

INSTITUTO DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE TABASCO



PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS

P-SGC-26

Octubre, 2017

	PROCEDIMIENTO	CLAVE: P-SGC-26
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS	REVISION: 05
		PAGINA: Página 2 de 15

ELABORÓ / FECHA: Octubre / 2017	REVISÓ / FECHA: Octubre / 2017	APROBÓ / FECHA: Octubre / 2017
I.S.C. JOSÉ RENÉ HERNÁNDEZ CÁMARA	L.C.P. DIEGO RAMÓN PÉREZ DIRECTOR ADMINISTRATIVO	LIC. LESVIA DEL CARMEN LEÓN DE LA O.
JEFE DE DEPARTAMENTO DE SISTEMAS		DIRECTORA GENERAL

1.- Objetivo:

Mantener los lineamientos que establece la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación del Gobierno del Estado (DGTIC) adecuándose a las necesidades para brindar apoyo y soporte técnico (mantenimiento correctivo) a los bienes informáticos del *Instituto de Formación para el Trabajo del Estado de Tabasco*.

2.- Alcance:

Es aplicable a todos los usuarios de bienes informáticos (personal administrativo, instructores y capacitandos) de las áreas en Oficinas Generales, Unidades Fijas y Acciones Móviles del *Instituto de Formación para el Trabajo del Estado de Tabasco*.

3.- Responsables:

3.1.- Dirección General:

- Aprobar el presente procedimiento para su implementación.

3.2.- Dirección Administrativa:

- Validar el soporte a los equipos informáticos
- Validar la adquisición de equipos y/o piezas de reemplazo.

3.3.- Jefatura del Departamento de Sistemas:

- Dar apoyo, asesoría y soporte informático a las áreas que lo soliciten.
- Brindar el servicio en tiempo y forma.

3.4.- Auxiliar del Departamento de Sistemas:

- Realizar las actividades que su Jefe le asigne.

3.5.- Direcciones de Área, Unidades Fijas y Acciones Móviles:

- Solicitar soporte a los bienes informáticos.
- Entregar la documentación correspondiente para validación.

4.- Normatividad Aplicable

- Normas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para el Gobierno del Estado de Tabasco.

	PROCEDIMIENTO		CLAVE: P-SGC-26
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS		REVISION: 05
			PAGINA: Página 3 de 15

Con este documento se da cumplimiento a lo siguiente:

Norma ISO 9001:2015 en el punto **7.1.3 Infraestructura**

5.- Políticas

- IFORTAB no cuenta con un servidor, por lo que en referencia al inventario, se le asigna a cada bien informático el nombre del cargo o puesto de la persona que lo utiliza para ubicar y diferenciar uno de otro.
- La Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación del Gobierno del Estado (DGTIC) indica que el Departamento de Sistemas de IFORTAB debe llevar y mantener el control del inventario de todos los bienes informáticos del Instituto.
- De acuerdo a la Normatividad de la DGTIC, la Jefatura del Departamento de Sistemas es la responsable de verificar, revisar y validar:
 - ✓ La instalación (colocación) y movimiento de equipo (reubicación)
 - ✓ La redistribución de equipo.(asignación)
 - ✓ Los cambios de componentes en equipos de cómputo.
 - ✓ Los equipos personales que ingresen a la Institución.

6.- Desarrollo

6.1 Mantenimiento correctivo

Los usuarios de bienes informáticos de alguna Dirección de área en oficinas generales o algún instructor, capacitando o personal administrativo de Unidades Fijas o Acciones Móviles pueden reportar alguna falla o desperfecto en los bienes informáticos. Se considera bien informático a un CPU, monitor, regulador, ratón, teclado y componentes de la red.

6.1.1 Servicios en Oficinas Generales

Cuando se trate de apoyos menores de alguna Dirección de área de oficinas generales, la Jefatura o el Auxiliar del Departamento de Sistemas pueden brindar el apoyo informático de acuerdo a la urgencia o necesidad y recibirán la “orden de servicio” por la persona que lo solicite; al finalizar el apoyo o servicio requerido, la Jefatura o el Auxiliar del Departamento de Sistemas elaborará el “Reporte de servicio prestado a bien informático” para solicitar firma de conformidad a la Dirección de área correspondiente y archivar documentación.

