



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**



Universidad  
Digital  
del Estado de México

**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO  
Y SOPORTE A SISTEMAS**

**PROCEDIMIENTO:  
MANTENIMIENTO CORRECTIVO A  
EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LAS  
UNIDADES ACADÉMICAS**

**OCTUBRE DE 2016**

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>II</b>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>III</b>
<b>IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS</b>	<b>IV</b>
<b>RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>V</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS</b>	<b>VI</b>
1. Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo de las Unidades Académicas	205BR10201/05
<b>SIMBOLOGÍA</b>	<b>VII</b>
<b>REGISTRO DE EDICIONES</b>	<b>VIII</b>
<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>IX</b>
<b>VALIDACIÓN</b>	<b>X</b>



Edición:	Primera
Fecha:	Octubre 2016
Código:	205BR10201
Página:	II

**PRESENTACIÓN**

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos, su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Universidad Digital del Estado de México. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o desconcentración, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de este organismo auxiliar del Ejecutivo Estatal.

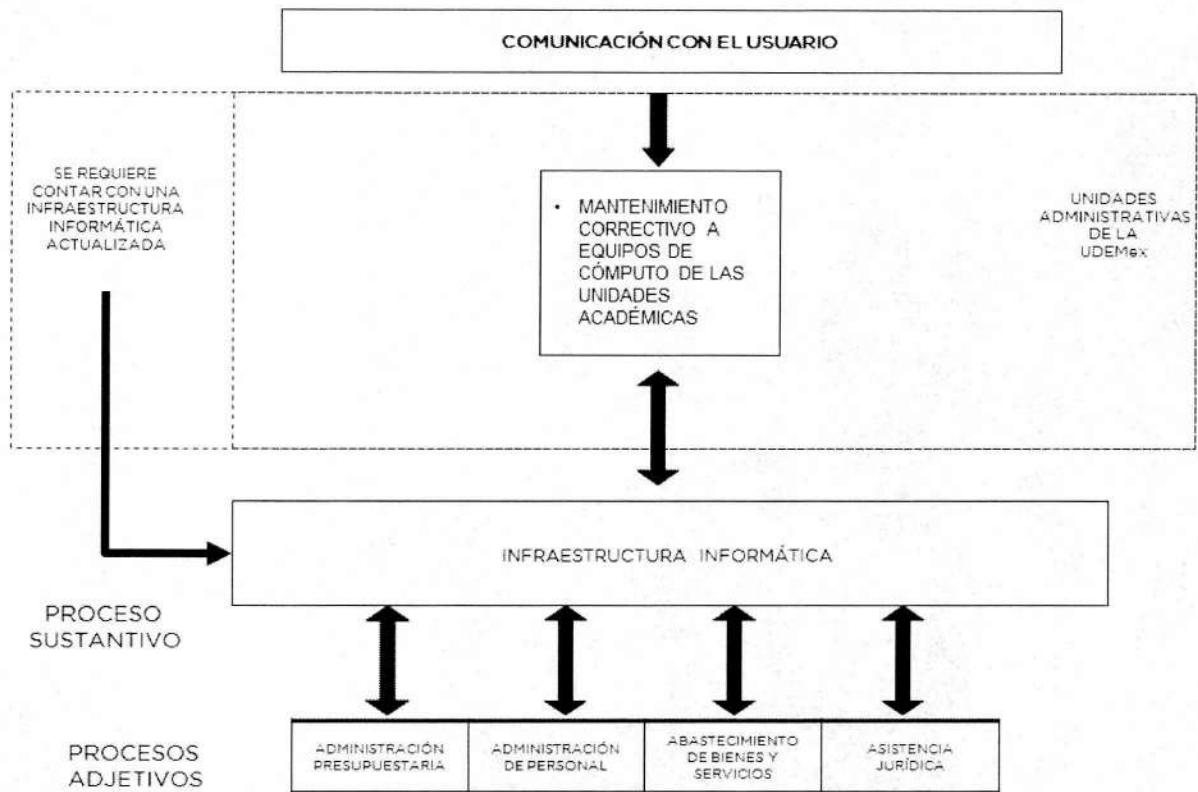
Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

Edición:	Primera
Fecha:	Octubre 2016
Código:	205BR10201
Página:	III

**OBJETIVO GENERAL**

Incrementar la eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona el Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo.

### IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS





## RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**Proceso:**

Infraestructura informática. De la solicitud al mantenimiento correctivo a equipos de cómputo de las unidades académicas.

**Procedimiento:**

Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo de las Unidades Académicas.

PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y  
SOPORTE A SISTEMAS

Edición:	Primera
Fecha:	Octubre 2016
Código:	205BR10201
Página:	VI

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo de Unidades Académicas.

**OBJETIVO:**

Mantener en óptimas condiciones de uso y funcionamiento el equipo de cómputo de las Unidades Académicas de la Universidad Digital del Estado de México mediante la realización del Mantenimiento Correctivo.

**ALCANCE:**

Aplica a las y los servidoras(es) públicas(os) de la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación responsables de realizar el mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo, así como a las y los usuarias(os) adscritas(os) a las Unidades Administrativas de la Universidad Digital del Estado de México que requieran mantenimiento correctivo.

**REFERENCIAS:**

- Reglamento interior de la Universidad Digital del Estado de México. artículo 15, fracción II y IV. Gaceta de Gobierno, 7 de Agosto de 2012, reformas y adiciones.
- Reglamento para el uso de equipo y servicios de cómputo de la Universidad Digital del Estado de México. Gaceta del Gobierno, 16 de diciembre de 2013.
- Acuerdo en el que se establecen las normas administrativas para la asignación de bienes y uso de bienes y servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal en los artículos SEI-027 y SEI-028 (publicado en la Gaceta de Gobierno No. 34 del 24 de febrero de 2005)
- Manual General de Organización de la Universidad Digital del Estado de México, Objetivo y Funciones del Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas. Gaceta del Gobierno, 08 de abril de 2014.

**RESPONSABILIDADES**

El Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas es la unidad administrativa responsable de realizar el mantenimiento correctivo de las Unidades Académicas.

**El Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas deberá:**

- Recibir el FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios" firmado, generar una fotocopia y remitir oficio en original y copia al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales informando que el equipo de cómputo no puede ser reparado.



- Indicar de forma verbal al Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas que puede darse por atendida la solicitud en el Sistema de Atención de Servicios (SAS).
- Identificar las especificaciones técnicas de la pieza, elaborar oficio en el cual solicita al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales la adquisición de la pieza.
- Recibir la pieza, firmar de recibido y entregar al Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.

