GACETA DEL GOBIERNO

ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801
Director: Lic. Aarón Navas Alvarez

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130
Tomo CXCVIII A:202/3/001/02
Número de ejemplares impresos: 300

Toluca de Lerdo, Méx., lunes 8 de diciembre de 2014
No. 113

SUMARIO:

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN, INNOVACIÓN Y CALIDAD.

"2014. Año de los Tratados de Teoloyucan"

SECCION QUINTA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

enGRANDE

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

OCTUBRE DE 2014

Derechos reservados

Cuarta Edición Octubre de 2014.
Gobierno del Estado de México.
Secretaría de Educación.
Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior.
Colegio de Bachilleres del Estado de México.
Departamento de Informática.
2° Privada de Libertad No. 102, Col. La Merced y Alameda.
C.P. 50080, Toluca, Estado de México
Impreso y hecho en Toluca, México.

La reproducción total o, parcial de este documento
podrá efectuarse mediante la autorización exprofeso
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	Edición:	Cuarta
	Fecha:	Octubre de 2014
	Código:	205N14004
	Página:	

INDICE

Presentación

Objetivo General

Identificación e interacción de procesos

Relación de procesos y procedimientos

Descripción de los procedimientos

Departamento de Informática

1. Realización de Mantenimiento Preventivo de los Bienes Informáticos del COBAEM **205N14004/01**

2. Realización de Mantenimiento Correctivo de los Bienes Informáticos del COBAEM **205N14004/02**

Simbología

Registro de ediciones

Distribución

Validación

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 la calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del Colegio de Bachilleres 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

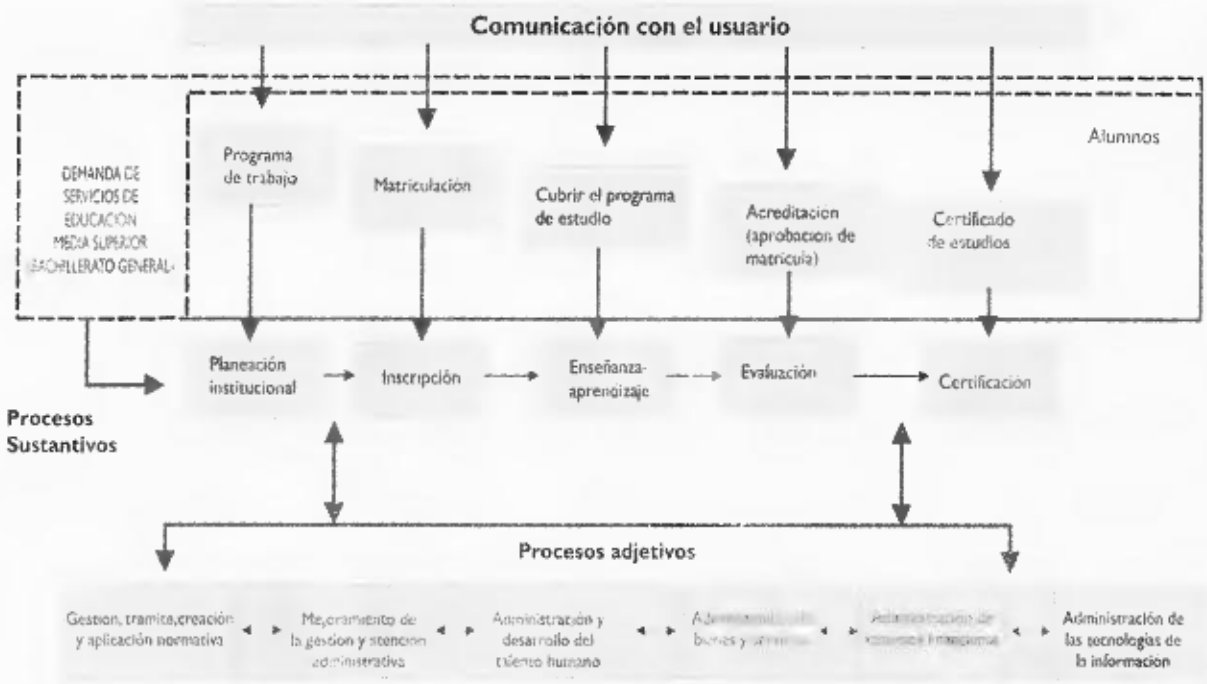
clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de este organismo auxiliar del Ejecutivo Estatal.

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.

III. OBJETIVO GENERAL

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

IV. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



V. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso:

- Administración de las Tecnologías de la Información:
  De la calendarización semestral realizar el mantenimiento preventivo hasta la reparación y entrega de bienes informáticos por mantenimiento correctivo.

Procedimientos:

- Realización de Mantenimiento Preventivo de los Bienes Informáticos del COBAEM.

- Realización de Mantenimiento Correctivo de los Bienes Informáticos del COBAEM.

VI. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS BIENES INFORMÁTICOS DEL COBAEM	**Edición:**	Cuarta.
	Fecha:	Octubre de 2014
	Código:	205N14004/C1
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Realización de mantenimiento preventivo de los bienes informáticos del COBAEM.

OBJETIVO:

Mantener en óptimas condiciones de servicio los bienes informáticos de COBAEM (Unidades Administrativas, Planteles y Centros EMSAD). Garantizando la calidad del servicio mediante el Mantenimiento Preventivo de los Bienes Informáticos.

ALCANCE:

Aplica a todos los servidores públicos de las unidades administrativas, Planteles y Centros EMSAD del Colegio de Bachilleres del Estado de México, que tengan asignado un bien informático.

Se excluye del mantenimiento preventivo a todos los equipos que no cuenten con número de serie de control patrimonial y control de bienes del Departamento de Informática.

REFERENCIAS:

- Normas Administrativas para la asignación de bienes y servicio, en los artículos SEI-027 y SEI-028. (Publicado en Gaceta del Gobierno No 39 del 24 de febrero de 2005)
- Manual General de Organización del Colegio de Bachilleres del Estado de México. Referente al Departamento de Informática. Fracción VII Código 205N14004, apartado 7 y 9. ("Gaceta del Gobierno" del Estado de México, No. 44 del 29 de agosto de 2014).

RESPONSABILIDADES:

El Departamento de Informática es responsable del mantenimiento preventivo de los bienes informáticos en las Unidades Administrativas del Colegio de Bachilleres del Estado de México.

El Jefe del Departamento de Informática deberá:

- Solicitar de manera verbal al Encargado de Mantenimiento, la calendarización del "Programa Semestral de Mantenimiento Preventivo".
- Revisar y aprobar el "Programa Semestral de Mantenimiento Preventivo".
- Informar a los usuarios de las unidades administrativas mediante oficio en original y copia, la necesidad de dar servicios de Mantenimiento Preventivo del bien informático, informándoles la fecha en la que se realizará el mantenimiento.
- Determinar el lugar de realización de mantenimiento.
- Instruir de manera verbal al encargado de mantenimiento, para la implementación del mantenimiento preventivo en unidades administrativas, si el servicio se debe hacer en Oficina centrales.

El Encargado de Mantenimiento del Departamento de Informática deberá:

- Elaborar el "Programa Semestral de Mantenimiento Preventivo" y turnarlo al Jefe del Departamento de Informática para revisión.

- Realizar las correcciones al "Programa Semestral de Mantenimiento Preventivo", que indique el Jefe del Departamento de Informática.

- Difundir el Programa Semestral de Mantenimiento Preventivo ante unidades administrativas, planteles y centros EMSAD del Colegio de Bachilleres del Estado de México.

- Acudir a las unidades administrativas y coordinarse con el Usuario de las Unidades Administrativas/Plantel para realizar el mantenimiento.

- Realizar los servicios correspondientes al equipo de cómputo del usuario y entregar equipo de cómputo al usuario de la unidad administrativa y el formato Reporte de Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Espacios Educativos.

- Recibir formato Reporte de Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Espacios Educativos con firma de conformidad del usuario y archivarlo.

El Usuario de la Unidad Administrativa/Plantel deberá:

- Recibir notificación por escrito, estar en el lugar, fecha y hora en que se le hará la visita.

- Proporcionar el bien informático para que se le de mantenimiento.

- Recibir equipo y firmar de conformidad en el formato Reporte de Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en espacios Educativos y devolverlo al Encargado de Mantenimiento.

DEFINICIONES:

Encargado de Mantenimiento:	Es la persona responsable funcional del Departamento de Informática, que lleva a cabo el mantenimiento de los bienes informáticos.
Mantenimiento Preventivo:	Acciones de ajuste para evitar mal funcionamiento en los bienes informáticos para garantizar la continuidad de operación en éstos.
Bienes informáticos:	Son los activos de tecnologías de información y comunicaciones tales como el hardware, el software, las aplicaciones y los medios físicos de comunicación.
Programa semestral de mantenimiento preventivo:	Calendarización para realizar el mantenimiento preventivo a las unidades administrativas del COBAEM y Espacios Educativos del COBAEM.
Administrador del bien informático:	En unidades administrativas del Colegio de Bachilleres del Estado de México, es el servidor público al cual esté asignado el bien informático. En espacios educativos, es el servidor público que tiene como función la gestión del mantenimiento de bienes informáticos ante el Departamento de Informática.
Usuario:	Es el servidor público al cual esté asignado el bien informático.
CPU:	Unidad Central de Procesamiento. (Es el componente principal en una computadora, interpreta las instrucciones y procesa los datos contenidos en los programas o software).
Anti-spyware:	Software para evitar que algunas aplicaciones que recopilan información sobre una persona u organización se instalen o funcionen en el equipo sin su conocimiento.

Anti-spam: Software para evitar que los mensajes no solicitados, habitualmente de tipo publicitario, enviados en cantidades masivas que perjudican de una u otra manera al receptor no logren llegar al equipo.