6.1.2 Servicios a Unidades Fijas y Acciones Móviles

La revisión de bienes informáticos podrá realizarse en oficinas generales cuando se trate de un máximo de 3 bienes informáticos.

En caso de que se requiera servicio para un bien o en su defecto para más de tres bienes informáticos, la Jefatura del Departamento de Sistemas programará una visita a la Unidad Fija o Acción Móvil correspondiente.

	PROCEDIMIENTO		CLAVE: P-SGC-26
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS		REVISION: 05
			PAGINA: Página 4 de 15

6.1.3 Orden de servicio

El Director de Área o persona de área designada en oficinas generales, así como el Director de Unidad Fija o Encargado de Acción Móvil elaborarán el llenado de la “orden de servicio” para solicitar apoyo informático o revisión de bien informático al Departamento de Sistemas.

6.1.4 Recepción de bienes informáticos en oficinas generales

a) Si se trata de un máximo de tres bienes informáticos, se requiere la siguiente documentación:

- El Director de Área en oficinas generales deberá entregar la “orden de servicio” en cuatro originales para acuse de recibido.
- El Director de Unidad Fija o Acción Móvil deberá trasladar los equipos a las oficinas generales y llevar también la “orden de servicio” en cuatro originales.

El Director de Área o personal administrativo adscrito a Dirección General, Director de Unidad Fija o Encargado de Acción Móvil, entregará los bienes informáticos a la Jefatura o al Auxiliar del Departamento de Sistemas, quienes verificarán y revisarán de acuerdo a su inventario, que los números de inventario de los bienes presentados coincidan.

En caso de presentarse inconsistencias en el listado contra el bien físico, no se admite la entrega de la “orden de servicio” ni de los bienes dando por finalizado el procedimiento

Si la información es correcta, la Jefatura del Departamento de Sistemas sella los cuatro formatos originales, de los cuáles se quedará con un original y regresará tres como acuse de recibido al Director correspondiente.

La Jefatura del Departamento de Sistemas iniciará con la revisión de los bienes informáticos para elaborar el Dictamen Técnico. (véase punto 6.1.8)

El Director de Área o personal administrativo adscrito a Dirección General, Director de Unidad Fija o Encargado de Acción Móvil entregarán los tres originales de la “orden de servicio” a la asistente de la Dirección Administrativa.

La Asistente de la Dirección Administrativa se quedará con una original de la “orden de servicio”, misma que entregará a la Dirección Administrativa para notificación y archivar. La Asistente de la Dirección Administrativa sella las otras dos originales de la “orden de servicio” y las regresa a la persona que entrega.

El Director de área, Director de Unidad Fija o Encargado de Acción Móvil deberán entregar por último una original de la “orden de servicio” a la Jefatura del Departamento de Recursos Materiales, quien la conservará y sellará la última original; el Director de área, Director de Unidad Fija o Encargado de Acción Móvil deberá conservarla como respaldo de la entrega de los bienes informáticos.

6.1.5 Programación de Visita

b) Si se requiere revisión sólo a un bien o a más de tres bienes, la documentación será la siguiente:

	PROCEDIMIENTO	CLAVE: P-SGC-26
		REVISION: 05
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS	PAGINA: Página 5 de 15

El Director de Unidad Fija o Encargado de Acción Móvil deberá llevar la “orden de servicio” y dos originales más a la asistente de la Dirección Administrativa.

La Asistente de la Dirección Administrativa se quedará con una “orden de servicio” original y la entregará a la Dirección Administrativa para que la revise y valide.

Las dos originales restantes de la “orden de servicio” las sella como acuse de recibido y las devuelve a quien entrega.

6.1.6 Aprobación de salida de comisión

La Dirección Administrativa revisa la “orden de servicio”, si considera que el formato involucra aspectos fuera del servicio regular, solicitará mayor información de las implicaciones de la orden a la Jefatura del Departamento de Sistemas o bien, al Director o Encargado que solicita el servicio al bien informático afectado.

Se le considera implicaciones de la “orden de servicio” a:

- ✓ Instalación de un servicio informático
- ✓ Extensión de la red LAN o WIFI del plantel
- ✓ Solicitud de equipos informáticos nuevos
- ✓ Solicitud de reemplazo de bienes informáticos

En caso de que la Dirección Administrativa valide la “orden de servicio”, procederá a entregarla a la asistente de la Dirección Administrativa quien deberá entregarla a la Jefatura del Departamento de Sistemas que se queda con el original y sellará una copia como acuse de recibido a la asistente de la Dirección Administrativa. La asistente de la Dirección Administrativa deberá entregar la “orden de servicio” dentro de las siguientes 24 horas a la recepción de la solicitud.

