GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Universidad Digital del Estado de México

EDOMÉX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE A SISTEMAS

PROCEDIMIENTO:

REGISTRO Y CONTROL DE INSUMOS INFORMÁTICOS

ABRIL DE 2019

ÍNDICE

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. La ciudadanía 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 la calidad.

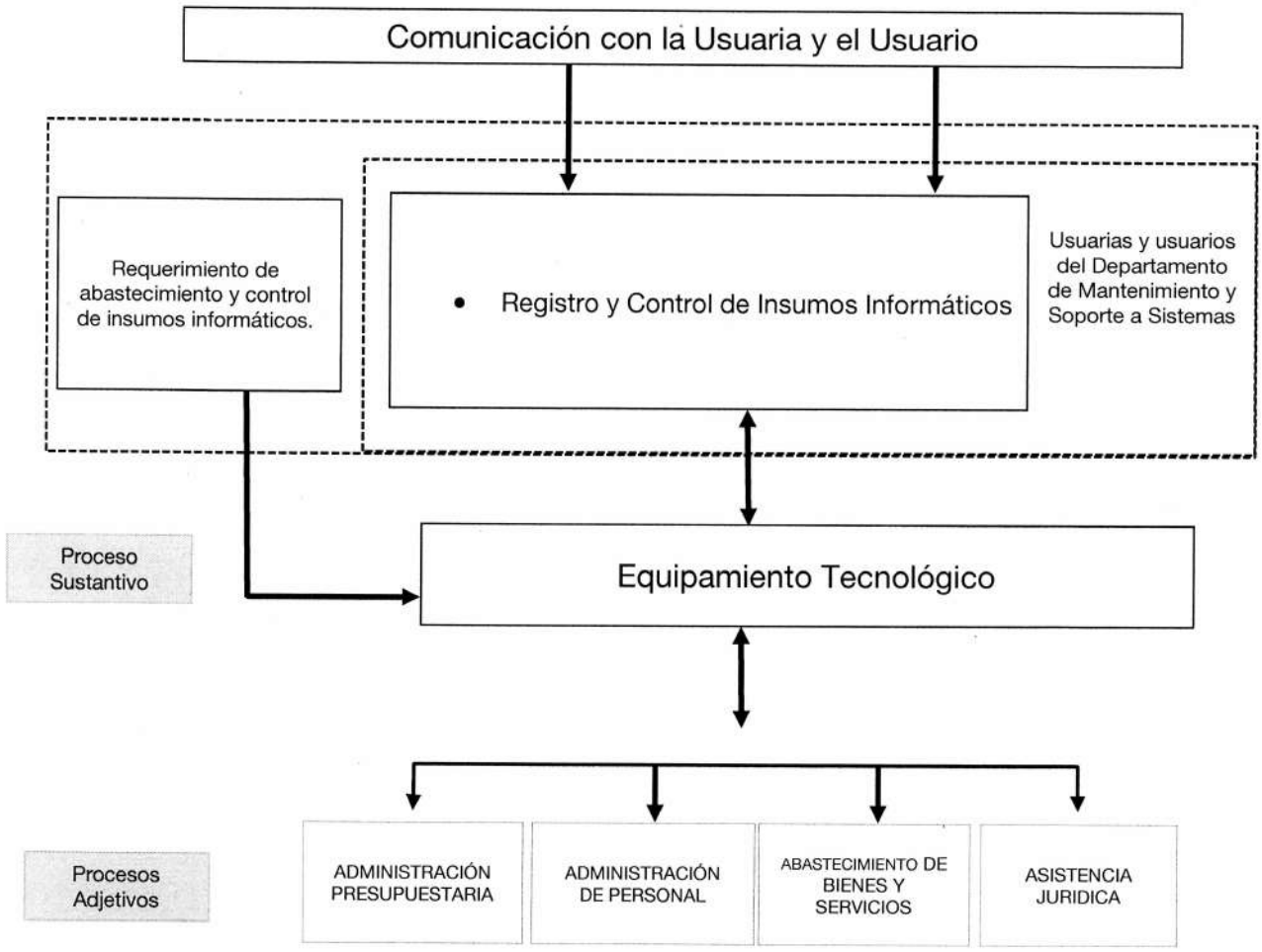
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Universidad Digital del Estado de México. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de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

OBJETIVO GENERAL

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia del Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas mediante la formalización y estandarización de sus métodos y procedimientos de trabajo.