Software: Todos los componentes intangibles de una computadora, es decir, al conjunto de programas y procedimientos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica.

INSUMOS:

- "Programa Semestral de Mantenimiento Preventivo" el cual contiene fecha, nombre del área administrativa a visitar, número de serie del equipo y nombre del usuario.
- Solicitud verbal del Jefe del Departamento, para que se lleve a cabo la calendarización del "Programa Semestral de Mantenimiento Preventivo".

RESULTADOS:

- Bienes informáticos en óptimas condiciones de funcionamiento.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Realización del mantenimiento correctivo de bienes informáticos.

POLÍTICAS:

- Solo se dará mantenimiento a los bienes informáticos propiedad del COBAEM, por lo que deberán contar con número de inventario del sistema para el control patrimonial y del sistema de bienes informáticos del Departamento de Informática.
- No se proporcionará el mantenimiento preventivo, si el usuario no se encuentra en el lugar, fecha y hora programada para la visita. En el caso de que esto suceda, el usuario deberá notificar al Departamento de Informática, mediante oficio, la fecha y hora de una nueva visita.

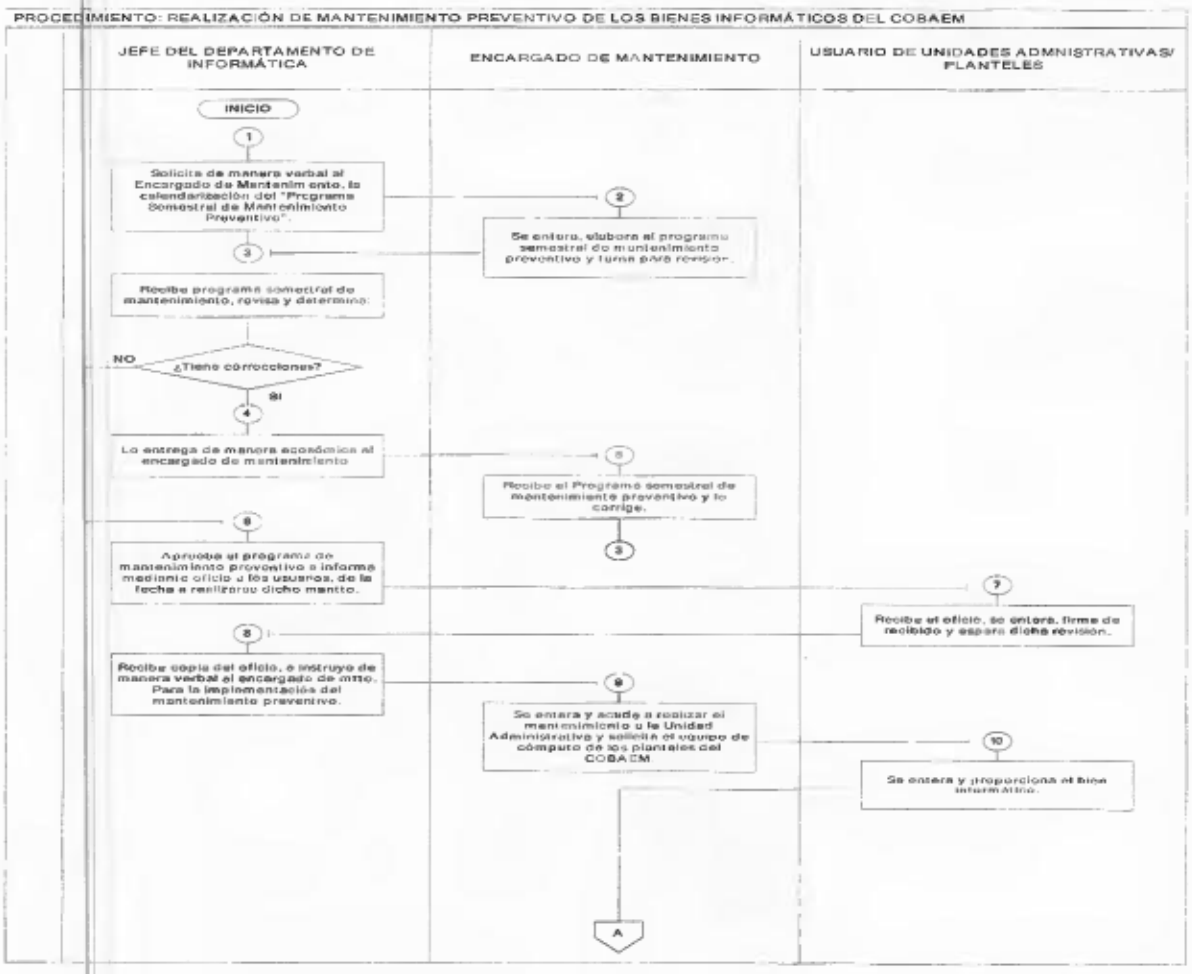
DESARROLLO:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	**Jefe del Departamento de Informática**	Solicita de manera verbal al Encargado de Mantenimiento, la calendarización del "Programa Semestral de Mantenimiento Preventivo".
2.	**Encargado de Mantenimiento**	Se entera y elabora el "Programa Semestral de Mantenimiento Preventivo" y lo regresa al Jefe del Departamento de Informática para revisión.
3.	**Jefe de Departamento de Informática**	Recibe el "Programa Semestral de Mantenimiento Preventivo", lo revisa y determina: ¿Tiene correcciones?
4.		Si tiene correcciones, lo entrega de manera económica al Encargado de Mantenimiento.
5.	**Encargado de Mantenimiento**	Recibe el "Programa Semestral de Mantenimiento Preventivo". Realiza corrección. Se conecta en la operación

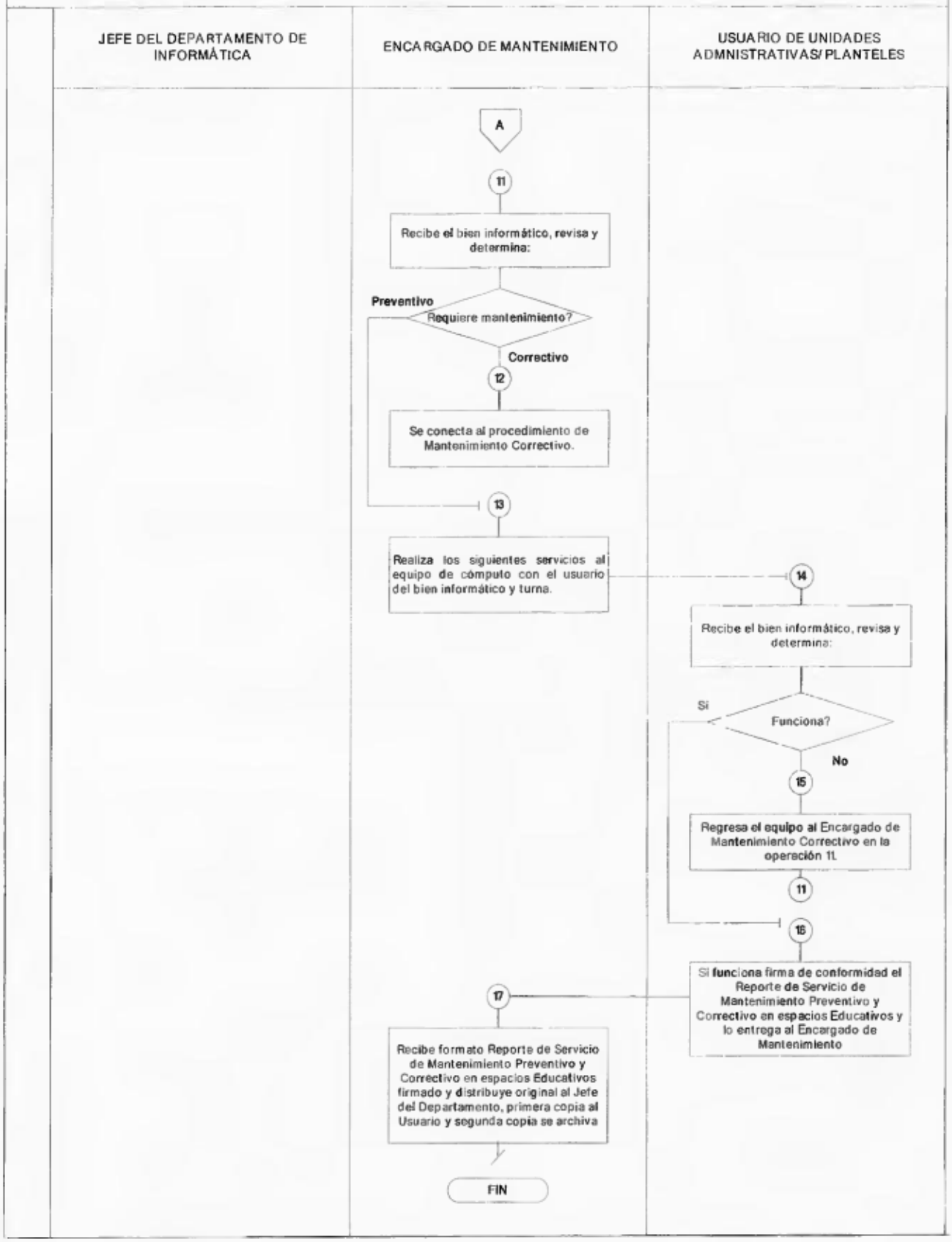
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		No. 3.
6.	**Jefe de Departamento de Informática**	Si no tiene correcciones, aprueba el "Programa Semestral de Mantenimiento Preventivo", e informa a los Usuarios de las Unidades Administrativas mediante oficio en original y copia, la necesidad de dar servicios de Mantenimiento Preventivo del bien informático, informándoles la fecha en la que se realizará el mantenimiento.
7.	**Usuario de las Unidades Administrativas/ Plantel**	Recibe el oficio, se entera, firma de recibo y espera la revisión y turna el oficio.
8.	**Jefe del Departamento de Informática**	Recibe copia del oficio, e instruye de manera verbal al Encargado de Mantenimiento, para la implementación del mantenimiento preventivo.
9.	**Encargado de Mantenimiento**	Se entera y acude a realizar el mantenimiento a la Unidad Administrativa y solicita el equipo de cómputo de los planteles del COBAEM.
10.	**Usuario de las Unidades Administrativas/ Plantel**	Se entera y proporciona el bien informático para que se le de mantenimiento.
11.	**Encargado de Mantenimiento**	Recibe el bien informático, revisa y determina:
12.		Requiere mantenimiento correctivo, se conecta al procedimiento correspondiente.
13.	**Encargado de Mantenimiento**	Requiere mantenimiento preventivo, realiza los siguientes servicios al equipo de cómputo con el usuario del bien informático. • Limpieza al CPU. • Revisión física, limpieza externa o interna al teclado. • Limpieza interna y externa al ratón. • Reparación de cables de red e impresora en mal estado. • Configuración de servicios de red y de seguridad. • Cuando no se cuente con Internet, realiza actualizaciones de las definiciones de virus, anti-spyware y anti-spam. • Instalación de actualizaciones del sistema operativo. • Instalación de actualizaciones para el software de automatización de oficina. • Configuración e instalación de impresoras. Entrega equipo de cómputo al Usuario de la Unidades Administrativas/Planteles y Reporte y/o Satisfacción de Usuario.
14.	**Usuario de las Unidades**	Recibe el bien informático y formato, revisa y determina:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
	Administrativas/ Plantel	¿Funciona el equipo?
15.	Usuario de las Unidades Administrativas/ Plantel	No, Regresa el equipo al Encargado de Mantenimiento, junto con el formato y se conecta con la operación 11.
16.	Usuario de las Unidades Administrativas/ Plantel	Si funciona, firma de conformidad el Reporte de Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en espacios Educativos y el Reporte y/o Satisfacción de Usuario, el formato y lo entrega al Encargado de Mantenimiento.
17.	Encargado de Mantenimiento	Recibe formato Reporte de Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en espacios educativos, firmado y distribuye original al Jefe del Departamento, primera copia al Usuario y segunda copia se archiva.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.