**El Departamento de Materiales y Servicios Generales deberá:**

- Acusar de recibido, obtener oficio, recibir equipo de cómputo dañado, revisar, verificar el equipo de cómputo y determinar si cuenta con garantía.
- Realizar las gestiones internas correspondientes para hacer válida la garantía.
- Realizar las gestiones internas correspondientes para hacer válida la garantía y una vez solventadas se comunica con el Personal del Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas. Para solicitar la verificación del correcto funcionamiento del equipo de cómputo.
- Recibir oficio y equipo de cómputo. Acusar de recibido, revisar y verificar las condiciones de entrega del equipo de cómputo dañado.
- Entregar equipo al Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
- Elaborar y remitir oficio en original y copia a la Unidad Académica Solicitante, entregar el equipo de cómputo reparado.
- Remitir oficio al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas en donde entrega equipo de cómputo dañado solicitando su reparación.
- Revisar FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios", firmar de conformidad y entregar al Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
- Recibir oficio y fotocopia de FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios".
- Recibir y revisar equipo de cómputo reparado y FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios", archivar provisionalmente el formato.
- Elaborar y remitir oficio en original y copia, así como el equipo de cómputo reparado a la Unidad Académica Solicitante.
- Informar al Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas que el equipo no funciona correctamente.

- Recibir acuse, extraer y firmar FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios" y entregar al Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas
- Archivar FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios" firmado.
- Indicar de forma verbal al Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas que puede darse por atendida la solicitud en el Sistema de Atención de Servicios (SAS).
- Realizar la adquisición de la pieza y entregar al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas. Obtener la firma de recibido de la pieza.

**El Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas deberá:**

- Revisar la solicitud registrada en el Sistema de Atención de Servicios (SAS).
- Comunicarse con la Unidad Académica Solicitante y proporcionar asistencia telefónica para determinar si el equipo tiene que ser enviado a reparación o la falla puede solucionarse vía telefónica.
- Indicar paso a paso las acciones que debe realizar la Unidad Académica Solicitante para dar solución a la falla.
- Ingresar al Sistema de Atención de Servicios (SAS), dar respuesta a la solicitud de servicio y marcar como "Atendido".
- Indicar vía telefónica a la Unidad Académica Solicitante que el equipo tiene que ser enviado a reparación vía oficio al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Requisar FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios" firmar y entregar para su firma junto con el equipo de cómputo reparado al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Recibir el FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios" firmado, recabar firmas adicionales al formato y entregar al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
- Realizar las reparaciones requeridas al equipo de cómputo y corroborar solución de la falla.
- Recibir el FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios" firmado, obtener firmas adicionales al formato y entregar al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
- Sustituir la pieza dañada, realizar las reparaciones requeridas y corroborar solución de la falla.



**La Unidad Académica Solicitante deberá:**

- Detectar problemas de funcionamiento en su equipo de cómputo, registra su solicitud de mantenimiento correctivo en el Sistema de Atención de Servicios (SAS).
- Ejecutar las acciones indicadas por el Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas vía telefónica.
- Informar al Personal del Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas si la falla fue solucionada.
- Acusar de recibido y entregar copia del oficio al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Remitir oficio al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales en donde entrega el equipo dañado y solicitar su reparación correspondiente.
- Entregar equipo de cómputo dañado.

**DEFINICIONES**

**Mantenimiento Preventivo** Rutina de servicio específico, realizada al equipo de cómputo con la finalidad de reducir daños, para lograr alargar la vida útil del producto.

**Garantía:** Servicio otorgado por el proveedor al momento de la adquisición del equipo de cómputo que, cuando sea requerido se hará efectiva solicitando la reparación y/o sustitución del equipo, siempre y cuando se encuentre dentro del periodo estipulado en el convenio de compra.

**Refacción:** Término utilizado para referirse a la pieza (nueva o en buen estado) que sustituirá a una que está dañada y la causante del mal funcionamiento del equipo.

**Reparación:** Acción ejecutada para garantizar que el bien informático funcione correctamente después de una falla, incluye la operación de remplazo de piezas defectuosas.

**SAS** Sistema de Atención de Servicios.  
Sistema que permite registrar reportes de fallas en el equipo de cómputo y/o requerimientos de mantenimiento, realizado por las Unidades Académicas de la Universidad Digital.



## **INSUMOS**

- Solicitud de servicio de mantenimiento correctivo a equipos de cómputo.

## **RESULTADOS**

- Equipo de cómputo reparado y funcionando en óptimas condiciones de uso.

## **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- Mantenimiento Preventivo a Equipo de Cómputo.

## **POLÍTICAS**

- Al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas, corresponderá la realización del mantenimiento de los equipos.
- Quedará estrictamente prohibido utilizar insumos propiedad de la Universidad Digital del Estado de México para dar mantenimiento a equipos de cómputo que no pertenezca a dicha Universidad.
- Todo el equipo de cómputo: computadoras personales, computadoras portátiles, servidores, y demás relacionados, así como los de telecomunicaciones que sean propiedad de la Universidad Digital del Estado de México deberán estar funcionando correctamente a fin de conservar e incrementar la calidad del servicio que presta, mediante la mejora sustantiva de su desempeño.
- El (la) usuario(a) deberá contar con un respaldo previo de su información fuera del equipo de cómputo (Unidades de almacenamiento externa y/o equipo de cómputo).
- El personal responsable de realizar el mantenimiento correctivo del equipo de cómputo, no respaldará información ajena al trabajo del usuario (música, video, imágenes personales, etc.).
- El (la) usuario(a) no deberá instalar software no permitido o sin licencia, si es el caso, el personal responsable del mantenimiento del equipo de cómputo lo desinstalará.

## DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa /Puesto	Descripción
1	Unidad Académica Solicitante	Detecta problemas de funcionamiento en su equipo de cómputo, registra su solicitud de mantenimiento correctivo en el Sistema de Atención de Servicios (SAS).
2	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Revisa la solicitud registrada en el Sistema de Atención de Servicios (SAS)
3	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Se comunica con la Unidad Académica Solicitante y proporciona asistencia telefónica para determinar si: <b>¿El equipo tiene que ser enviado a reparación o la falla puede solucionarse vía telefónica?</b>
4	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	<b>La falla puede solucionarse vía telefónica.</b> Indica paso a paso las acciones que debe realizar la Unidad Académica Solicitante para dar solución a la falla.
5	Unidad Académica Solicitante	Se entera y ejecuta las acciones indicadas por el Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas y determina: <b>¿Se solucionó la falla?</b>
6	Unidad Académica Solicitante	<b>No</b> , Informa al Personal del Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas que la falla no fue solucionada. Se conecta con operación 3.
7	Unidad Académica Solicitante	<b>Si</b> , Informa al Personal del Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas que la falla fue solucionada.
8	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Se entera e ingresa al Sistema de Atención de Servicios (SAS), da respuesta a la solicitud de servicio y marca como "Atendido".