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso:

Equipamiento Tecnológico. De la recepción al Registro y Control de Insumos Informáticos.

Procedimiento:

- Registro y Control de Insumos Informáticos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

PROCEDIMIENTO: REGISTRO Y CONTROL DE INSUMOS INFORMÁTICOS

OBJETIVO:

Eficientar el proceso de control de inventario de insumos informáticos en almacén a través del adecuado registro y control de los mismos.

ALCANCE:

Aplica al personal adscrito al Departamento de Mantenimiento y Soporte técnico que tenga acceso al material informático.

REFERENCIAS:

- Reglamento interior de la Universidad Digital del Estado de México, Artículo 16 facción II y V. Gaceta del Gobierno, 29 de marzo de 2017.
- 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, 17 de octubre de 2017.

RESPONSABILIDADES:

El Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas es la unidad administrativa responsable de realizar el registro y control de insumos informáticos la Universidad Digital del Estado de México.

El Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales deberá:

- Entregar los insumos informáticos al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas junto con la Requisición de Insumos Informáticos.
- Recibir la requisición y los insumos informáticos con las observaciones, atender y corregir.
- Entregar Requisición e Insumos Informáticos.
- Recibir Requisición de Insumos Informáticos debidamente firmada por el Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.

El Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas deberá:

- Recibir la requisición y los insumos informáticos.

- Informar y entregar de manera económica la requisición y los insumos informáticos con las observaciones al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales para su revisión y atención.
- Firmar de recibido en la Requisición de Insumos Informáticos y entregar de forma económica al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Recibir copia de Requisición de Insumos Informáticos y archivar.
- Informar y entregar Insumos Informáticos y copia de Requisición a la o a al Encargado del Almacén de Soporte a Sistemas.
- Solicitar a la o a al Encargado del Almacén de Soporte a Sistemas, insumos informáticos para mantenimiento o instalación de redes, mediante Ticket-DMSS01.
- Entregar de manera económica el Ticket a la o al Encargado del Almacén de Soporte a Sistemas.
- Revisar insumos y Ticket-DMSS01 que fueron solicitados mediante formato "Solicitud de Insumos" para firma de recibido, rubrica y turna a la o al Encargado del Almacén de Soporte a Sistemas.

La o el Encargado del Almacén de Soporte a Sistemas:

- Recibe Insumos Informáticos y copia de Requisición, registrar y almacenar en bodega.
- Recibir de manera económica Ticket-DMSS01 de solicitud, registrar y entregar insumos al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas para su firma correspondiente.
- Revisar Ticket-DMSS01 "Solicitud de Insumos" firmado y archiva.

DEFINICIONES:

Insumos informáticos	Son los consumibles utilizados para sacar mejor provecho de estos bienes tales como: Toner´s, cartuchos de cinta, hojas para impresión, aires comprimidos y espumas para limpieza de equipos, estopas, brochas, alcohol isopropílico, etc.
UDEMEX	Universidad Digital del Estado de México.

INSUMOS:

- Entrega de requisición y de insumos informáticos al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.

RESULTADOS:

- Registro y control de insumos informáticos.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Mantenimiento preventivo a equipo de cómputo de la Universidad Digital del Estado de México.
- Mantenimiento correctivo a equipo de cómputo de la Universidad Digital del Estado de México.

POLÍTICAS:

- Al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas, corresponderá la realización del registro y control de insumos informáticos.
- Quedará estrictamente prohibido utilizar insumos propiedad de la Universidad Digital del Estado de México para dar mantenimiento a equipos de cómputo que sean externos a la Institución.
- El personal designado por parte del Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas deberá de reportar a la o al titular del mismo el material ocupado para el registro de los insumos informáticos.
- Todo el equipo de cómputo, así como refacciones, material informático y 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.