6.1.7 Oficio de comisión

La Jefatura del Departamento de Sistemas contactará vía telefónica a la Dirección responsable de la emisión de la orden de servicio para programar fecha de visita y atención a la solicitud. La revisión del equipo deberá realizarse dentro de las 48 horas siguientes a la aprobación de la “orden de servicio”.

La Jefatura del Departamento de Sistemas deberá solicitar autorización de salida a la Dirección de Administración elaborando el formato “solicitud de F-10”.

En el caso de la visita al plantel, la Jefatura del Departamento de Sistemas solicitará firma y sello en el formato “oficio de comisión” (F-10) al Director de la Unidad Fija, Encargado de la Acción Móvil o Jefe de capacitación para respaldo de su visita.

6.1.8 Revisión de equipo para elaborar Dictamen Técnico

De acuerdo a los puntos 6.1.4 y 6.1.5 para emitir el dictamen técnico en oficinas generales o directamente en la Unidad Fija o Acción Móvil; la Jefatura o el Auxiliar del Departamento de Sistemas procederán a revisar el o los bienes informáticos, con la finalidad de poder determinar el componente, servicio o software causante de falla.

	PROCEDIMIENTO	CLAVE: P-SGC-26
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS	REVISION: 05
		PAGINA: Página 6 de 15

La Jefatura del Departamento de Sistemas, ejecuta las pruebas estándar señaladas para la revisión del equipo;

- Encendido correcto de equipo, en caso de no encender el CPU, monitor o luces indicadoras de ratón y teclado, se procede a conectar el componente que no enciende a un equipo que enciende correctamente. En caso de continuar sin encender, si es un monitor o CPU, se cambian los cables de corriente y se prueba en un contacto diferente, si continúa sin encender, si es monitor, se dictamina que el equipo ha dejado de ser funcional, si es un CPU, una de las principales causas es la falla de la fuente de poder, por lo que se debe verificar, abriendo el CPU para probar con una fuente de poder funcional, en caso de que al probar con una fuente funcional, el CPU encienda correctamente, se procede a indicar en el reporte de servicio que se solicitará la adquisición del componente dañado para sustitución y correcta funcionalidad del CPU.
- Si es un ratón y teclado el que no enciende, aun probándolo en otro equipo, se procede a dictaminar la falla irreparable del periférico.
- Si el equipo enciende, pero el sistema operativo no inicializa, si no marca error de hardware, se determina reinstalar el sistema operativo y aplicaciones, en un tiempo aproximada de 90 minutos.
- Si el equipo enciende y muestra mensaje de error de hardware, se procede a verificar de forma independiente el componente para reemplazo.
- Si el equipo ha sido reportado por virus, lo que procede es, en caso de ser equipo de aula, se desactiva el deepfreeze y se ejecutan aplicaciones para desinfección, concluido el procedimiento, se verifica que la eliminación del virus se haya realizado con éxito, para proceder a la reactivación del deepfreeze.
- Si el equipo ha sido reportado por virus, lo que procede es, en caso de ser equipo de administrativo, dependiendo del nivel de agresividad del virus, se procede a la desinfección del equipo y en dado caso se respalda la información.

De acuerdo al dictamen emitido procederá lo siguiente:

1. Cuando se trate de una falla o desperfecto que para realizarlo se llevará un poco más de tiempo, se entrega el dictamen técnico sólo como documento informativo, mientras se encuentra la solución o se realiza la adquisición correspondiente (compra).
2. En caso de que el equipo no tenga solución, la Jefatura del Departamento de Sistemas elaborará un oficio para informar al Director de Área, Director de Unidad Fija o Encargado de Acción Móvil y en el cual les solicita que procedan a solicitar la baja del bien informático, dando por terminado el servicio.
3. En caso de ser un problema físico (dado en componente), la Jefatura del Departamento de Sistemas elaborará el formato "solicitud de abastecimiento" y el dictamen técnico (ambos con copia), con los cuáles se notificará del tipo de falla del bien informático a la Dirección Administrativa.