DIARAMACIÓN



PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS BIENES INFORMÁTICOS DEL COBAEM



MEDICIÓN:

indicador para medir capacidad de respuesta.

$$\frac{\text{No. de solicitudes de mantenimiento atendidas}}{\text{No. de solicitudes de mantenimiento recibidas}} \times 100 = \text{\% de eficiencia de equipos revisados}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

Los equipos a los que se les da el mantenimiento quedan registrados en el Reporte de Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Espacios Educativos

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

FORMATO	Nombre del formato
FO-DI-01	Reporte de Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Espacios Educativos
FO-DI-02	Reporte y/o Satisfacción de Usuario

FORMATO PARA LLENAR: "Reporte de Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Espacios Educativos"
(FO-DI-01)

Gobierno del Estado de México
Secretaría de Educación
Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior
Colegio de Bachilleres del Estado de México
Departamento de Informática

Reporte de Servicio No. (1)

Folio No. (2)

REPORTE DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EN ESPACIOS EDUCATIVOS

Dirección General: ADMINISTRACION Y FINANZAS
Unidad Administrativa: DEPARTAMENTO DE INFORMATICA — Teléfono: 2 152590
Nombre del Usuario: (3) — Puesto: (4)
Fecha de Reporte: (5) — Fecha de Conclusión: (6) — Horas Empleadas: (7)
Propietario del Equipo: (8) — Personal que Atendió: (9)

TIPO DE SERVICIO (10)

Mtto. Correctivo ☐ — Instalación de Equipo ☐ — Instalación de Red ☐
Mtto. Preventivo ☐ — Restauración de paquetería ☐ — Reubicación de Equipo ☐
Instalación de Accesorios ☐ — Conexiones ☐ — Otro ☐

IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO

DESCRIPCION	SERIE	INVENTARIO	OBSERVACIONES
(11)	(12)	(13)	(14)

DESCRIPCION DE LA FALLA REPORTADA: (15)

DESCRIPCION BREVE DEL SERVICIO: (16)

LUGAR DONDE SE ATIENDE

SEI: (17)
Departamental (18) ☐
Otro ☐ (19) Especifique (20)

ESTATUS

En proceso: ☐ (21)
Atendido: ☐ (22)

OBSERVACIONES (23)

RECIBIO SERVICIO — (24)

ATENDIO SERVICIO — (25)

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: "Reporte de Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Espacios Educativos"
(FO-DI-01)

Objetivo: Llevar el control del servicio de mantenimiento que realiza el Departamento de Informática en los bienes informáticos.

Distribución: El número de formatos del Reporte de Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Espacios Educativos requeridos es de 2 impresiones originales: primer impresión al Jefe del Departamento y segunda al Plantel al cual que se le dio el mantenimiento preventivo a su equipo de cómputo.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Reporte de Servicio No	Anotar el número consecutivo de los reportes que se realizan.
2.	Fecha	Anotar el día, mes y año en que se realiza la visita.
3.	Usuario	Escribir el nombre del usuario del equipo o Bien informático que recibe mantenimiento.
4.	Puesto	Anotar el Puesto Funcional.
5.	Fecha de Reporte	Anotar día, mes y año en que reportan la falla.
6.	Fecha de Conclusión	Anotar día, mes y año en que finaliza el soporte técnico.
7.	Horas Empleadas	Número de horas realizadas al soporte.
8.	Propietario del Equipo	Nombre del usuario del equipo.
9.	Personal que Atendió	Nombre de la persona que esta dando el mantenimiento.
10.	Tipo de Servicio	Se marca con una "X" el servicio atendido o realizado al bien informático.
No.	**CONCEPTO**	**DESCRIPCIÓN**
11.	Descripción	Descripción del equipo.
12.	Serie	Número de serie del equipo o bien informático que recibe mantenimiento.
13.	Inventario	Numero de inventario del equipo.
14.	Observaciones	Observaciones sobre el equipo o el mantenimiento.
15.	Descripción de la falla reportada	Descripción de la falla que presenta el equipo.
16.	Descripción breve del servicio	Descripción del servicio que se dio al equipo.

17.	**SEI**	Marcar si se dio mantenimiento en el Sistema Estatal de Informática.
18.	**Dependencia**	Nombre de la dependencia en la que se realizo el mantenimiento.
19.	**Otro**	Marcar con una "X" si el mantenimiento se realiza en otro lugar.
20.	**Especifique**	Escriba el nombre donde se realiza el mantenimiento.
21.	**En proceso**	Marcar si el mantenimiento no se ha completado.
22.	**Atendida**	Marcar si el mantenimiento y la falla fueron solucionados.
23.	**Observaciones**	Escribir las observaciones sobre el mantenimiento realizado.
No.	**CONCEPTO**	**DESCRIPCIÓN**
24.	**Recibió Servicio**	Nombre y firma del usuario del equipo.
25.	**Atendió Servicio**	Nombre y firma de quien realizo el mantenimiento.

FORMATO PARA LLENAR: "Reporte y/o Satisfacción de Usuario"
(FO-DI-02)

Gobierno del Estado de México
Secretaría de Educación
Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior
Colegio de Bachilleres del Estado de México
Departamento de Informática

Reporte No. (1)

Toluca, Méx. A (2)

REPORTE Y/O SATISFACCIÓN DE USUARIO

Adscripción: ADMINISTRACION Y FINANZAS
Unidad Administrativa: DEPARTAMENTO DE INFORMATICA Teléfono 2 15 25 90
Nombre del Usuario: (3) Puesto: (4)
Fecha de Reporte: (5)
Nombre del Técnico: (6)

1. ¿Cómo calificaría la calidad en el servicio? (7)
   MALO ☐ REGULAR ☐ BUENO ☐ EXCELENTE ☐
2. ¿El tiempo de respuesta cree que fue el adecuado?
   SI ☐ NO ☐ ¿por qué?
3. ¿Se solucionó el problema?
   SI ☐ NO ☐ ¿por qué?
4. ¿Cómo calificaría la atención del personal?
   MALO ☐ REGULAR ☐ BUENO ☐ EXCELENTE ☐
5. Comentarios y/o sugerencias:
   (8)
6. Nombre de quien lo atendió: (9)

O

(10)
Nombre y firma del usuario

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: "REPORTE Y/O SATISFACCIÓN DE USUARIO" (FO-DI-02)		
Objetivo: Saber la calidad de servicio que se brinda a los usuarios con respecto al mantenimiento correctivo y preventivo, y verificar la eficiencia del personal.		
Distribución: El número de formatos del Reporte y/o satisfacción de usuario requeridos es de 1 impresiones original: la impresión se le dará al Jefe del Departamento.		
No.	**CONCEPTO**	**DESCRIPCIÓN**
1.	**Numero de reporte**	Fecha en que se realiza la visita, anotando el día, mes y año.
2.	**Fecha**	Fecha en que se realiza el reporte, anotando el día, mes y año.
3.	**Usuario**	Nombre del usuario del equipo o bien informático que recibe mantenimiento.
4.	**Puesto**	Puesto Funcional.
5.	**Fecha de Reporte**	Anotar día, mes y año en que reportan la falla.
6.	**Nombre del Técnico**	Nombre de quien reparo el bien informático.
7.	**Preguntas opción múltiple**	Marca con una X según la respuesta adecuada y en su defecto complementa la pregunta
8.	**Comentarios y/o sugerencias**	Escribir un comentario o sugerencia con respecto al servicio brindado
9.	**Nombre de quien lo atendió**	Nombre del Técnico quien atendió al usuario
10.	**Nombre y firma del usuario**	Nombre y firma de quien contestó el reporte.

REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS BIENES INFORMÁTICOS DEL COBAEM	**Edición:** Cuarta.
	Fecha: Octubre de 2014
	Código: 205N14004/02
	Página: 1 de 26

PROCEDIMIENTO:

Realización de mantenimiento correctivo de los bienes informáticos del Colegio de Bachilleres del Estado de México.

OBJETIVO:

Asegurar y mantener en optimas condiciones los bienes informáticos del Colegio de Bachilleres del Estado de México, para el apoyo de actividades administrativas y a los procesos de enseñanza aprendizaje, mediante la rehabilitación en el menor tiempo posible de los bienes en mal estado.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos de áreas administrativas, planteles y centros EMSAD del Colegio de Bachilleres del Estado de México que tengan a su cargo la administración de bienes informáticos.

REFERENCIAS:

- Normas Administrativas para la asignación de bienes y servicio, en los artículos SEI-027 y SEI-028. (Publicado en Gaceta del Gobierno No 39 del 24 de febrero de 2005)

- Manual General de Organización del Colegio de Bachilleres del Estado de México, referente al Departamento de Informática, Fracción VII Código 205N14004, apartado 7 y 9. ("Gaceta del Gobierno" del Estado de México, No. 44 del 29 de agosto de 2014).

RESPONSABILIDADES:

El Departamento de Informática es la unidad encargada de realizar el mantenimiento correctivo de los bienes informáticos en áreas administrativas, planteles y centros EMSAD.

La Dirección General del Sistema Estatal de Informática deberá:

- Recibir oficio y proceder a dictaminar los bienes informáticos, preparar dictamen y turnar con oficio en original y copia al Jefe del Departamento de Informática

El Jefe del Departamento de informática deberá:

- Revisar las peticiones de mantenimiento correctivo y solicitar la autorización del pago de aquellas que impliquen un gasto por adquisición de partes o servicio externo.

El Departamento de Recursos Materiales deberá:

- Recibir los requerimientos de las piezas a comprar y pedidos de reparación. Contactar al proveedor.

El Encargado de mantenimiento de equipo de cómputo deberá:

- Realizar el análisis de peticiones de mantenimiento correctivo y llevarlo a cabo cuando este sea autorizado.

El Encargado de sala de cómputo en planteles y centros EMSAD deberá:

- Realizar el soporte de primer nivel y elaborar el diagnóstico preliminar del equipo reportándolo al Jefe del Departamento de Informática.

El Administrador de bienes informáticos deberá:

- Entregar el equipo para reparación y una vez concluido, revisar el pizarrón para recogerlo.

La Secretaria del Departamento de Informática deberá:

- Recibir los formatos y cédulas utilizadas y en su caso, archivarlas o tramitarlas en el Departamento correspondiente. Mantener el registro de oficios y facturas tramitadas.

Proveedor:

- Recibir y repara el bien informático en caso de contar con garantía, en caso contrario se le entregará un pedido de reparación.

DEFINICIONES:

Encargado de Mantenimiento:	Responsable funcional del Departamento de Informática, que lleva a cabo el mantenimiento de los bienes informáticos.
Mantenimiento Correctivo:	Acciones de ajuste de manera inmediata cuando existe un mal funcionamiento en los bienes informáticos para garantizar la continuidad de operación en éstos.

Bienes Informáticos	Son los activos de tecnologías de información y comunicaciones tales como el hardware, el software, las aplicaciones y los medios físicos de comunicación Bienes informáticos del Departamento de Informática.
Bienes Informáticos Inventariables	Se considera bien informático inventariable: monitor, CPU, mouse, teclados, unidad de CD/DVD externa, proyectores, impresoras, no break, scanner, switch, cámaras digitales, servidores.
Diagnóstico de primer nivel:	Es la detección precisa y preliminar de las causas de las fallas básicas en los bienes informáticos que tiene por objeto la corrección inmediata de aquellos problemas que no requieran equipo o materiales especializados.
Administrador del bien informático:	En áreas administrativas, es el servidor público al cual está asignado el bien informático, al cual se le puede identificar como usuario final. En espacios educativos, es el servidor público que tiene como función la gestión del mantenimiento de bienes informáticos ante el Departamento de Informática.
Usuario final:	Pueden ser de dos tipos: en espacios educativos o los usuarios de áreas administrativas.

INSUMOS:

- Diagnóstico de primer nivel, reporte de usuario.

RESULTADOS:

- Equipo reparado y reporte de equipos atendidos por mantenimiento correctivo.
- Dar de baja el equipo que no fue reparado.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Realización de mantenimiento preventivo de bienes informáticos del COBAEM.

POLÍTICAS:

- Sólo se dará mantenimiento a los bienes informáticos inventariables, propiedad del COBAEM.
- Se dará reparación sólo a aquellos bienes informáticos en donde el costo acumulado de su reparación no exceda el 50% del costo del activo.
- No se atenderá los bienes informáticos que no cuenten con número de inventario.
- Antes de determinar que un bien informático inventariable sea susceptible para baja, es necesario que primero se realice el proceso de Mantenimiento Preventivo y/o Mantenimiento Correctivo por parte del Departamento de Informática y/o proveedor contratado; este departamento emitirá diagnostico por oficio mismo será enviado a las unidades administrativas requirentes del servicio, informando que el bien informático inventariable será dado de baja con la observancia que el bien quedara bajo resguardo de la Unidad Administrativa, Plantel o Centro EMSAD, hasta la conclusión del proceso de baja.
- El Departamento de Informática realizará cada tres meses un concentrado sobre los bienes informáticos que sean susceptibles a baja en el formato de "Solicitud de Opinión Técnica para Baja de Bienes informáticos", que se encuentra dentro del Manual de Procedimiento de Mantenimiento Correctivo de los Bienes Informáticos del COBAEM.

DESARROLLO:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD

1.	**Usuario Final**	**DETECCIÓN DE FALLA** Detecta la falla en el bien informático y determina informar de la falla al encargado de la sala, dependiendo ¿Dónde se encuentra?
2.		Si el equipo se encuentra en oficinas centrales: Lo reporta verbalmente al Encargado de mantenimiento de cómputo. Se conecta a la operación 14.
3.		Si el equipo se encuentra en un Plantel o centro EMSAD: Reporta verbalmente al encargado de la sala de cómputo o en su ausencia al administrador de bienes informáticos.
4.	**Encargado de Sala de Cómputo**	Para equipos en espacios educativos: Recibe y revisa el bien informático y verifica: ¿Cuenta con el número de serie el bien informático y tiene grabado el número de inventario del Colegio?.
5.		Si el bien informático no cuenta con el registro o con el grabado del número del inventario: Informa al área correspondiente para su registro y devuelve al Administrador el bien informático para que realice su registro, tanto en el sistema de control patrimonial como en el inventario de bienes informáticos, y se conecta a la operación 1.
No.	**UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO**	**ACTIVIDAD**
6.		Si el bien informático cuenta con el registro o con el grabado del número del inventario; determina: ¿El bien informático es reparado localmente?
7.		Si, corrige el problema del equipo y elabora Reporte y/o satisfacción del usuario y devuelve el bien informático al usuario final.
8.	**Usuario final**	Recibe el equipo y Reporte y/o satisfacción del usuario, revisa y determina: ¿Funciona el Equipo?.
9.		Si funciona el equipo, integra regresa el quipo junto con el Reporte y/o satisfacción del usuario, para que se revise nuevamente. Se conecta a la operación 6.
10.		Firma y llena el Reporte y/o satisfacción de usuario, posteriormente se entrega el reporte al Encargado de la Sala de Cómputo
11.	**Encargado de Sala de Cómputo**	Recibe Reporte y/o satisfacción del usuario, revisa que cuenta con la firma del usuario final y archiva.

12.	**Encargado de Sala de Cómputo**	Si el bien informático no puede ser reparado localmente: Realiza diagnóstico, Reporte y/o satisfacción del usuario, equipo y remite al Administrador de Bienes Informáticos.
13.	**Administrador de Bienes Informáticos**	Recibe diagnóstico y Reporte y/o satisfacción de usuario, equipo y entrega al Encargado de Mantenimiento de Cómputo.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
14.	**Encargado de Mantenimiento de Cómputo**	Recibe el bien informático y el Reporte y/o satisfacción del usuario, verifica el número de serie, y que tenga grabado el número de inventario del Colegio. Determina: ¿El bien informático está grabado y cuenta con registro de inventario?.
15.	**Encargado de Mantenimiento de Cómputo**	No tiene registro, se devuelve el bien informático e informa al área correspondiente para su registro y turna.
16.	**Administrador de Bienes Informáticos**	Recibe bien informático, obtiene inventario y se conecta en la operación no. 14.
17.	**Encargado de Mantenimiento de Cómputo**	Si tiene registro el bien informático a reparar. Obtiene el número, confirma con el Administrador del bien informático o el usuario la falla del equipo y recaba las firmas de ambos. Llena el Reporte de Servicio a Equipo de cómputo, recaba las firmas. Archiva en la carpeta de Mantenimiento y determina: ¿Se puede reparar el bien informático de manera inmediata?.
18.	**Encargado de Mantenimiento de Cómputo**	Si se repara, registra en Reporte de Servicio a Equipo de Cómputo, e informan. Conectándose con la operación No. 47.
19.	**Encargado de Mantenimiento de Cómputo**	No se repara inmediatamente, imprime y adhiere al bien informático el Reporte de servicio a equipo de cómputo, firma y entrega al Administrador de bienes informáticos una copia del reporte, y determina: ¿El equipo cuenta con garantía?
20.	**Administrador de Bienes Informáticos**	Recibe el Reporte de servicio a equipo de y el bien informático. Se conecta con la operación No. 41.

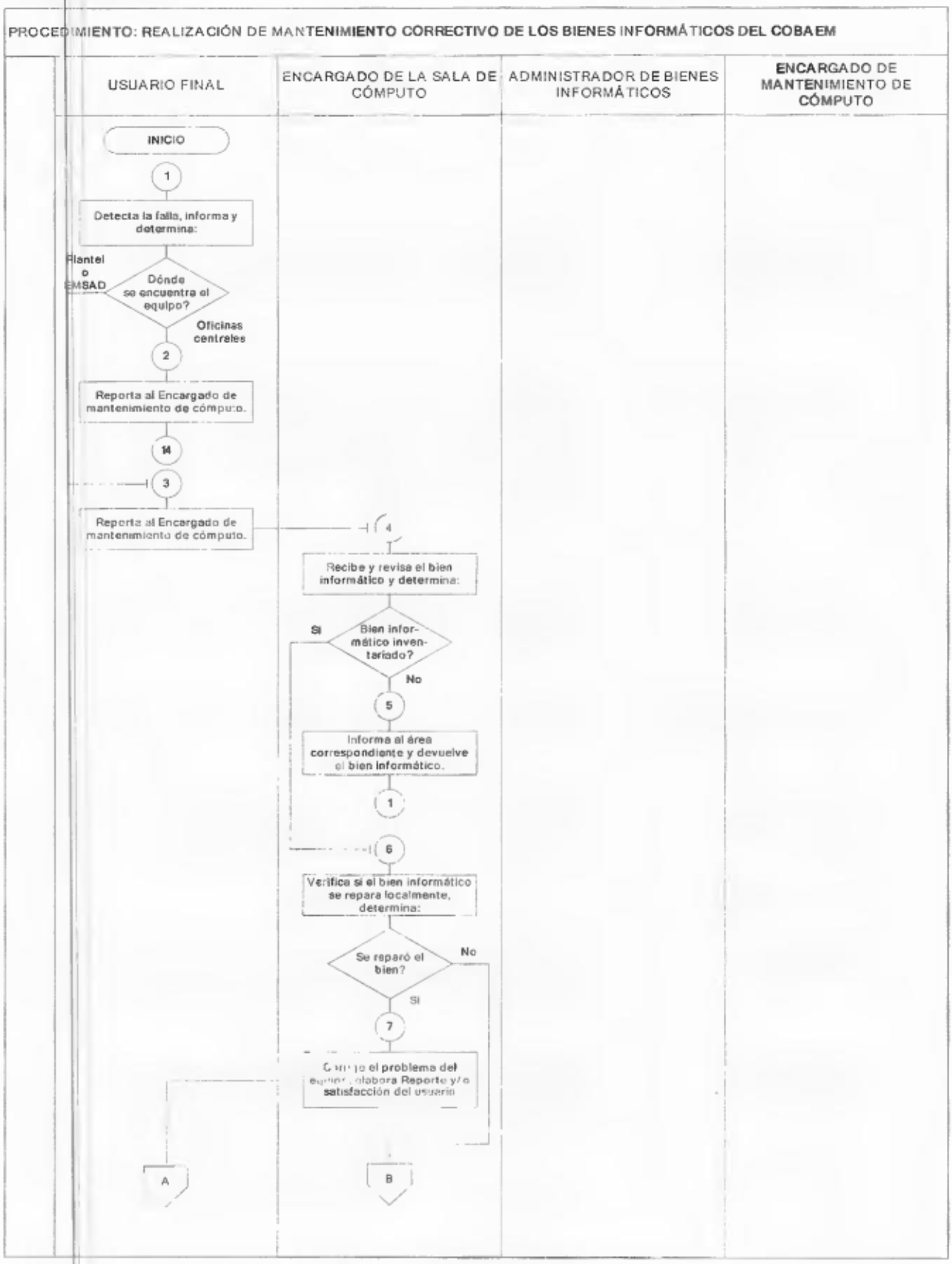
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
21.	**Encargado de Mantenimiento de Cómputo**	Remite el bien informático al Proveedor de Servicio correspondiente. Turna y archiva.
22.	**Proveedor de Servicios**	Recibe, revisa, repara y entrega factura y equipo. Se conecta con la operación No. 34.
23.	**Encargado de Mantenimiento de Cómputo**	No cuenta con garantía, realiza la evaluación de la falla, para identificar si se realiza la reparación de manera local o se solicita la atención del proveedor especializado, y determina: ¿La falla detectada es por problemas de Software o hardware?

24.		Realiza la reparación correspondiente y en su caso, instala y configura el bien informático. Genera el reporte con los equipos reparados Reporte de servicio de equipo de cómputo. Se conecta con la operación No. 41.
25.		Se requiere de la adquisición de bienes informáticos menores (CD, unidades de disco, memoria, etc.): Llena el formato Reporte de Servicio de Equipo de Cómputo y turna al Jefe del Departamento de Informática para firma.
26.	**Jefe del Departamento de Informática**	Recibe y firma los formatos para la adquisición de piezas, firma oficios y turna.
27.	**Departamento de Recursos Materiales**	Recibe los requerimientos de las piezas, compra y entrega las mismas al Jefe del Departamento de Informática.
28.	**Jefe del Departamento de Informática**	Recibe las piezas y se las entrega al encargado de mantenimiento de equipo de cómputo.
No.	**UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO**	**ACTIVIDAD**
29.	**Encargado de Mantenimiento de Cómputo**	Recibe las piezas, repara el equipo y registra en el formato. Se conecta a la operación No. 41.
30.	**Encargado de Mantenimiento de Cómputo**	Requiere de reparación externa, corrobora las fallas de los bienes informáticos, Informa al Jefe del Departamento de Informática, realiza diagnóstico de la falla y turna.
31.	**Jefe del Departamento de Informática**	Recibe el bien informático y el diagnóstico de la falla, Informa al Departamento de Recursos Materiales, elabora oficio de salida y entrega.
32.	**Departamento de Recursos Materiales**	Recibe el bien informático, diagnóstico de la falla y oficio de salida. El Departamento de Recursos Materiales realiza un pedido de reparación, para entregárselo al proveedor y turna.
33.	**Proveedor**	El Proveedor recibe equipo, pedido de reparación. Repara el bien informático y lo entrega al Encargado de Mantenimiento de Cómputo.
34.	**Encargado de Mantenimiento de Cómputo**	Recibe el bien informático, revisa que la falla se halla corregido y determina: ¿La falla se resolvió?.
35.		No, levanta un nuevo reporte y tipo de falla en el reporte del usuario registra garantía. Genera en el reporte del equipo la leyenda "SIN REPARACIÓN: PARA BAJA" en Solicitud de Opinión Técnica para Baja de Bienes Informáticos. Lo envía al Jefe del Departamento de Informática.

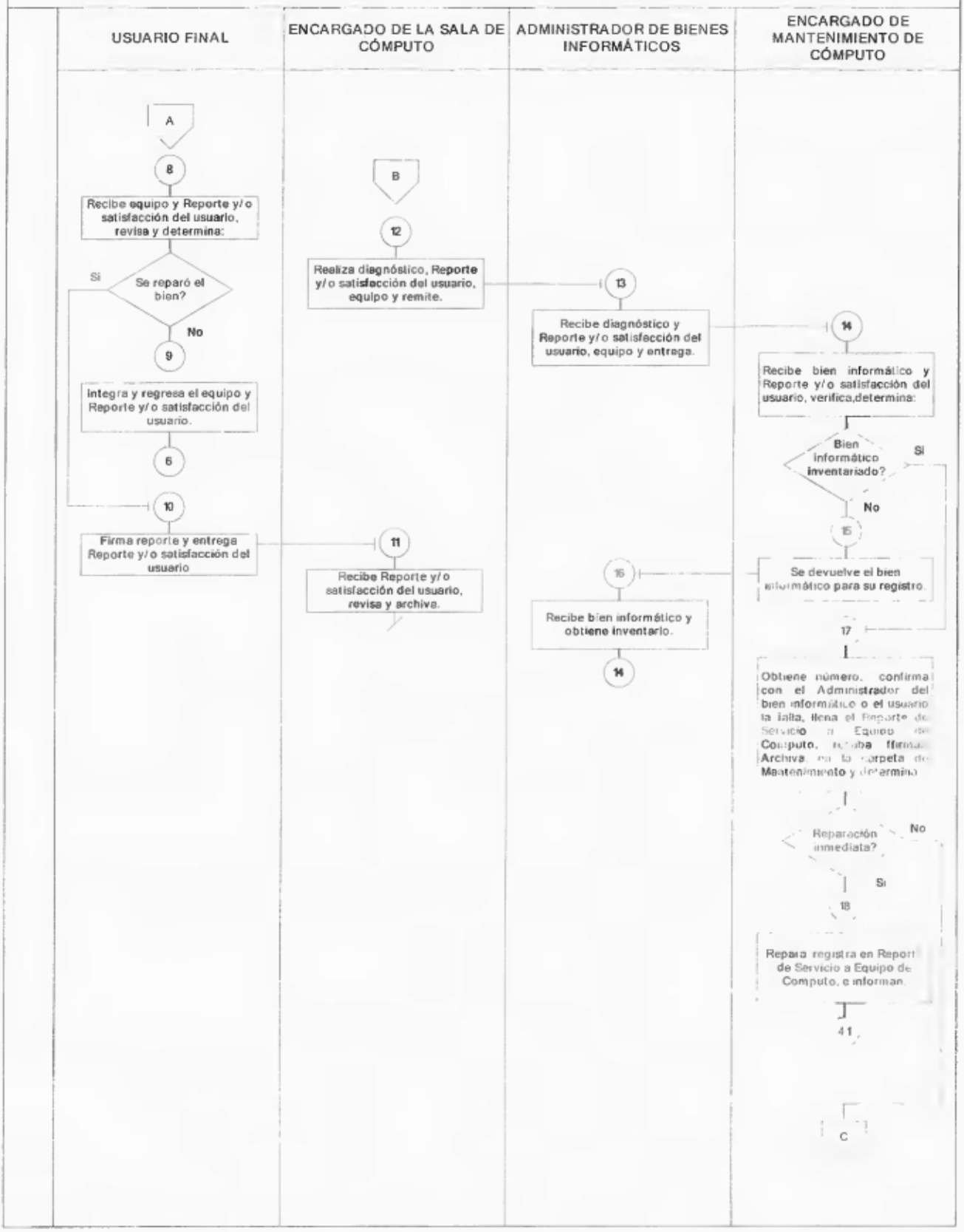
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
36.	**Jefe del Departamento de Informática**	Verifica los formatos, realiza el oficio en original y copia, junto con la lista de bienes informáticos para la dictaminación de baja por parte del Sistema Estatal de Informática. Turna documentos, obtiene acuse y archiva.
37.	**Dirección General del Sistema Estatal de Informática**	Recibe oficio en original y copia, revisa, firma acuse y procede a dictaminar los bienes informáticos, prepara dictamen y turna con oficio en original y copia, obtiene acuse y archiva.
38.	**Jefe del Departamento de Informática**	Recibe oficio en original y copia, y el dictamen de baja de bienes informáticos, firma acuse, elabora oficio en original y copia con la información del dictamen que se obtuvo por parte del SEI y turna a la unidad correspondiente para que proceda a su baja. Conectándose al procedimiento de "Realización de Movimientos de Baja de Bienes Muebles".
39.	**Encargado de Mantenimiento de Cómputo**	Si la falla se resolvió, recibe el equipo y el Encargado de Mantenimiento de Cómputo, verifica el equipo e informa al Administrador del bien Informático.
40.	**Administrador del Bien Informático**	Se entera, acude y solicita verbalmente el bien informático reparado.
41.	**Encargado de Mantenimiento de Cómputo**	Atiende y busca el bien informático físicamente junto con el Reporte de Servicio a Equipo de Cómputo. Realiza el llenado del Reporte y/o Satisfacción de Usuario. Firma y turna.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
42.	**Administrador del Bien Informático**	Recibe bien informático y formato, realiza la evaluación de calidad en el Reporte y/o Satisfacción de Usuario, firma y entrega original al Encargado de Mantenimiento de Cómputo.
43.	**Encargado de Mantenimiento de Cómputo.**	Recibe el Reporte y/o Satisfacción de Usuario e integra expediente de reparación. Entrega a la Secretaria del Departamento de Informática.
44.	**Secretaria del Departamento de Informática**	Recibe expediente de reparación. Archiva el expediente de reparación.
		Fin del Procedimiento.

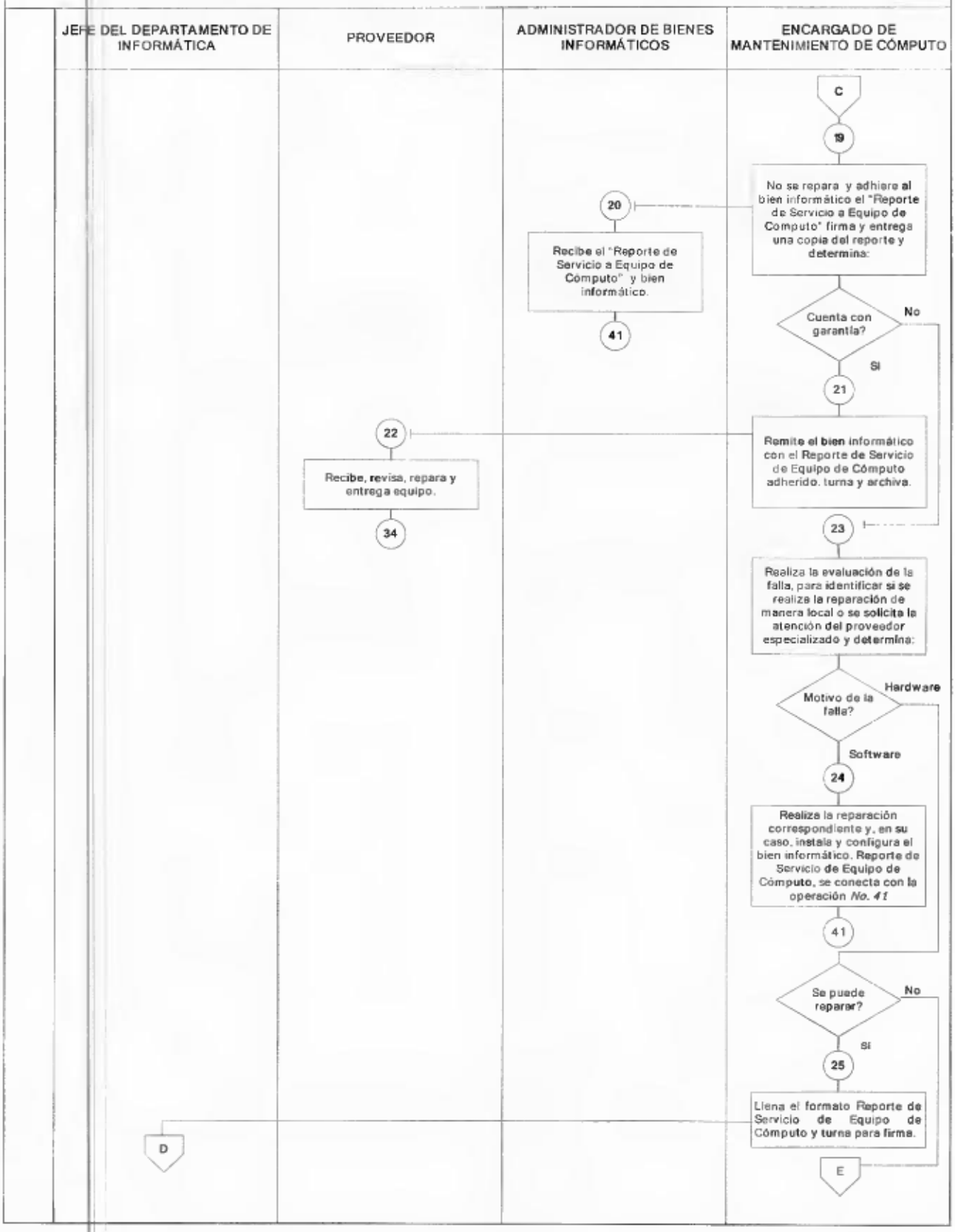
DIAGRAMACIÓN:

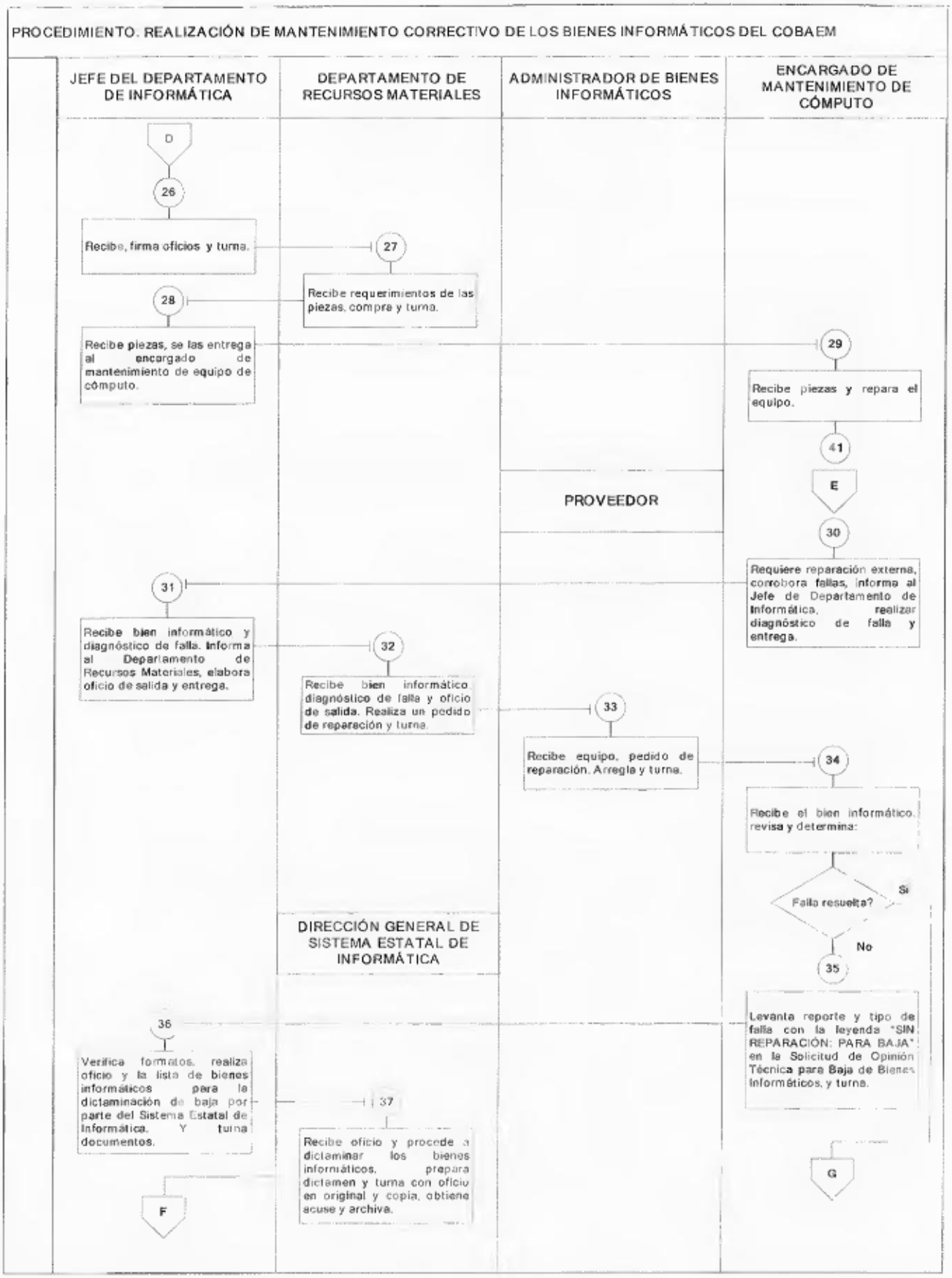


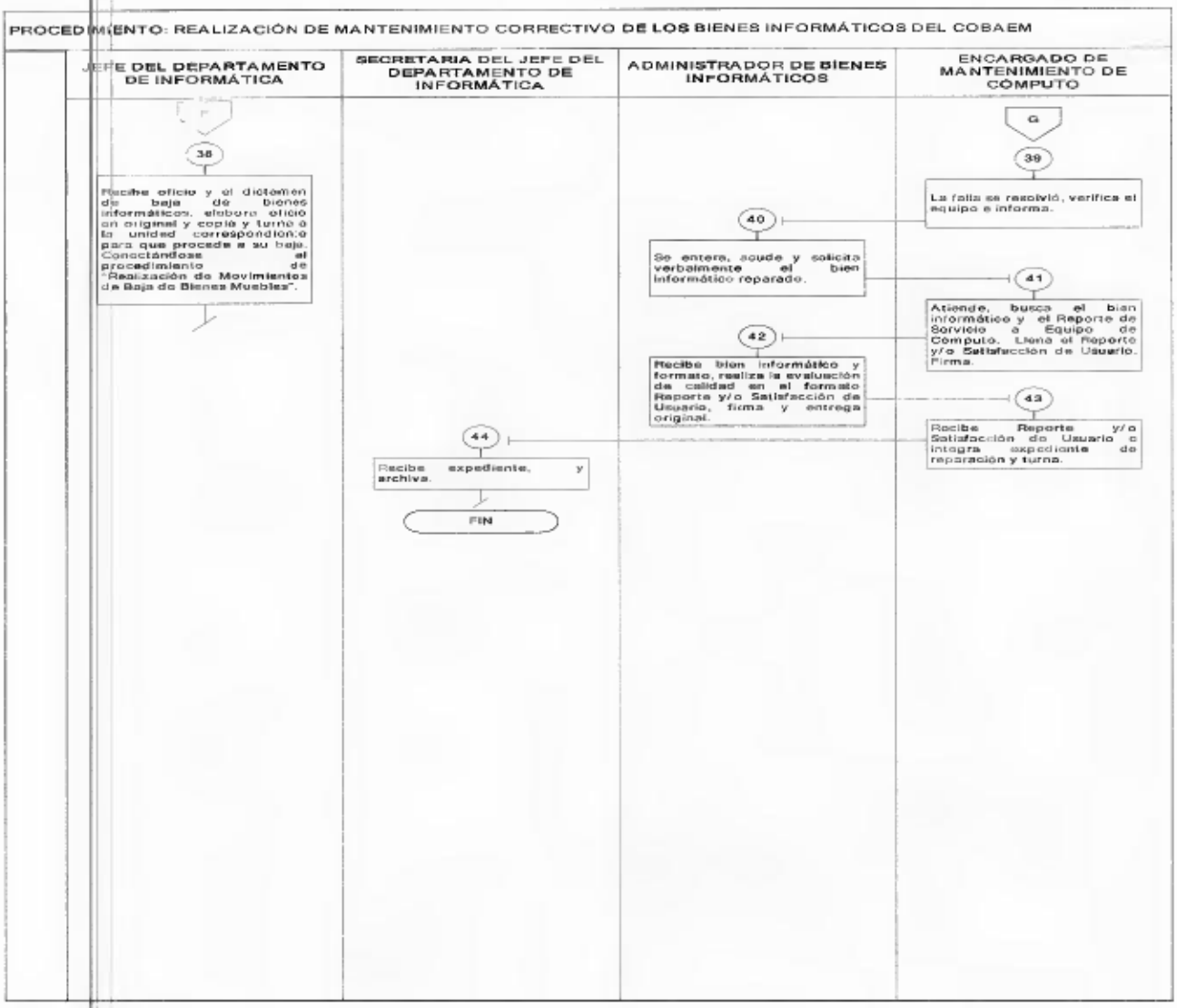
PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS BIENES INFORMÁTICOS DEL COBAEM



PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS BIENES INFORMÁTICOS DEL COBAEM




PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS BIENES INFORMÁTICOS DEL COBAEM
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES
ADMINISTRADOR DE BIENES INFORMÁTICOS
ENCARGADO DE MANTENIMIENTO DE CÓMPUTO
D
26
Recibe, firma oficios y turna.
27
Recibe requerimientos de las piezas, compra y turna.
28
Recibe piezas, se las entrega al encargado de mantenimiento de equipo de cómputo.
29
Recibe piezas y repara el equipo.
41
E
PROVEEDOR
30
Requiere reparación externa, corrobora fallas, informa al Jefe de Departamento de Informática, realizar diagnóstico de falla y entrega.
31
Recibe bien informático y diagnóstico de falla. Informa al Departamento de Recursos Materiales, elabora oficio de salida y entrega.
32
Recibe bien informático diagnóstico de falla y oficio de salida. Realiza un pedido de reparación y turna.
33
Recibe equipo, pedido de reparación. Arregla y turna.
34
Recibe el bien informático, revisa y determina:
Falla resuelta?
Si
No
DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA ESTATAL DE INFORMÁTICA
35
Levanta reporte y tipo de falla con la leyenda "SIN REPARACIÓN: PARA BAJA" en la Solicitud de Opinión Técnica para Baja de Bienes Informáticos, y turna.
36
Verifica formatos, realiza oficio y la lista de bienes informáticos para la dictaminación de baja por parte del Sistema Estatal de Informática. Y turna documentos.
37
Recibe oficio y procede a dictaminar los bienes informáticos, prepara dictamen y turna con oficio en original y copia, obtiene acuse y archiva.
F
G



MEDICIÓN

Eficiencia financiera

Es la esperanza del costo de una reparación en un periodo dado:

∑Costo de reparación *[periodo]*/Número de bienes reparados *[periodo]*

Eficiencia operacional

Es el tiempo esperado del Tiempo efectivo de reparación en un periodo dado:

∑Tiempo efectivo de reparación *[periodo]*/Número de bienes reparados *[periodo]*

Dónde:

Tiempo efectivo de reparación

Es el tiempo desde que se recibe el bien informático del usuario hasta que este queda reparado o diagnosticado sin reparación y disponible al usuario.

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

Los equipos a los que se les da el mantenimiento quedan registrados en el Reporte de Servicio a Equipo de Cómputo.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
FO-DI-03	Reporte de Servicio a Equipo de Computo
FO-MP-DAT-01	Solicitud de Opinión Técnica para baja de Bienes Informáticos
FO-DI-02	Reporte y/o Satisfacción de Usuario

FORMATO PARA LLENAR: "REPORTE DE SERVICIO A EQUIPO DE COMPUTO" F0-DI-03

Gobierno del Estado de México
Secretaría de Educación
Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior
Colegio de Bachilleres del Estado de México
Departamento de Informática

Reporte de Servicio No. (1)

Toluca, Méx. A (2)

REPORTE DE SERVICIO A EQUIPO DE COMPUTO

Dirección General/Area: ADMINISTRACION Y FINANZAS
Unidad Administrativa: DEPARTAMENTO DE INFORMATICA — Teléfono: 2 15 2590
Nombre del Usuario: (3) — Puesto: (4)
Fecha de Reporte: (5) — Fecha de Conclusión: (6) — Horas Empleadas: (7)
Procedencia del Equipo: (8) — Persona que Atendio: (9)

TIPO DE SERVICIO (10)

Mtto Correctivo ☐ — Instalación de Equipo ☐ — Instalación de Red ☐
Mtto. Preventivo ☐ — Restauración de paquetería ☐ — Reubicación de Equipo ☐
Instalacion de Accesorios ☐ — Conexiones ☐ — Otro ☐

IDENTIFICACION DEL EQUIPO

DESCRIPCION	SERIE	INVENTARIO	OBSERVACIONES
(11)	(12)	(13)	(14)

DESCRIPCION DE LA FALLA REPORTADA: (15)

DESCRIPCION BREVE DEL SERVICIO (16)

LUGAR DONDE SE ATIENDE	ESTATUS
SE: (17)	En proceso: ☐ (21)
Dependencia: (18) ☐	Atendida: ☐ (22)
Otro: ☐ (19) Especifique: (20)	

OBSERVACIONES: (23)

RECIBIO SERVICIO — ATENDIO SERVICIO

(24) — (25)

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: "REPORTE DE SERVICIO A EQUIPO DE COMPUTO" F0-DI-03

Objetivo: Llevar el control del servicio de mantenimiento que realiza el Departamento de Informática en los espacios educativos y oficinas centrales.

Distribución: El número de formatos del Reporte de Servicio a Equipo de Cómputo requeridos es de tres impresiones originales: primer impresión al Jefe del Departamento, segunda al Plantel al cual que se le dio el mantenimiento preventivo a su equipo de cómputo y una tercera para Vigilancia.