No.	Unidad Administrativa /Puesto	Descripción
9	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	<b>El equipo tiene que ser enviado a reparación.</b> Indica vía telefónica a la Unidad Académica Solicitante que el equipo tiene que ser enviado a reparación vía oficio al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
10	Unidad Académica Solicitante	Se entera y remite oficio en original y copia al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales en donde entrega el equipo dañado, solicitando su reparación correspondiente. Obtiene acuse de recibido y archiva.
11	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Acusa de recibido, obtiene oficio, recibe equipo de cómputo dañado, revisa, verifica el equipo de cómputo y determina: <b>¿Cuenta con garantía?</b>
12	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	<b>Si tiene garantía</b> Realiza las gestiones internas correspondientes para hacer valida la garantía y una vez solventadas se comunica con el Personal del Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas. Para solicitar la verificación del correcto funcionamiento del equipo de cómputo.
13	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Revisa equipo de cómputo, verifica funcionamiento y determina: <b>¿Funciona correctamente?</b>
14	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	<b>No,</b> informa de manera económica al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales que el equipo de cómputo no funciona correctamente.
15	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Se entera y se conecta con operación 12.
16	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	<b>Si,</b> informa de manera económica al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales que el equipo de cómputo funciona correctamente.



No.	Unidad Administrativa /Puesto	Descripción
17	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Se entera, elabora y remite oficio en original y copia a la Unidad Académica Solicitante en donde entrega el equipo de cómputo reparado.
18	Unidad Académica Solicitante	Recibe oficio y equipo de cómputo, verifica funcionamiento y determina: <b>¿Funciona correctamente?</b>
19	Unidad Académica Solicitante	<b>No</b> , Acusa de recibido e informa mediante oficio en original y copia al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales que el equipo de cómputo no funciona correctamente.  Entrega equipo de cómputo dañado y obtiene acuse de recibido.
20	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Recibe oficio y equipo de cómputo dañado. Acusa de recibido.  Se conecta con operación 12.
21	Unidad Académica Solicitante	<b>Si</b> , Acusa de recibido y entrega copia del oficio al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales. Conectándose con la operación no. 53
22	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	<b>No tiene garantía</b>  Remite oficio en original y copia al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas en donde entrega equipo de cómputo dañado solicitando su reparación correspondiente. Obtiene acuse de recibido y archiva.
23	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Recibe oficio y equipo de cómputo. Se entera, acusa de recibido, revisa y verifica las condiciones de entrega del equipo de cómputo dañado.  Entrega equipo al Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
24	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Recibe y revisa equipo de cómputo y determina: <b>¿Se puede reparar?</b>

No.	Unidad Administrativa /Puesto	Descripción
25	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	<b>No se puede reparar</b> Requisita FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios" lo firma y entrega al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales para su firma de conformidad.
26	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Revisa FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios", lo firma de conformidad y lo entrega al Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
27	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Recibe el FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios" firmado, obtiene firmas adicionales al formato y entrega al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
28	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.	Recibe el FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios" firmado, genera una fotocopia y remite oficio en original y copia al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales informando que el equipo de cómputo no puede ser reparado y entrega equipo de cómputo dañado Anexa fotocopia. Obtiene acuse.
29	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Recibe oficio y fotocopia de FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios" y equipo de cómputo dañado, se entera, acusa de recibido y archiva.
30	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.	Indica de forma verbal al Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas que puede darse por atendida la solicitud en el Sistema de Atención de Servicios (SAS).
31	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Ingresa al Sistema de Atención de Servicios (SAS) y da respuesta a la solicitud de servicio y marca como "Atendido". <b>Se conecta con el procedimiento de "Baja de Equipo de Cómputo".</b>
32	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	<b>Si se puede reparar</b> Revisa equipo y determina: <b>¿Requiere piezas para su reparación?</b>



No.	Unidad Administrativa /Puesto	Descripción
33	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	<p><b>Si requiere pieza</b></p> <p>Revisa equipo y determina:</p> <p><b>¿Se cuenta con la pieza requerida para su reparación?</b></p>
34	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	<p><b>Si se cuenta con la pieza requerida</b></p> <p>Sustituye la pieza dañada, realiza las reparaciones requeridas, corrobora solución de la falla y determina:</p> <p><b>¿Se resolvió la falla?</b></p>
35	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	<p><b>Si se resolvió</b></p> <p>Verifica y corrobora.</p> <p>Se conecta con operación 36.</p>
36	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	<p><b>No se resolvió la falla</b></p> <p>Verifica y corrobora.</p> <p>Se conecta con la operación 25.</p>
37	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	<p><b>No se cuenta con la pieza</b></p> <p>Identifica las especificaciones técnicas de la pieza, elabora oficio en original y copia y turna para firma del Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.</p>
38	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	<p>Recibe oficio en original y copia en el cual solicita al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales la adquisición de la pieza.</p> <p>Entrega oficio y obtiene acuse.</p>
39	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	<p>Recibe copia de oficio y acusa de recibido.</p> <p>Realiza la adquisición de la pieza y entrega al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas. Obtiene la firma de recibido de la pieza.</p>
40	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.	<p>Recibe pieza y firma de recibido y entrega al Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.</p>



"MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO DE UNIDADES ACADÉMICAS"

Edición: Primera  
Fecha: Octubre 2016  
Código: 205BR10201/05  
Página: 11 de 22

No.	Unidad Administrativa /Puesto	Descripción
41	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.	Recibe pieza, sustituye la pieza dañada, realiza las reparaciones requeridas, corrobora solución de la falla y determina: <b>¿Se resolvió la falla?</b>
42	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.	<b>No se resolvió la falla</b> Verifica y corrobora. Se conecta con operación 25.
43	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	<b>Si se resolvió</b> Verifica y corrobora. Se conecta con operación 36.
44	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	<b>No requiere pieza</b> Realiza las reparaciones requeridas al equipo de cómputo, corrobora solución de la falla y determina: <b>¿Se resolvió la falla?</b>
45	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	<b>No se resolvió la falla</b> Verifica y corrobora. Se conecta con operación 25.
46	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	<b>Si se resolvió la falla</b> Requisita FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios" lo firma y entrega para su firma junto con el equipo de cómputo reparado al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
47	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Recibe y revisa equipo de cómputo reparado y FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios", archiva provisionalmente el FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios".  Elabora y remite oficio en original y copia así como el equipo de cómputo reparado a la Unidad Académica Solicitante.

<b>"MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO DE UNIDADES ACADÉMICAS"</b>	Edición:	Primera
	Fecha:	Octubre 2016
	Código:	205BR10201/05
	Página:	12 de 22

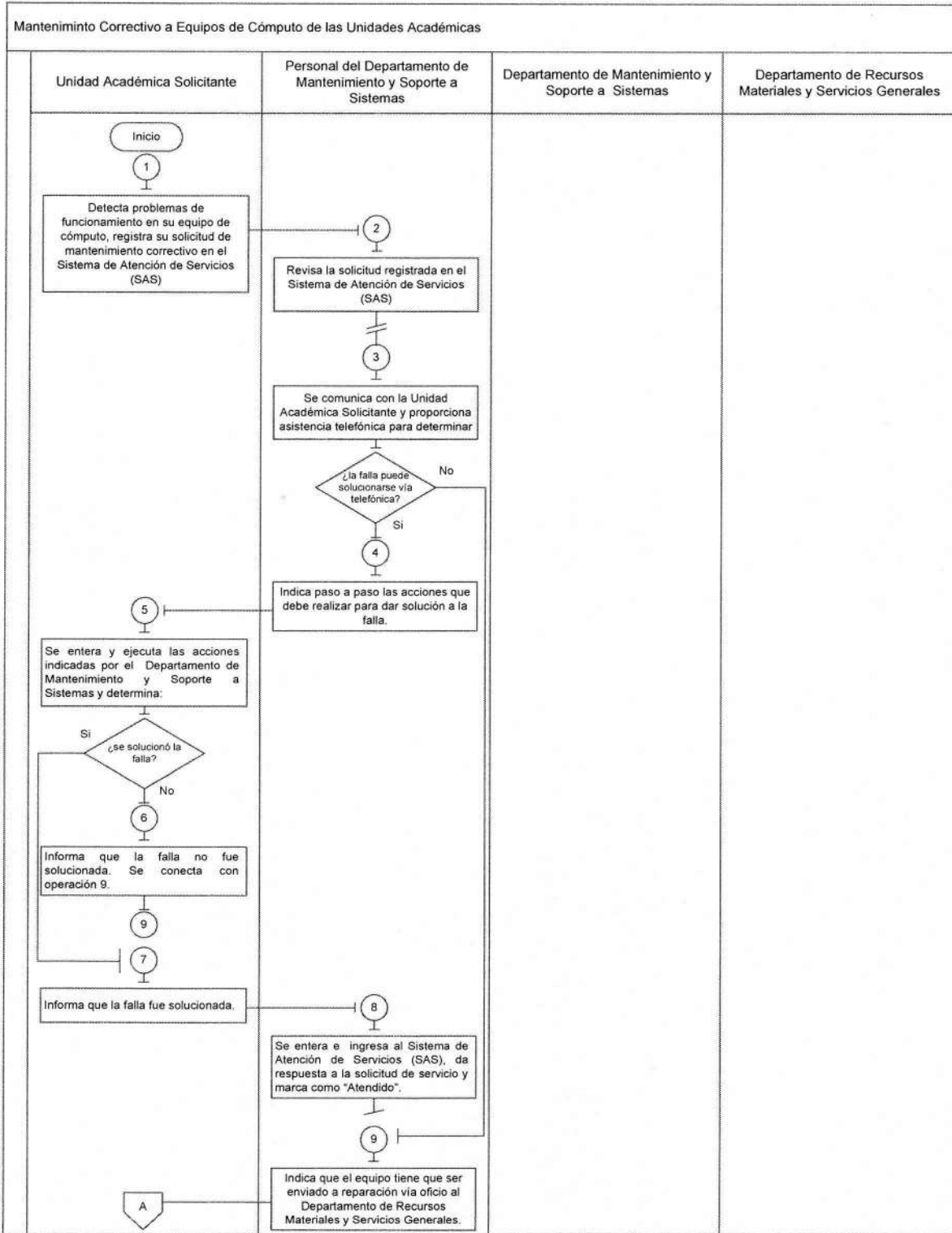
No.	Unidad Administrativa /Puesto	Descripción
48	Unidad Académica Solicitante	Recibe oficio y equipo de cómputo. Se entera, revisa y verifica: <b>¿Funciona correctamente?</b>
49	Unidad Académica Solicitante	<b>No</b> , informa de forma económica al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales que el equipo no funciona correctamente.
50	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Se entera e informa al Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas que el equipo no funciona correctamente.
51	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Se entera y se conecta con la operación 25.
52	Unidad Académica Solicitante	<b>Si</b> , Acusa de recibido el oficio de entrega de equipo de cómputo reparado y remite copia al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
53	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Recibe acuse, extrae y firma FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios" y lo entrega al Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
54	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Recibe el FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios" firmado, obtiene firmas adicionales al formato y entrega al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
55	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.	Recibe el FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios" firmado y archiva. Indica de forma verbal al Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas que puede darse por atendida la solicitud en el Sistema de Atención de Servicios (SAS).
56	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Ingresa al Sistema de Atención de Servicios (SAS) y da respuesta a la solicitud de servicio y marca como "Atendido". FIN



**"MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO DE UNIDADES ACADÉMICAS"**

Edición: Primera  
 Fecha: Octubre 2016  
 Código: 205BR10201/05  
 Página: 13 de 22

**DIAGRAMACIÓN:**

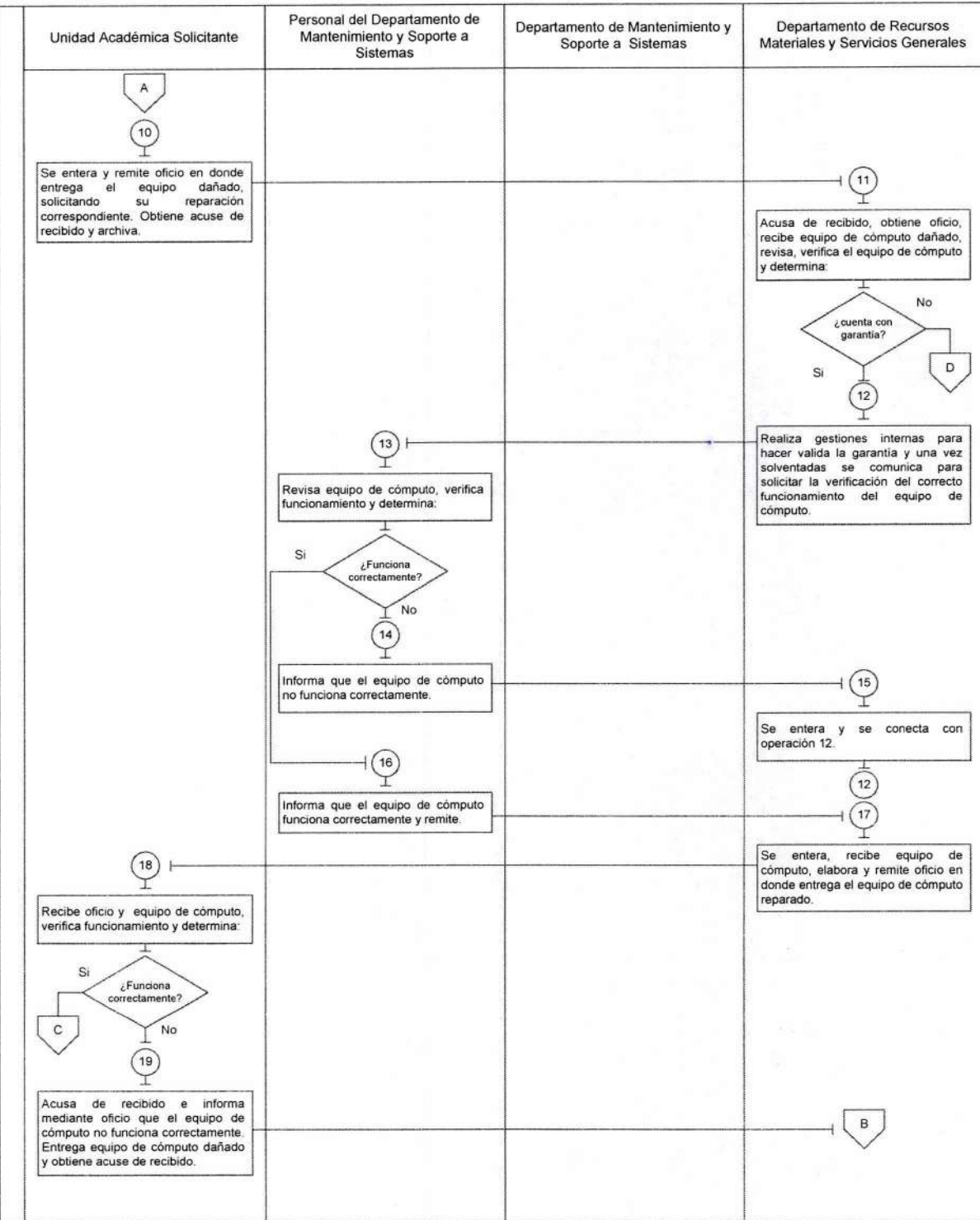




**"MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO DE UNIDADES ACADÉMICAS"**

Edición: Primera  
 Fecha: Octubre 2016  
 Código: 205BR10201/05  
 Página: 14 de 22

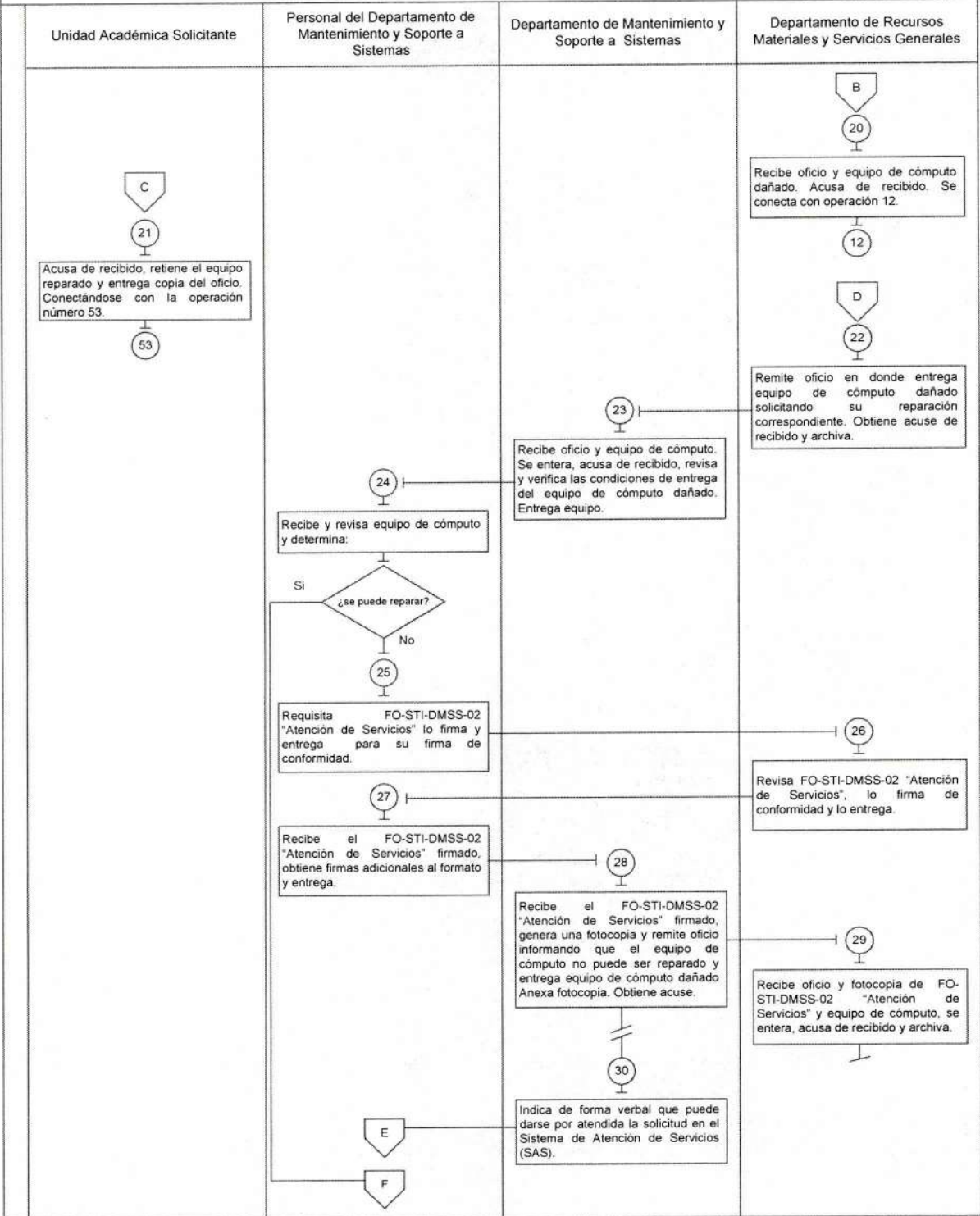
Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo de las Unidades Académicas



**"MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO DE UNIDADES ACADÉMICAS"**

Edición: Primera  
 Fecha: Octubre 2016  
 Código: 205BR10201/05  
 Página: 15 de 22

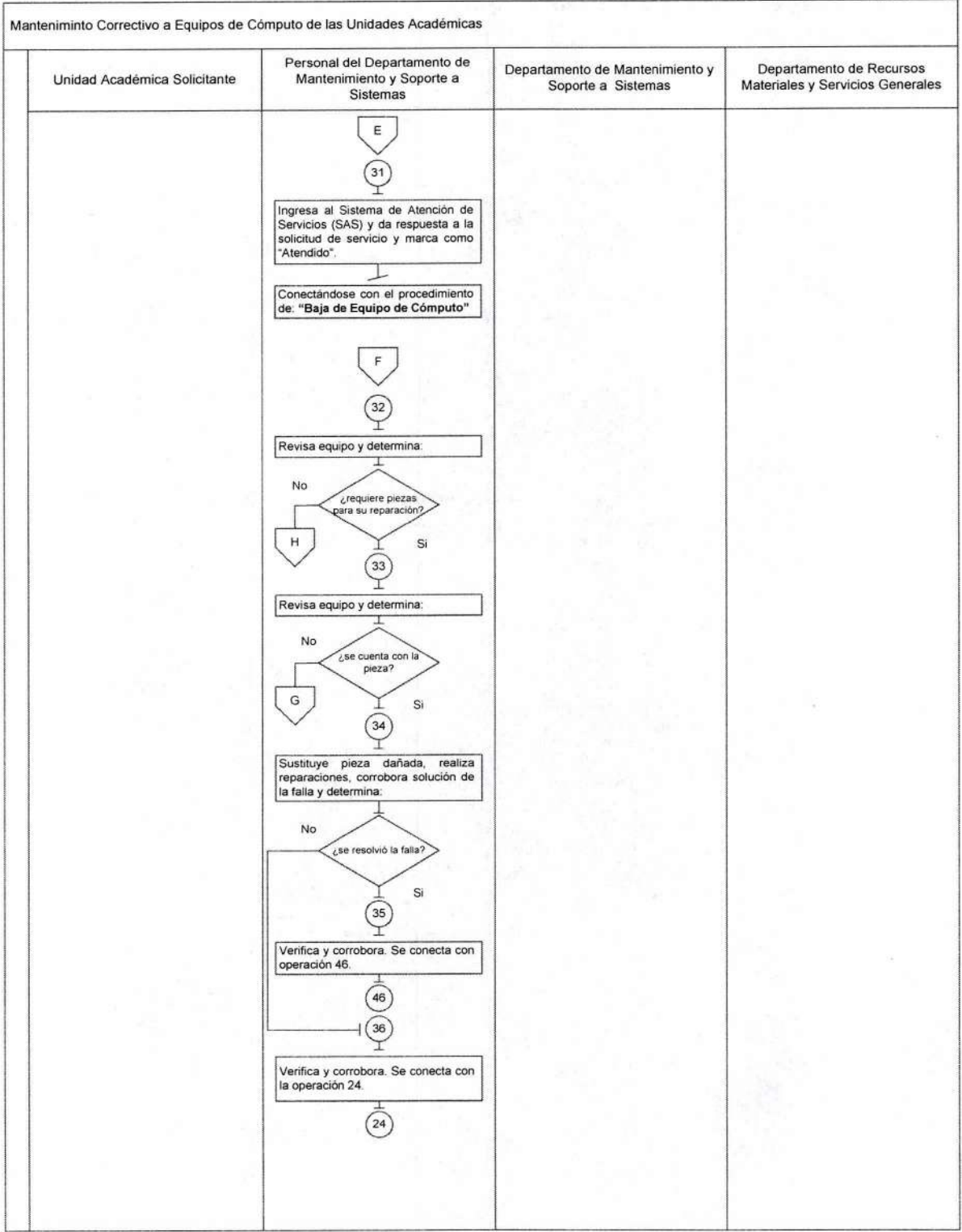
Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo de las Unidades Académicas





**"MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO DE UNIDADES ACADÉMICAS"**

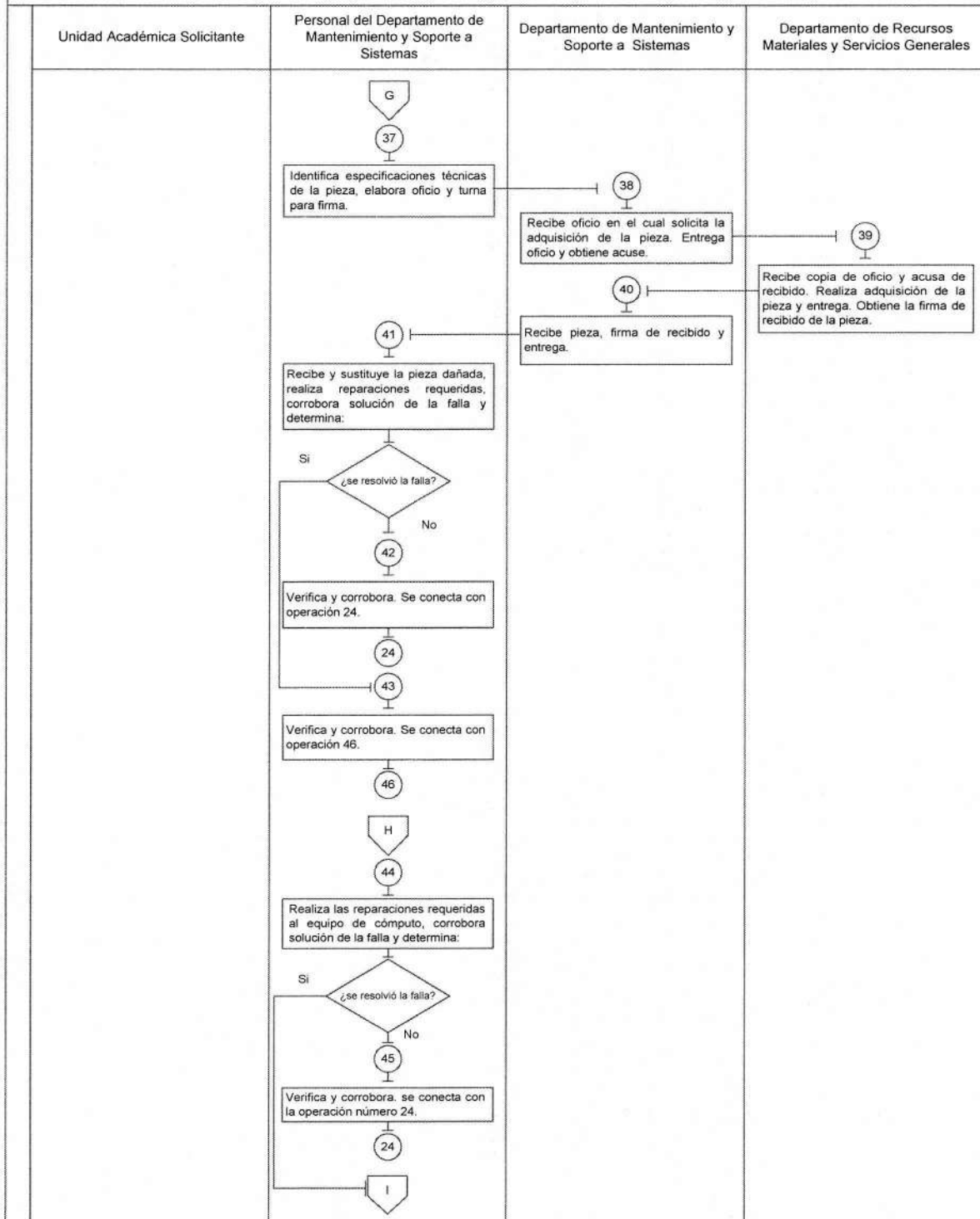
Edición:	Primera
Fecha:	Octubre 2016
Código:	205BR10201/05
Página:	16 de 22



**"MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO DE UNIDADES ACADÉMICAS"**

Edición: Primera  
 Fecha: Octubre 2016  
 Código: 205BR10201/05  
 Página: 17 de 22

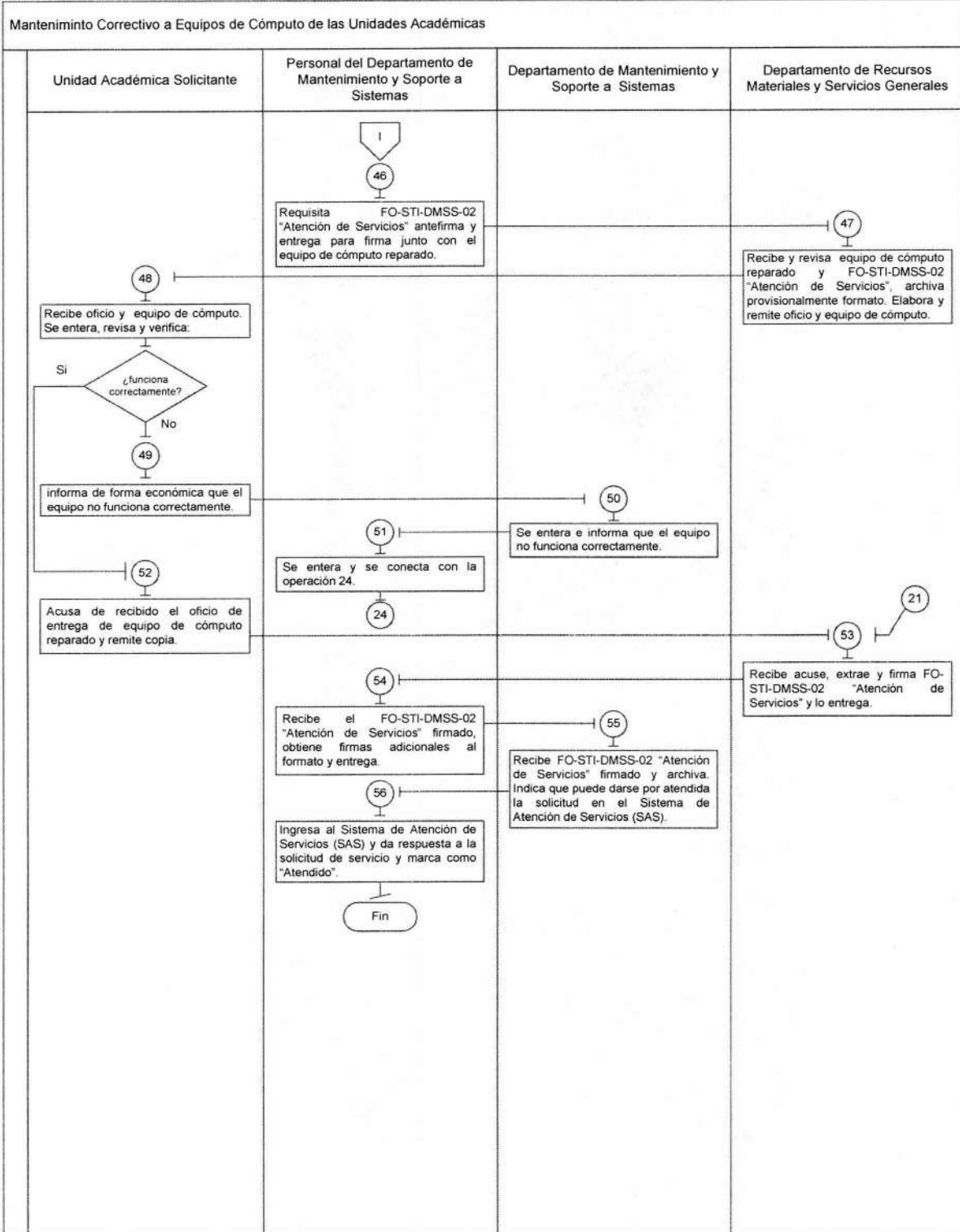
Manteniminto Correctivo a Equipos de Cómputo de las Unidades Académicas





**"MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO DE UNIDADES ACADÉMICAS"**

Edición: Primera  
 Fecha: Octubre 2016  
 Código: 205BR10201/05  
 Página: 18 de 22



**MEDICIÓN:**

Indicador para medir capacidad de respuesta anual:

$$\frac{\text{Número de mantenimientos atendidos anualmente}}{\text{Número anual de mantenimientos solicitados}} \times 100 = \text{Porcentaje de mantenimientos correctivos realizados.}$$

**REGISTRO DE EVIDENCIAS:**

- La solicitud de Mantenimiento correctivo queda registrada en el Sistema de Atención de Servicios (SAS).
- Los servicios de mantenimiento de equipo quedan registrados en el formato FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios".
- El informe del mantenimiento correctivo del equipo de cómputo quedará resguardado por el Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.