La Jefatura del Departamento de Sistemas entregará los formatos "solicitud de abastecimiento y "Reporte de servicio prestado a bien informático" a la asistente de la Dirección Administrativa quien a su vez entregará los formatos a la Dirección Administrativa para su validación.

La asistente de la Dirección Administrativa recibe formatos originales, sella las copias como acuse de recibido y las regresa a la Jefatura del Departamento de Sistemas.

	PROCEDIMIENTO		CLAVE: P-SGC-26
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS		REVISION: 05
			PAGINA: Página 7 de 15

6.1.8.1 Validación para Reemplazo de piezas

Si Dirección Administrativa decide que la “solicitud de abastecimiento” no procede, se regresa la documentación a la Jefatura del Departamento de Sistemas quien deberá informar al responsable del bien informático.

Si Dirección Administrativa valida, se entregará la copia de la “solicitud de abastecimiento” a la Jefatura del Departamento de Recursos Materiales para que proceda a realizar las cotizaciones respectivas. La adquisición es en base a requerimientos, pues no se cuenta en almacén con existencia de piezas de reemplazo para bienes informáticos.

La Jefatura del Departamento de Sistemas archiva formato “Reporte de servicio prestado a bien informático” sellado de recibido por la asistente de la Dirección Administrativa y procede a notificar a la Dirección de área, Director de Unidad Fija o Encargado de Acción Móvil, enviando vía electrónica el formato “Reporte de servicio prestado a bien informático”.

6.1.8.2 Validación para Adquisición de piezas

La Jefatura del Departamento de Recursos Materiales entregará las cotizaciones a la Dirección Administrativa para su validación.

Si la Dirección Administrativa no autoriza la adquisición de acuerdo a las cotizaciones que la Jefatura del Departamento de Recursos Materiales le envía, no se realizará la compra. La Jefatura del Departamento de Recursos Materiales deberá informar por escrito al Jefe del Departamento de Sistemas y al responsable del bien informático que no se realizará la adquisición del bien informático o componente solicitado.

Si Dirección Administrativa autoriza la adquisición, la Jefatura del Departamento de Recursos Materiales procederá a realizar la compra de las piezas para reemplazo en el equipo. Se considera piezas de reemplazo: disco duro, memoria, cable de video, teclado etc.

6.1.9 Realización de Servicio

Una vez realizada la compra, la Jefatura del Departamento de Recursos Materiales entrega las piezas a la Jefatura del Departamento de Sistemas por medio de una hoja de resguardo.

Al finalizar el servicio correspondiente a los bienes, la Jefatura del Departamento de Sistemas se comunica vía telefónica con la Unidad Fija o Acción Móvil para hacer entrega de las piezas o del bien informático, solicitando firma de la persona que recibe los bienes en el “Dictamen técnico” como acuse de recibido, la Jefatura del Departamento de Sistemas entregará una copia a Dirección Administrativa y otra copia al Departamento de Recursos Materiales, una vez entregadas las copias procederá a archivar la documentación.

	PROCEDIMIENTO		CLAVE: P-SGC-26
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS		REVISION: 05
			PAGINA: Página 8 de 15

7.- Control de Registros

Nombre del registro	Responsable de Generación	Responsable de Resguardo	Medio de Conservación	Tiempo de resguardo	Disposición final
Orden de Servicio	Director de Área/ Director de Unidad Fija/ Encargado de Acción Móvil	Director de Área/ Director de Unidad Fija/ Encargado de Acción Móvil/Jefatura de Sistemas	Físico	5 años	Archivo Muerto
Oficio de comisión (F-10)	Asistente de Dirección Administrativa	Asistente de Dirección Administrativa, Recursos Humanos / Jefatura de Sistemas	Físico	5 años	Archivo Muerto
Reporte de servicio prestado a bien informático	Departamento de Sistemas	Departamento de Sistemas	Físico	5 años	Archivo Muerto
Solicitud de Abastecimiento	Departamento de Sistemas	Departamento de Sistemas/ Asistente de la Dirección Administrativa	Físico	5 años	Archivo Muerto
Dictamen técnico	Departamento de Sistemas	Departamento de Sistemas / Director de Área/ Director de Unidad Fija/ Encargado de Acción Móvil	Físico	5 años	Archivo Muerto
Movimiento del bien de Tecnología de la información	Departamento de Sistemas	Departamento de Sistemas	Físico	5 años	Archivo Muerto
Inventario del bien de Tecnología de la información	Departamento de Sistemas	Departamento de Sistemas	Físico	5 años	Archivo Muerto

	PROCEDIMIENTO	CLAVE: P-SGC-26
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS	REVISION: 05
		PAGINA: Página 9 de 15

8.- Control de Cambios

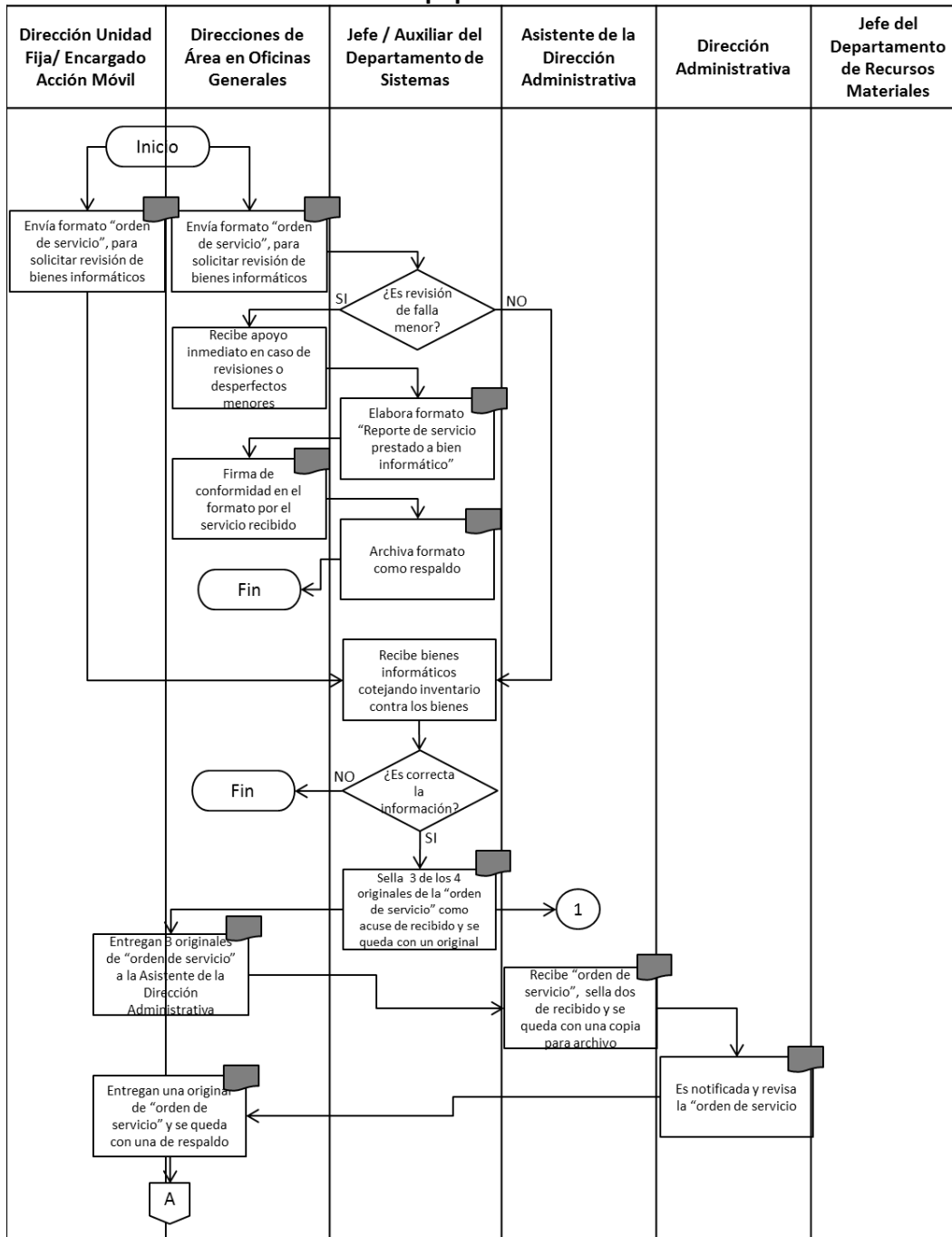
Revisión	Fecha Autorización	Descripción del Cambio
01	1/Julio/2015	Emisión del Documento
02	1/Septiembre/2015	Cambio en el nombre de Director General
03	1/Mayo/2016	Cambio en la referencia a la normatividad aplicable; de ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015.
04	19/Julio/2016	Cambio en el titular de la Dirección Administrativa
05	11/Octubre/2017	Cambio del Jefe del Dpto. de Sistemas

	PROCEDIMIENTO		CLAVE: P-SGC-26
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS		REVISION: 05
			PAGINA: Página 10 de 15

9.- Anexos

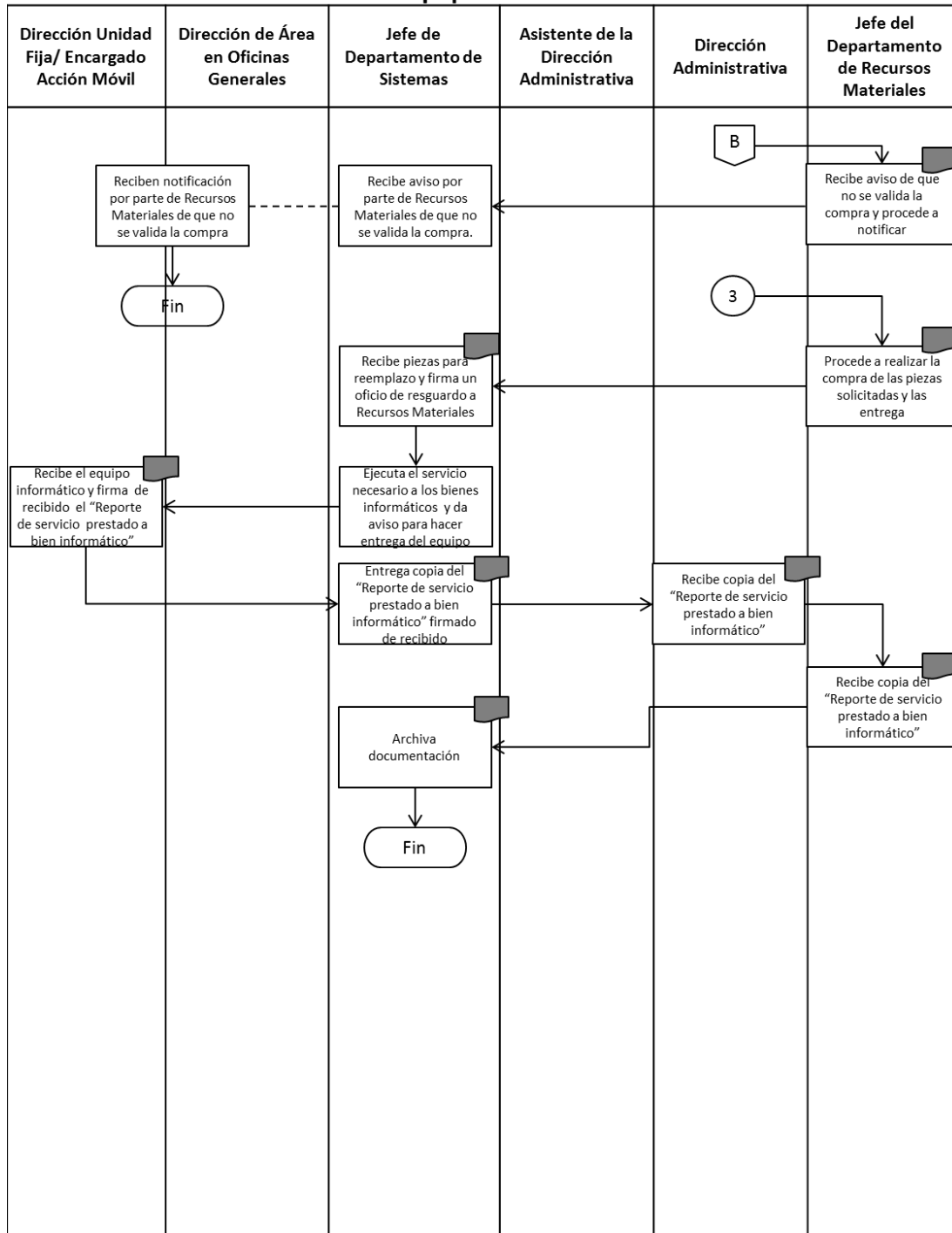
Anexo 1. Diagrama de Flujo

Mantenimiento Correctivo a Equipos Informáticos en oficinas Generales



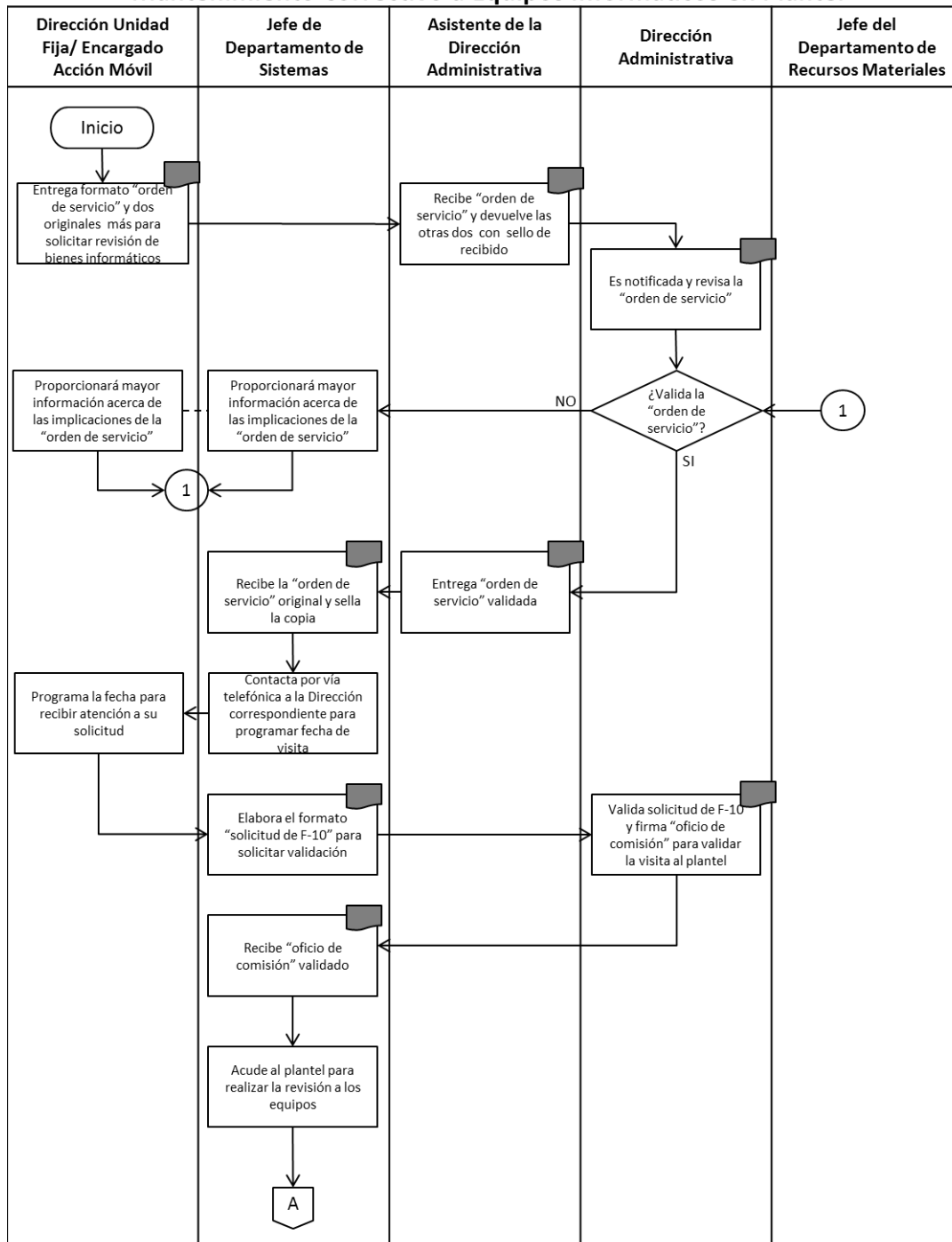
	PROCEDIMIENTO		CLAVE: P-SGC-26
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS		REVISION: 05
			PAGINA: Página 12 de 15

Mantenimiento Correctivo a Equipos Informáticos en Oficinas Generales



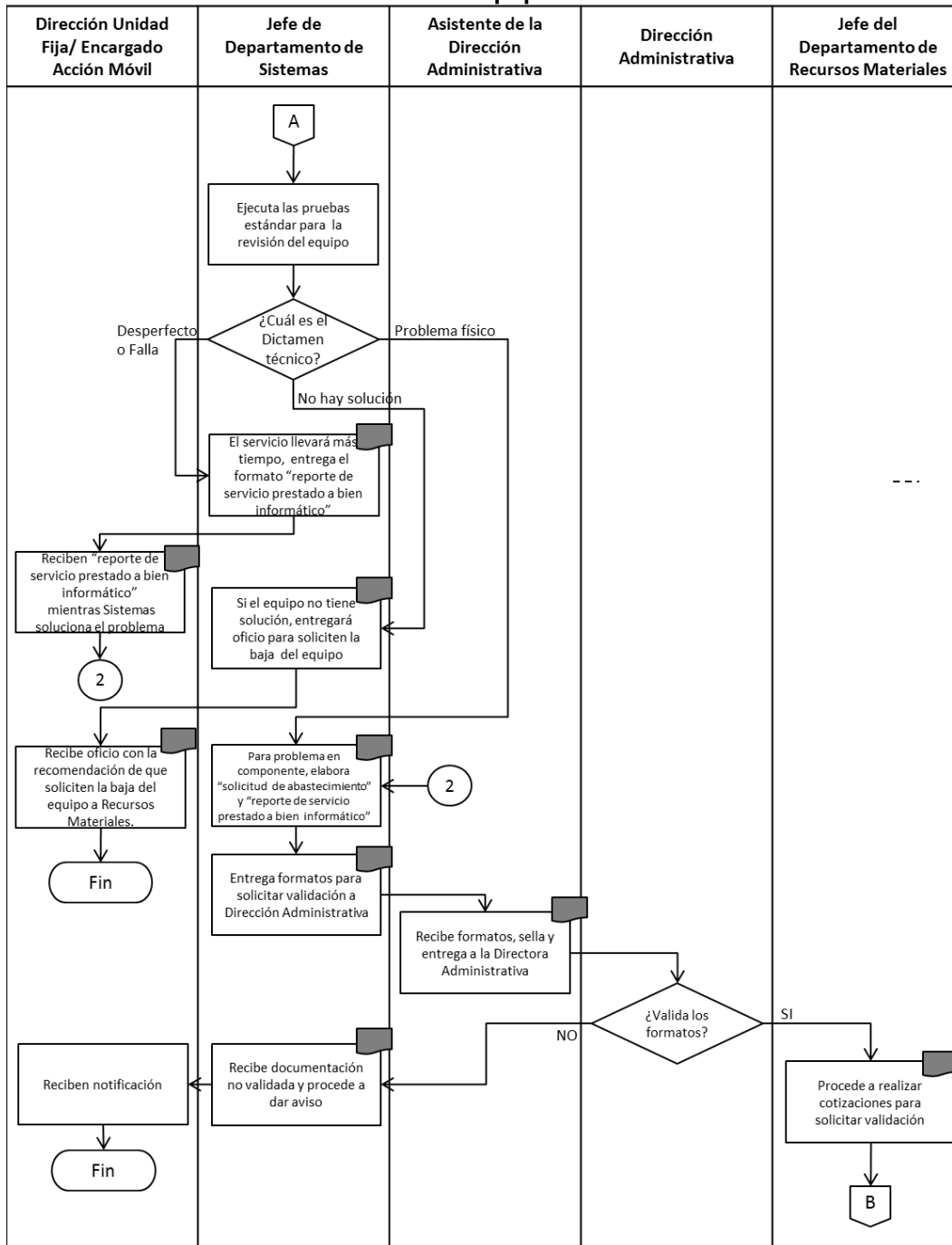
	PROCEDIMIENTO		CLAVE: P-SGC-26
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS		REVISION: 05
			PAGINA: Página 13 de 15

Mantenimiento Correctivo a Equipos Informáticos en Plantel



	PROCEDIMIENTO		CLAVE: P-SGC-26
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS		REVISION: 05
			PAGINA: Página 14 de 15

Mantenimiento Correctivo a Equipos Informáticos en Plantel



	PROCEDIMIENTO		CLAVE: P-SGC-26
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS		REVISION: 05
			PAGINA: Página 15 de 15

Mantenimiento Correctivo a Equipos Informáticos en Plantel