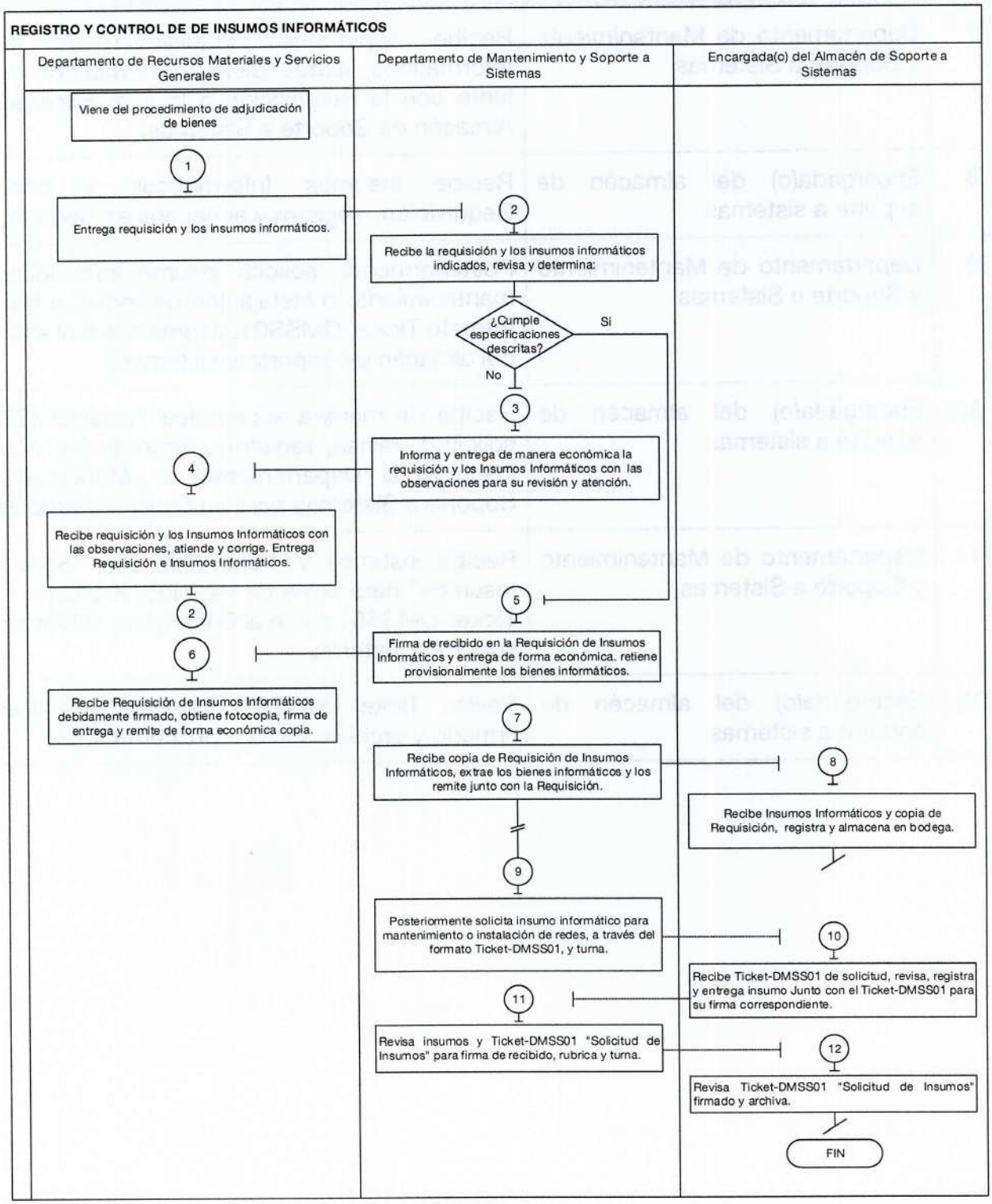
DESARROLLO:

PROCEDIMIENTO: REGISTRO Y CONTROL DE INSUMOS INFORMÁTICOS

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Viene del procedimiento de Adjudicación de Bienes. Entrega requisición y los insumos informáticos al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
2	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Recibe la requisición y los insumos informáticos indicados, revisa y determina: **¿Cumple con las especificaciones descritas?**
3	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	**No**. Informa y entrega de manera económica la requisición y los insumos informáticos con las observaciones al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales para su revisión y atención.
4	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Recibe la requisición y los insumos informáticos con las observaciones, atiende y corrige. Entrega Requisición e Insumos Informáticos al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas. Se conecta con paso 2.
5	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	**Si.** Firma de recibido en la Requisición de Insumos Informáticos y la entrega de forma económica al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales. Resguarda provisionalmente los insumos informáticos.
6	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Recibe Requisición de Insumos Informáticos debidamente firmado por el Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas, obtiene fotocopia, firma de entrega y la remite de forma económica copia al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
7	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Recibe copia de Requisición de Insumos Informáticos, extrae bienes informáticos y remite junto con la Requisición a la o al Encargado del Almacén de Soporte a Sistemas.
8	Encargada(o) del almacén de soporte a sistemas	Recibe Insumos Informáticos y copia de Requisición, registra y almacena en bodega.
9	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Posteriormente, solicita insumo informático para mantenimiento o instalación de redes, a través del formato Ticket-DMSS01, y turna a la o al encargado del almacén de soporte a sistemas.
10	Encargada(o) del almacén de soporte a sistemas	Recibe de manera económica Ticket-DMSS01 de solicitud, revisa, registra y entrega junto con los insumos al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas para su firma correspondiente.
11	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Recibe insumos y Ticket-DMSS01 "Solicitud de Insumos" para firma de recibido, rubrica y turna el Ticket-DMSS01 a la o al Encargado del Almacén de soporte a sistemas.
12	Encargada(o) del almacén de soporte a sistemas	Revisa Ticket-DMSS01 "Solicitud de Insumos" firmado y archiva. **Fin del procedimiento.**

DIAGRAMACIÓN:



MEDICIÓN:

Es un indicador para medir la eficiencia Registro y Control de Insumos Informáticos.

Para medir el porcentaje de eficiencia del Registro y Control de Insumos Informáticos de manera mensual se utilizará la siguiente formula:

$$\frac{\text{Insumos atendidos y registrados}}{\text{Insumos solicitados}} \times 100 = \text{Porcentaje registrado durante el mes}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

La evidencia del registro y control de los insumos informáticos se obtiene del formato Ticket-DMSS01 "Solicitud de Insumos".

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

Ticket-DMSS01 "Solicitud de Insumos"

Ticket-DMSS01 "Solicitud de Insumos"

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

UDEM Universidad Digital | EDOMÉX

"2019. Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar. El Caudillo del Sur"

	Folio: 1
	Fecha: 2
Nombre: 3	
Tipo de Material: 4	Cantidad: 5
Justificación: 6	
Solicita	Entrega
Nombre y Firma	Nombre y Firma

Universidad Digital del Estado de México
Av. José M. Morelos y Pavón Pte. núm. 905, col. La Merced, C.P. 50080, Toluca, Estado de México.
Tels. (01 722) 215 71 32 y 316 46 53.
http://udemex.edu.mx

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO

Ticket-DMSS01 "Solicitud de Insumos"

Objetivo: Contar con una evidencia del Ticket-DMSS01 "Solicitud de Insumos"

Distribución: El original de este formato se quedará bajo resguardo de la o del Encargado del Almacén de Soporte a Sistemas

No.	Concepto	Descripción
1.	Folio	Folio Consecutivo, lo Asigna el Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
2.	Fecha	Fecha (día, mes y año).
3.	Nombre	Nombre de la o del servidor público que se realiza el registro.
4.	Tipo de Material	Indicar el tipo de material que se registra.
5.	Cantidad	Cantidad de material que se registra.
6.	Justificación	Justificación del material que se registra.
7.	Firma solicita	Firma de la servidora o servidor público que solicita el registro.
8.	Firma entrega	Firma de la servidora o servidor público que entrega.

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	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 se termine se escribirá la palabra FIN.
	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 dónde va el flujo y al principio de la siguiente hoja de dónde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para los primeros conectores de fin e inicio de hoja y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto en las sucesivas hojas.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia dónde va.
	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.
	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.
	Línea continúa. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia y se escribirá una breve descripción de lo que sucede en este paso al margen del mismo.
	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 inevitable.

REGISTRO DE EDICIONES:

Primera edición (abril de 2019); elaboración del procedimiento registro y control de insumos informáticos.

DISTRIBUCIÓN:

El original del manual de procedimientos 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.

Abogada General.

Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.

VALIDACIÓN:

M. C. Isy Martínez Ramos
Rectora de la Universidad Digital del Estado de México

Mtro. Miguel Ángel Hernández de la Torre
Subdirector de Tecnologías de Información y Comunicación

Ing. Fidel Hernández Contreras
Jefe del Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas