



GOBIERNO DE JALISCO

SECRETARÍA DE SALUD

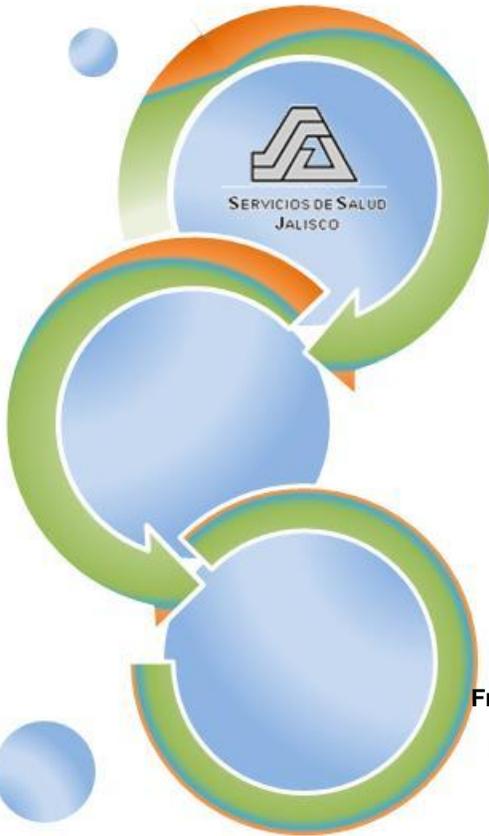
# PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA PARA MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE

## AUTORIZACIÓN

ELABORÓ: **RÚBRICA**  
 SALVADOR BARBOSA RAMÍREZ  
 ENCARGADO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA

APROBÓ: **RÚBRICA**  
 LAE JORGE ADRIÁN TAPIA PORRAS  
 SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO

AUTORIZÓ: **RÚBRICA**  
 DR. ENRIQUE RÁBAGO SOLORIO  
 DIRECTOR DEL HOSPITAL GENERAL DE OCCIDENTE



## HOSPITAL GENERAL DE OCCIDENTE

CÓDIGO: DOM-P124-HM1\_001

FECHA DE EMISIÓN: 31 AGOSTO 2011

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17 ENERO 2012

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 28 DE FEBRERO DE 2012

Sello

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

El Presente procedimiento Si cumple con lo establecido en la Guía Técnica para Documentar Procedimientos.

Sello

Este documento es vigente y está actualizado porque responde a las necesidades actuales de la unidad, y no hay uno nuevo que lo sustituya.

Responsable de la información: Hospital General de Occidente  
 Responsable de la Publicación: Depto. de Organización y Métodos  
 Fecha de Publicación 01 marzo 2012



# PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA PARA EL MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE



CÓDIGO: DOM-P124-HM1\_001  
FECHA DE EMISIÓN: 31 AGOSTO 2011  
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17 ENERO 2012

## Objetivo

Optimizar los procesos del departamento de informática ofreciendo un mejor y eficiente servicio al usuario, así como dar mantenimiento, asesoría sobre el uso y manejo del equipo de cómputo para que éste se conserve en buen estado.

**Límites del procedimiento:** Inicia cuando se determina si se compra o instala nuevo equipo o se da asesoría, concluye cuando se entrega equipo a usuario, se llena orden de servicio y se firma de conformidad.

## Alcance

**Áreas que intervienen:** Subdirección Administrativa, Área de Informática, Área de Adquisiciones, Área de inventarios y cualquier área del HGO que requiera mantenimiento de hardware o software.

## Políticas

1. Los procedimientos documentados deberán sujetarse a las siguientes disposiciones y éstas serán de observancia para todos los Centros de Responsabilidad y Contraloría Interna.
  - Un procedimiento **actualizado** es aquel que está vigente y responde a las necesidades actuales de la Institución
  - Un procedimiento es **vigente** mientras no haya uno nuevo que lo supla o sustituya; por lo tanto se sigue aplicando aunque las fechas de autorización no correspondan a los del mes y año en curso, ni los nombres de los directivos a los que ostentan el cargo en la actualidad.
  - Un procedimiento es **obsoleto** cuando su contenido ya no responde a las necesidades actuales de la Institución y éste se encuentra en desuso o existe uno nuevo.
2. Sólo se adquirirá equipo de cómputo que tenga el visto bueno del área de informática, así como también deberá de cumplir con las características especificadas en base a la normatividad.
3. El personal del área de informática es el único autorizado para especificar las características de los equipos de cómputo, el usuario no puede dar especificaciones del mismo.
4. Para llevar a cabo la baja de un equipo de computo debe ser previamente revisado por el personal del área de informática, que a su vez determina y especifica las los motivos por los cuales el equipo se da de baja.
5. El personal del área de informática es el único autorizado para la instalación de software y ésta debe estar apegada a la normatividad que rige la Dirección de Informática.

SELLO



DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página  
2

Hospital General de Occidente



# PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA PARA EL MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE



CÓDIGO: DOM-P124-HM1\_001  
FECHA DE EMISIÓN: 31 AGOSTO 2011  
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17 ENERO 2012

## Definiciones:

- Aplicación:** Es un tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir al usuario realizar uno o diversos tipos de trabajo
- Base de Datos:** Conjunto de información organizada de un mismo tipo y relacionada entre si.
- Virus Informático:** Son aplicaciones cuyo objetivo es dificultar el funcionamiento de un equipo de cómputo.
- Open office:** Aplicación de distribución gratuita que incluye herramientas como procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones dibujos y base de datos.
- Antivirus:** Son aplicaciones son cuyo objetivo es detectar y/o eliminar virus informático.
- Descompresor:** Aplicación que sirve para reducir el tamaño de un documento.
- PDF:** Formato de almacenamiento de documentos, (acrónimo del inglés portable document format, formato de documento portátil).
- Software:** Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.
- Hardware:** Corresponde a todas las partes tangibles de un sistema informático sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos
- Equipo:** Máquina electrónica que recibe y procesa datos para convertirlos en información útil
- PC:** Computadora personal
- Escanear:** Digitalizar imágenes o documentos, los cuales se traducen en señales eléctricas para su procesamiento, salida o almacenamiento.

# PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA PARA EL MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE



CÓDIGO: DOM-P124-HM1\_001  
 FECHA DE EMISIÓN: 31 AGOSTO 2011  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17 ENERO 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
1.	Personal de informática	Determina acción a realizar						
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Acción a realizar</th> <th style="width: 70%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Compra e/o instalación de nuevos equipos</td> <td style="text-align: center;"><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Asesoría</td> <td style="text-align: center;"><b>Aplica actividad 14.</b></td> </tr> </tbody> </table>	Acción a realizar	Entonces	Compra e/o instalación de nuevos equipos	<b>Aplica siguiente actividad.</b>	Asesoría	<b>Aplica actividad 14.</b>
		Acción a realizar	Entonces					
Compra e/o instalación de nuevos equipos	<b>Aplica siguiente actividad.</b>							
Asesoría	<b>Aplica actividad 14.</b>							
ETAPA: COMPRA E/O INSTALACIÓN DE EQUIPO NUEVO								
2.	Personal de informática	Determina si es compra de equipos nuevos o son equipos que envía el gobierno.						
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 70%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Compra</td> <td style="text-align: center;">Recibe memorándum de solicitud para la compra del equipo de cómputo y realiza análisis en base a lo que se está solicitando. <b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Envía gobierno</td> <td style="text-align: center;">Realiza análisis para determinar qué área es la que tiene mayor necesidad de equipo y poderlo ubicar para su uso. <b>Aplica actividad 11.</b></td> </tr> </tbody> </table>		Entonces	Compra	Recibe memorándum de solicitud para la compra del equipo de cómputo y realiza análisis en base a lo que se está solicitando. <b>Aplica siguiente actividad.</b>	Envía gobierno	Realiza análisis para determinar qué área es la que tiene mayor necesidad de equipo y poderlo ubicar para su uso. <b>Aplica actividad 11.</b>
			Entonces					
Compra	Recibe memorándum de solicitud para la compra del equipo de cómputo y realiza análisis en base a lo que se está solicitando. <b>Aplica siguiente actividad.</b>							
Envía gobierno	Realiza análisis para determinar qué área es la que tiene mayor necesidad de equipo y poderlo ubicar para su uso. <b>Aplica actividad 11.</b>							
3.	Personal de informática	Determina si es factible lo que están solicitando para poder realizar la compra						
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">¿Es factible?</th> <th style="width: 70%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td style="text-align: center;">Sella de visto bueno en el memorándum, envíalo a la Subdirección Administrativa para que lo autorice el administrador. <b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td style="text-align: center;">Realiza la observación en el memorándum y pide al área solicitante que haga la corrección. <b>Aplica actividad 2.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Es factible?	Entonces	Si	Sella de visto bueno en el memorándum, envíalo a la Subdirección Administrativa para que lo autorice el administrador. <b>Aplica siguiente actividad.</b>	No	Realiza la observación en el memorándum y pide al área solicitante que haga la corrección. <b>Aplica actividad 2.</b>
		¿Es factible?	Entonces					
Si	Sella de visto bueno en el memorándum, envíalo a la Subdirección Administrativa para que lo autorice el administrador. <b>Aplica siguiente actividad.</b>							
No	Realiza la observación en el memorándum y pide al área solicitante que haga la corrección. <b>Aplica actividad 2.</b>							
4.	Subdirección Administrativa	Recibe memorándum, determina si se autoriza la compra						
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">¿Se autoriza?</th> <th style="width: 70%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td style="text-align: center;">Regresa Memorándum al área de informática. <b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td style="text-align: center;">Envía memorándum autorizado al área de adquisiciones para que se gestione la compra. <b>Aplica actividad 6.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Se autoriza?	Entonces	No	Regresa Memorándum al área de informática. <b>Aplica siguiente actividad.</b>	Si	Envía memorándum autorizado al área de adquisiciones para que se gestione la compra. <b>Aplica actividad 6.</b>
		¿Se autoriza?	Entonces					
No	Regresa Memorándum al área de informática. <b>Aplica siguiente actividad.</b>							
Si	Envía memorándum autorizado al área de adquisiciones para que se gestione la compra. <b>Aplica actividad 6.</b>							
5.	Personal de informática	Recibe memorándum no autorizado y archívalo temporalmente mientras exista recurso para realizar la compra, una vez que exista presupuesto <b>Aplica actividad 3.</b>						