NO.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	**Reporte de Servicio No**	Número consecutivo de los reportes que se realizan.
2.	**Fecha**	Fecha en que se realiza la visita, anotando el día, mes y año.
3.	**Usuario**	Nombre del usuario del equipo o Bien informático que recibe mantenimiento.
4.	**Puesto**	Puesto Funcional.
5.	**Fecha de Reporte**	Anotar día, mes y año en que reportan la falla.
6.	**Fecha de Conclusión**	Anotar día, mes y año en que finaliza el soporte técnico.
7.	**Horas Empleadas**	Número de horas realizadas al soporte.
8.	**Propietario del Equipo**	Nombre del usuario del equipo.
9.	**Personal que Atendió**	Nombre de la persona que está dando el mantenimiento.
NO.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
10.	**Tipo de Servicio**	Se marca con una "X" el servicio atendido o realizado al bien informático.
11.	**Descripción**	Descripción del equipo.
12.	**Serie**	Número de serie del equipo o bien informático que recibe mantenimiento.
13.	**Inventario**	Numero de inventario del equipo.
14.	**Observaciones**	Observaciones sobre el equipo o el mantenimiento.
15.	**Descripción de la**	Descripción de la falla que presenta el equipo.

NO.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
	falla reportada	
16.	Descripción breve del servicio	Descripción del servicio que se dio al equipo.
17.	SEI	Marcar si se dio mantenimiento en el Sistema Estatal de Informática.
18.	Dependencia	Nombre de la dependencia en la que se realizó el mantenimiento.
19.	Otro	Marcar con una "X" si el mantenimiento se realiza en otro lugar.
20.	Especifique	Escriba el nombre donde se realiza el mantenimiento.
21.	En proceso	Marcar si el mantenimiento no se ha completado.
22.	Atendida	Marcar si el mantenimiento y la falla fueron solucionados.
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
23.	Observaciones	Escribir las observaciones sobre el mantenimiento realizado.
24.	Recibió Servicio	Nombre y firma del usuario del equipo.
25.	Atendió Servicio	Nombre y firma de quien realizó el mantenimiento.

FORMATO PARA LLENAR: "SOLICITUD DE OPINIÓN TÉCNICA PARA BAJA DE BIENES INFORMÁTICOS" FO-MP-DAT-01

	Solicitud de Opinion Tecnica para Baja de Bienes Informáticos	Código	FO-MP-DAT-01
		Revisión	0
		Fecha	18/jun/2007
		Página	1 de 26

FECHA	(1)			NUM/SOL/OPINION TEC.	(2)

DATOS GENERALES DE LA DEPENDENCIA SOLICITANTE

SECRETARIA: DE EDUCACION PUBLICA
SUBSECRETARIA: DE EDUCACION MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR
DIRECCION GENERAL: DEL COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE MEXICO
DIV/AREA/SUBDIR/DEPTO: DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS (DEPARTAMENTO DE INFORMATICA
RESPONSABLE DE LA SOLICITUD (3)
CARGO: JEFE DEL DEPARTAMENTO
DOMICILIO: 2ª PRIVADA DE LA LIBERTAD (Calle) 102 (No) LA MERCED Y ALAMEDA (Col) TOLUCA, ESTADO DE MEXICO (Localidad)
215 72 32 / 215 25 90 (Telefono) 215 72 32 / 215 25 90 (Fax) (e-mail)

CARACTERISTICAS DE BIENES INFORMATICOS

DESCRIPCION DEL BIEN	NUMERO DE INVENTARIO	NUMERO DE SERIE	MARCA	MODELO	ESTADO ACTUAL DEL BIEN	VALOR ESTIMADO	MOTIVO DE BAJA
(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)

OBSERVACIONES
(12)

SOLICITANTE	Vo. Bo
(13) NOMBRE Y FIRMA	(14) NOMBRE Y FIRMA

NOTA: El servidor público que realice la valoración del equipo no podrá reemplazar, ni sustraer piezas de los bienes informáticos de la dependencia.

CLAVES PARA EL ESTADO ACTUAL DEL BIEN: F FUNCIONA, NF NO FUNCIONA, NR NO FUNCIONA REPARABLE, A CASADO
CLAVES PARA MOTIVO DE BAJA: O OBSOLETO, R REPARABLE

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: "SOLICITUD DE OPINIÓN TÉCNICA PARA BAJA DE BIENES INFORMÁTICOS" FO-MP-DAT-01

Objetivo: Llevar el control de los equipos que se consideran para darlos de baja dentro del Colegio de Bachilleres del Estado de México.

Distribución: Original: Dirección General del Sistema Estatal de Informática y copia para el Departamento de Informática.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Fecha	Fecha en que se realiza la visita, anotando el día, mes y año.
2.	Núm. De Solicitud	Número de la solicitud
3.	Responsable de la solicitud	Nombre del Jefe de Departamento de Informática.
4.	Descripción del bien	Descripción del equipo.
5.	Numero de Inventario	Numero de inventario del equipo.
6.	Número de Serie	Número de serie del equipo o bien informático que se piensa dar de baja.
7.	Marca	Marca del equipo o bien informático.
8.	Modelo	Modelo del equipo o bien informático.
9.	Estado Actual del bien	Describir en qué condiciones se encuentra el equipo o bien informático.
10.	Valor estimado	Anotar en valor estimado del equipo o bien informático.
11.	Motivo de la baja	Explicar sin reparación.
12.	Observaciones	Observaciones sobre el equipo o el motivo de la baja.
13.	Solicitante	Nombre y firma quien solicita la baja.
14.	Vo. Bo.	Nombre y firma de la persona quien da el visto bueno de la baja.

FORMATO PARA LLENAR: "REPORTE Y/O SATISFACCIÓN DE USUARIO" FO-DI-02

Gobierno del Estado de México
Secretaría de Educación
Subsecretaria de Educación Media Superior y Superior
Colegio de Bachilleres del Estado de México
Departamento de Informática

Reporte No. (1)

Toluca, Méx. A (2)

REPORTE Y/O SATISFACCIÓN DE USUARIO

Adscripción: ADMINISTRACION Y FINANZAS	
Unidad Administrativa: DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	Teléfono: 2 15 25 90
Nombre del Usuario: (3)	Puesto: (4)
Fecha de Reporte: (5)	
Nombre del Técnico: (6)	

1. ¿Cómo calificaría la calidad en el servicio? (7)

   MALO ☐ REGULAR ☐ BUENO ☐ EXCELENTE ☐

2. ¿El tiempo de respuesta cree que fue el adecuado?

   SI ☐ NO ☐ ¿por qué?_____

3. ¿Se soluciono el problema?

   SI ☐ NO ☐ ¿por qué?_____

4. ¿Cómo calificaría la atención del personal?

   MALO ☐ REGULAR ☐ BUENO ☐ EXCELENTE ☐

5. Comentarios y/o sugerencias:

   (8)

6. Nombre de quien lo atendió: (9)

(10)

Nombre y firma del usuario

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: "REPORTE Y/O SATISFACCIÓN DE USUARIO" FO-DI-02

Objetivo: Saber la calidad de servicio que se brinda a los usuarios con respecto al mantenimiento correctivo y preventivo, y verificar la eficiencia del personal.

Distribución: El número de formatos del Reporte y/o satisfacción de usuario requeridos es de una impresión en original: la impresión se le dará al Jefe del Departamento.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	**Numero de reporte**	Fecha en que se realiza la visita, anotando el día, mes y año.
2.	**Fecha**	Fecha en que se realiza el reporte
3.	**Usuario**	Nombre del usuario del equipo o Bien informático que recibe mantenimiento.
4.	**Puesto**	Puesto Funcional.
5.	**Fecha de Reporte**	Anotar día, mes y año en que reportan la falla.
6.	**Nombre del Técnico**	Nombre de quien reparo el bien informático.
7.	**Preguntas opción múltiple**	Marca con una X según la respuesta adecuada y en su defecto complementa la pregunta
8.	**Comentarios y/o sugerencias**	Escribir un comentario o sugerencia con respecto al servicio brindado
9.	**Nombre de quien lo atendió**	Nombre del Técnico quien atendió al usuario
10.	**Nombre y firma del usuario**	Nombre y firma de quien contesto el reporte.

VII. 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.
	Procedimiento: 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.

VIII. REGISTRO DE EDICIONES

Primera Edición (Noviembre de 2008):

- Elaboración del manual.

Segunda Edición (Febrero de 2010):

- Actualización del manual (fecha, nombre de los procedimientos, correcciones en el desarrollo y diagramación del segundo procedimiento y apartado de validación).

Tercera Edición (Noviembre 2011):

- Actualización de la información en los apartados de los procedimientos que integran el manual.

Cuarta Edición (Octubre 2014):

- Actualización de logos.
- Actualización en el Procedimiento de Mantenimiento Preventivo de los Bienes Informáticos del COBAEM.
    1. Referencias.
    2. Folios en Formatos.
- Actualización en el Procedimiento de Mantenimiento Correctivo de los Bienes Informáticos del COBAEM.
    1. Referencias.
    2. Folios en Formatos.
    3. Se agregó el concepto de Bienes Informáticos Inventariables.
    4. Nuevas políticas.

5. Actualización del nombre del procedimiento en el cual se conecta en el número 38.

IX. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Departamento de Organización, Innovación y Calidad del Colegio de Bachilleres del Estado de México.

X. VALIDACIÓN

Lic. Enrique Olascoaga Carbajal
Director General del Colegio de Bachilleres del Estado de México
(Rúbrica).

Lic. Héctor M. Carballido Barba
Director de Administración y Finanzas
(Rúbrica).

P. L.I.A. Joel Aguirre Álvarez
Jefe del Departamento de Informática
(Rúbrica).