planeación Tecnológica, es la unidad administrativa responsable de proporcionar mantenimiento correctivo a los equipos de cómputo, audio y video e infraestructura tecnológica del Poder Judicial del Estado de México.

Director de Tecnologías de Información:

- Gestionar los recursos correspondientes para el cumplimiento de los objetivos.

Subdirección de Desarrollo de Tecnología e Infraestructura:

- Solicitar los recursos necesarios a la Dirección de Tecnologías para llevar a cabo los

Manual General de Procedimientos

mantenimientos correctivos en tiempo y forma.

- Dar seguimiento al Mantenimiento Correctivo.
- Validar la ejecución de auditorías a equipo de cómputo.

Jefes de Departamento de Soporte Técnico y Planeación Tecnológica:

- Asignar y distribuir la carga de trabajo al personal auxiliar a su cargo, para dar un buen servicio en la atención de solicitudes de Mantenimiento correctivo al equipo tecnológico.
- Mantener informado al Subdirector de Desarrollo de Tecnologías e Infraestructura, mediante el "Informe de Actividades" correspondiente.
- Evaluar la viabilidad o necesidad de realizar auditoría a equipos de cómputo.

Auxiliar Administrativo:

- Realizar el mantenimiento correctivo al equipo tecnológico según sea asignado.
- Integrar el "Reporte de Orden de Trabajo" y/o resultado de auditorías a equipo de cómputo, sustentándolo con el sello y firma de la unidad administrativa solicitante.

5. Lineamientos de Operación

- El usuario del equipo tecnológico deberá reportar a través de la "Mesa de Ayuda", cualquier desperfecto, falla o siniestro de los bienes informáticos.
- El usuario del equipo tecnológico es el responsable de hacer el respaldo de la información que con motivo del desempeño de sus funciones se genere y contenga en el equipo bajo su resguardo.
- Los usuarios de equipo tecnológico, deberán atender las medidas y recomendaciones de seguridad que emita la Dirección de Tecnologías.
- De acuerdo a problemática inusual presentada en los equipos de cómputo o por solicitud de autoridad competente del Poder Judicial, se podrá realizar una auditoría de uso del equipo y software informático.

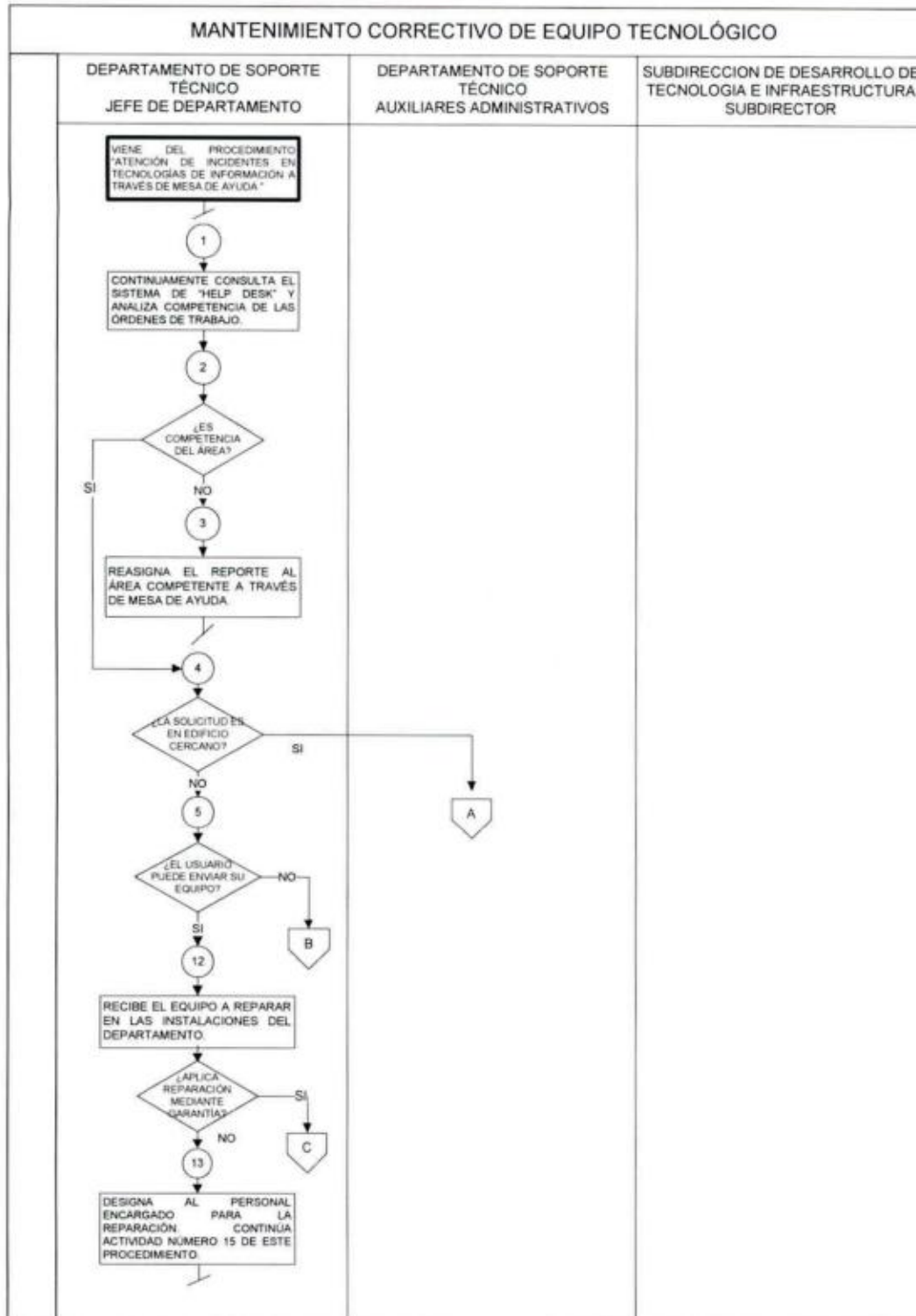
6. Insumos

- Reporte generado a través de la "Mesa de Ayuda"
- Material, refacciones y software para llevar a cabo el mantenimiento solicitado.

7. Diagrama de bloque del procedimiento



Manual General de Procedimientos



Procedimiento: Mantenimiento Correctivo de Equipo Tecnológico

Versión No.

02

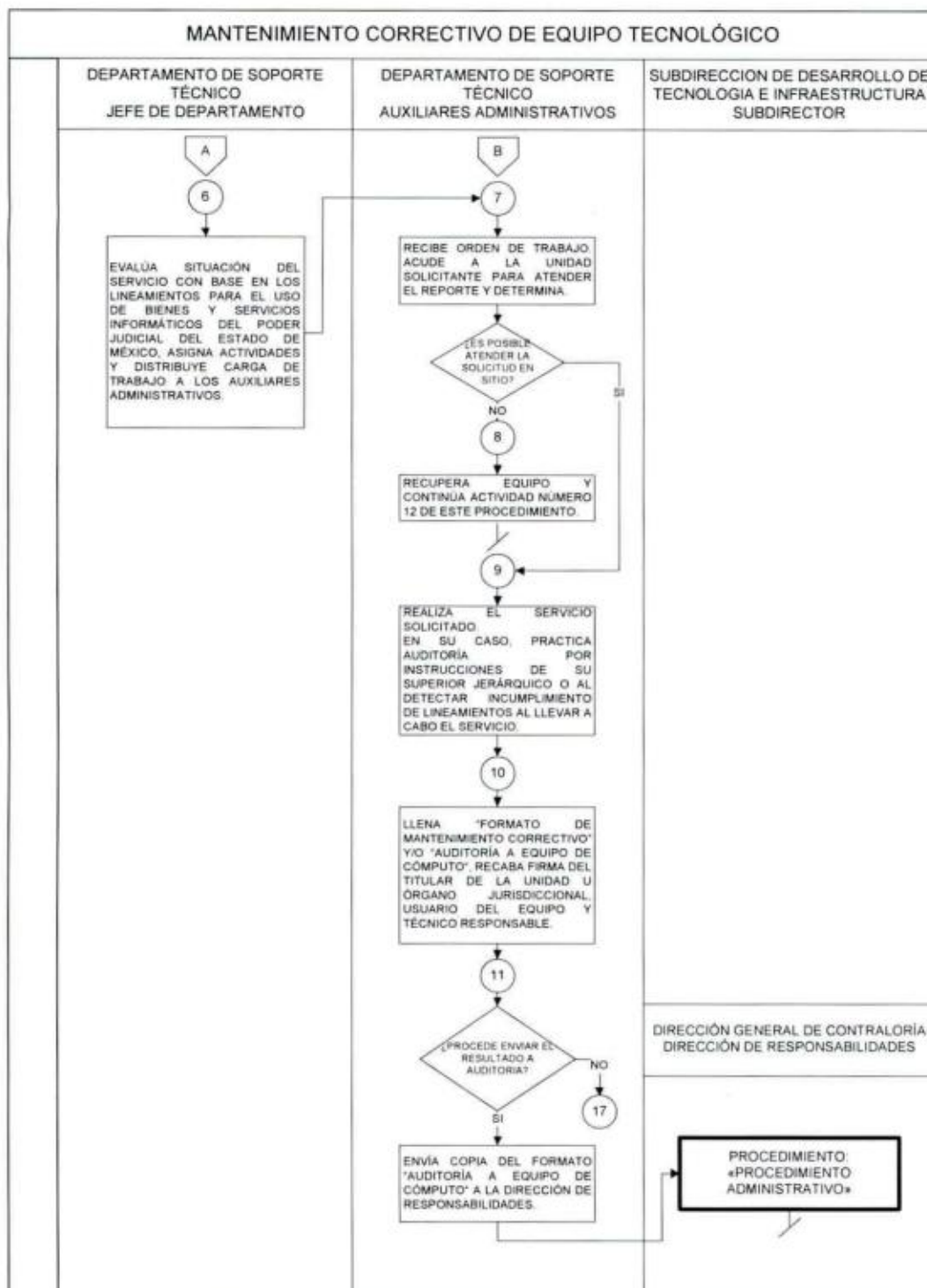
Proceso: Brindar Soporte Técnico e Innovación Tecnológica