**"MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO DE UNIDADES ACADÉMICAS"**

Edición: Primera  
 Fecha: Octubre 2016  
 Código: 205BR10201/05  
 Página: 20 de 22

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

Formato: FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios"



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

ATENCIÓN DE SERVICIOS  
FO-DMSS-02



Universidad Digital del Estado de México

	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE REALIZACIÓN	FOLIO
	1	2	3
<b>ÁREA SOLICITANTE:</b>	4		
<b>USUARIO SOLICITANTE:</b>	5		
<b>EL EQUIPO SE ENCUENTRA EN:</b>	Ofic. Centrales ( )	Unidades Académicas ( ) 6	
<b>DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO</b>			
Marca:	Características Técnicas		
Modelo:	7		
No. De Serie:			
No. de inventario:			
Tipo de Equipo:			
<b>GARANTÍA VIGENTE</b>			
SI ( )	8		NO ( )
EN SITIO ( )			
CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO ( )			
<b>DESCRIPCIÓN DE LA FALLA:</b>			
9			
<b>DIAGNÓSTICO</b>			
10			
<b>ACTIVIDADES DE REPARACIÓN</b>			
11			
<b>SOLUCIÓN</b>			
12			
<b>OBSERVACIONES</b>			
13			

**"MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO DE UNIDADES ACADÉMICAS"**

Edición: Primera  
 Fecha: Octubre 2016  
 Código: 205BR10201/05  
 Página: 21 de 22



**GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO**

**ATENCIÓN DE SERVICIOS**  
 FO-DMSS-02



Universidad Digital del Estado de México

¿SE REALIZÓ CAMBIO DE EQUIPO O REFACCIÓN?	
NO ( )	<b>14</b>
SI ( )	<b>15</b>
Descripción del Equipo o Refacción Dañada	
<i>Marca, modelo, no. de serie, no. de inventario, tipo de equipo, etc...</i>	
Descripción del Equipo o Refacción Nueva	
<i>Marca, modelo, no. de serie, no. de inventario, tipo de equipo, etc...</i>	

SOLICITA	REALIZA	SUPERVISA
<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA

CONFORMIDAD	Vo. Bo.
<b>19</b>	<b>20</b>
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA



**"MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO DE UNIDADES ACADÉMICAS"**

Edición: Primera  
 Fecha: Octubre 2016  
 Código: 205BR10201/05  
 Página: 22 de 22

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

Instructivo de llenado de formato FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios":

**Instructivo para llenar el formato "Atención de Servicios" FO-STI-DMSS-02 "Atención de Servicios"**

**Objetivo:** Llevar el registro y control de los servicios realizados por el Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas

**Distribución y Destinatario:** Original, para uso interno del Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha de solicitud	Anotar día, mes y año en que se solicitó el mantenimiento.
2	Fecha de realización	Anotar día, mes y año en que se realizó el mantenimiento.
3	Folio	Anotar el número consecutivo de folio.
4	Área Solicitante	Anotar el área que solicita el servicio.
5	Usuario Solicitante	Anotar el nombre completo de la (del) usuaria(o) que solicita el servicio.
6	El equipo se encuentra en	Anotar en donde se encuentra el equipo de cómputo a reparar.
7	Descripción del equipo	Anotar características del equipo de cómputo (marca, modelo, tipo de equipo, No. de inventario, capacidad del disco duro, memoria RAM, No. de serie, y plataforma).
8	Garantía Vigente	Indicar si se aplica garantía y que tipo de garantía es.
9	Descripción de la falla	Anotar la descripción de la falla que presenta el equipo.
10	Diagnóstico	Anotar el diagnóstico del servicio.
11	Actividades de reparación	Anotar las actividades de reparación que se realizaron.
12	Solución	Anotar cual fue la solución a la falla.
13	Observaciones	En caso de tener alguna observación con respecto al servicio, usuario y/o al equipo se deberá de anotar en este apartado.
14	Cambio de equipo o refacción	Indicar Si o No en caso de que se haya realizado un cambio de equipo o refacción.
15	Cambio de equipo o refacción	Indicar la descripción del equipo o refacción dañada y nueva.
16	Solicita	Nombre y firma de la persona que solicitó el servicio solicitado.
17	Realiza	Nombre y firma de la persona que realizó el servicio.
18	Supervisa	Nombre y firma de la persona que supervisó el servicio.
19	Conformidad	Nombre y firma de conformidad la persona que recibió el servicio.
20	Vo. Bo.	Nombre y firma de la persona que da Vo. Bo.

## SIMBOLOGÍA



**Inicio o final del procedimiento:** Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.



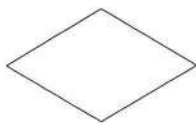
**Conector de Operación.** Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.



**Operación.** Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en este paso.



**Conector de hoja en un mismo procedimiento.** Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.



**Decisión.** Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.



**Línea continúa.** Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.



**Interrupción del procedimiento.** En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.



**Fuera de Flujo.** Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.



### REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (octubre 2016): Elaboración del Procedimiento.

## DISTRIBUCIÓN

El original del procedimiento se encuentra en poder de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

**Las copias están distribuidas de la siguiente manera:**

Rectoría de la Universidad Digital del Estado de México.

Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

Abogado General.

Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.



**VALIDACIÓN**



Lic. Benjamín Valdés Plata  
**Rector de la Universidad Digital del Estado de México**



Ing. Alfredo Romero García  
**Subdirector de Tecnologías de Información y Comunicación**



P. Ing. Fidel Hernández Contreras  
**Jefe del Departamento de Mantenimiento Y Soporte a Sistemas**