Fecha: 08 / 09 / 15
Paginación

4 de 09

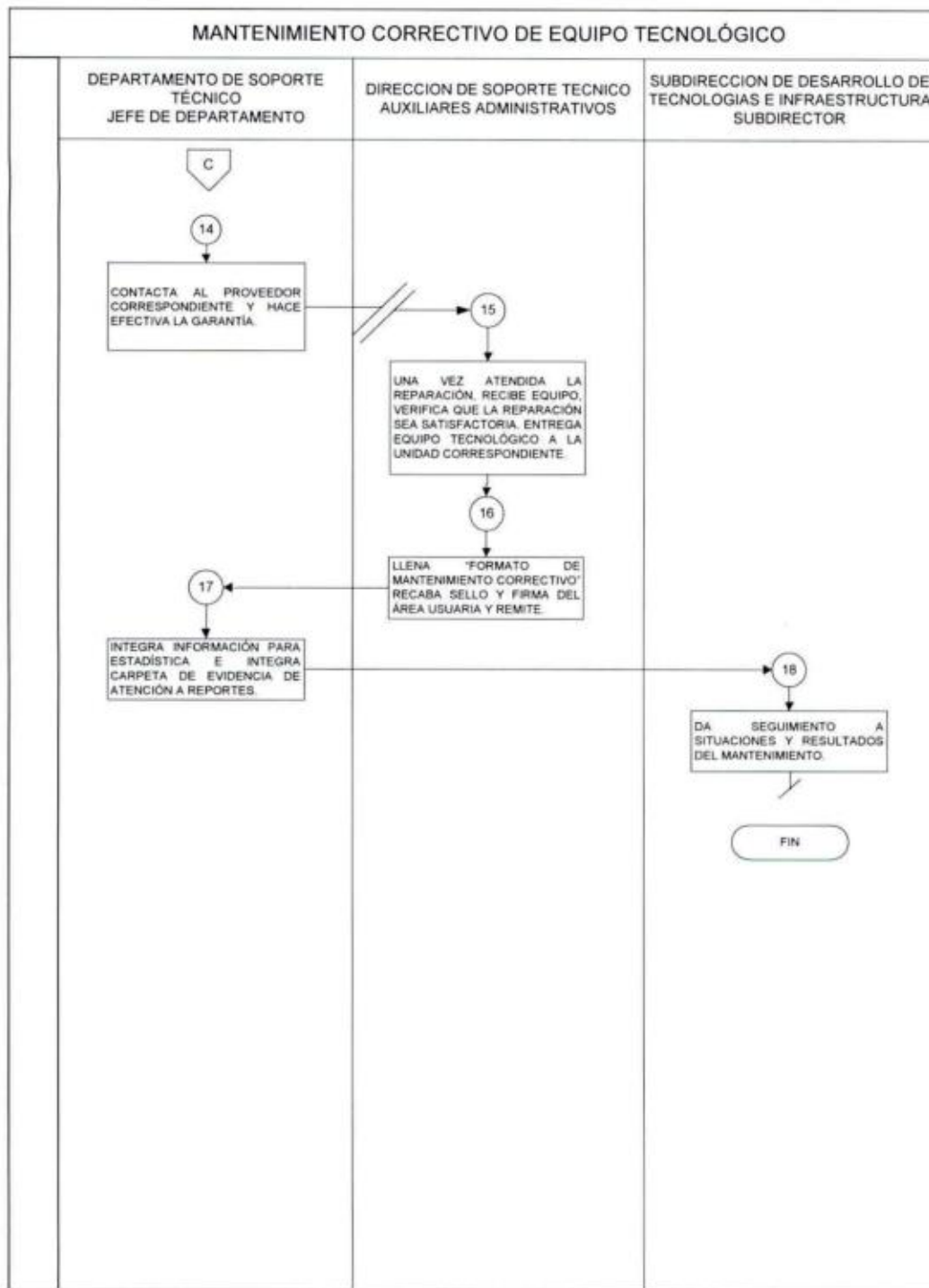


Manual General de Procedimientos





Manual General de Procedimientos



Manual General de Procedimientos

8. Resultados

Equipo tecnológico en óptimas condiciones de uso, incluso después de una reparación.

9. Medición

Indicador para medir la capacidad de respuesta:

Número de reportes atendidos trimestralmente	x 100 =	Porcentaje de cumplimiento de Servicios
Total de solicitudes recibidas en "Mesa de Ayuda" en el trimestre		

Indicador para medir la satisfacción del servicio:

Resultado de la satisfacción reportada por el usuario.

10. Interacción con otros procedimientos

Atención de incidentes en Tecnologías de Información a través de Mesa de Ayuda
Procedimiento Administrativo

11. Registros

Reporte de Mantenimiento Correctivo firmado y sellado por el usuario.

Formato para auditoría a equipo de cómputo.

Informe de Seguimiento a reportes Atendidos (Mesa de Ayuda).

12. Definiciones

Bienes Informáticos: son todos aquellos componentes que conforman un sistema y comprenden todos los elementos de hardware y software necesarios para cumplir un objetivo determinado.

Servicios Informáticos: son aquellos servicios que proporciona la Dirección de Tecnologías, tal como asesoría para software, instalación de aplicaciones y sistemas, Internet, intranet, red de datos institucional, telefonía de red y otros.

Manual General de Procedimientos

CONTROL DE CAMBIOS	
DECIA	DEBE DECIR
Referencia Normativa	Referencia Normativa Se agregó: (Circular No. 35/2012) Manual de la Calidad. Acta de la vigésima novena sesión ordinaria del comité de tecnologías de la información del Poder Judicial del Estado de México de fecha veinticuatro de septiembre de 2014.
Subdirección de Desarrollo de Tecnologías e Infraestructura:	Subdirección de Desarrollo de Tecnologías e Infraestructura: Se agregó: Validar la ejecución de auditorías a equipo de cómputo.
Jefes de Departamento de Soporte Técnico y Planeación Tecnológica:	Jefes de Departamento de Soporte Técnico y Planeación Tecnológica: Se modificó: Mantener informado al Subdirector de Desarrollo de Tecnologías e Infraestructura, actualizando el registro de datos en Mesa de Ayuda.
Auxiliar Administrativo:	Auxiliar Administrativo: Se agregó: Evaluar la viabilidad o necesidad de realizar auditoría a equipos de cómputo.
Lineamientos de Operación	Lineamientos de Operación Se agregó: De acuerdo a problemática inusual presentada en los

Procedimiento: Mantenimiento Correctivo de Equipo Tecnológico Versión No. 02

Proceso: Brindar Soporte Técnico e Innovación Tecnológica

Fecha: 08 / 09 / 15
Paginación 8de 09









Manual General de Procedimientos

	equipos de cómputo o por solicitud de autoridad competente del Poder Judicial, se podrá realizar una auditoría de uso del equipo y software informático.
Interacción con otros procedimientos	Interacción con otros procedimientos Se agregó: Procedimiento Administrativo
Registros	Registros Se agregó: Formato para auditoria a equipo de cómputo.

Procedimiento: Mantenimiento Correctivo de Equipo Tecnológico Versión No. 02

Proceso: Brindar Soporte Técnico e Innovación Tecnológica

Fecha: 08 / 09 / 15
Paginación 9de 09

Colo

Yso

Ex