SELO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA PARA EL MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE



CÓDIGO: DOM-P124-HM1\_001  
 FECHA DE EMISIÓN: 31 AGOSTO 2011  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17 ENERO 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
6.	Área de adquisiciones	Recibe memorándum autorizado, pide al área de informática que proporcione las características específicas del (los) equipo(s).						
7.	Personal de informática	Solicita a la Dirección de Informática de Oficina Central el catálogo actualizado con las características de los equipos, obtén tres cotizaciones de distintos proveedores, realiza análisis y comparación de las características ofertadas contra lo solicitado.						
8.		Elige al proveedor que cumpla con lo requerido, entrega la cotización junto con el catálogo actualizado al área de adquisiciones para que se realice la compra.  <b>Nota:</b> Quedas en espera que el área de adquisiciones aplique el procedimiento de compra.						
9.	Área de adquisiciones	Entrega el (los) equipo (s) de cómputo al área de informática.						
10.	Personal de informática	Recibe el (los) equipo (s) de computo y revisa que sea lo solicitado y determina si cumple con las características.						
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 20%; text-align: center;">¿Cumple?</th> <th style="text-align: center;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td>Informa al área de adquisiciones que haga la devolución. <b>Aplica actividad 9.</b>  <b>Nota:</b> Quedas en espera a que el área de adquisiciones aplique el procedimiento para realizar devolución.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Cumple?	Entonces	No	Informa al área de adquisiciones que haga la devolución. <b>Aplica actividad 9.</b>  <b>Nota:</b> Quedas en espera a que el área de adquisiciones aplique el procedimiento para realizar devolución.	Si	<b>Aplica siguiente actividad.</b>
		¿Cumple?	Entonces					
		No	Informa al área de adquisiciones que haga la devolución. <b>Aplica actividad 9.</b>  <b>Nota:</b> Quedas en espera a que el área de adquisiciones aplique el procedimiento para realizar devolución.					
Si	<b>Aplica siguiente actividad.</b>							
11.	Personal de informática	Elabora <b>orden de servicio (Anexo 2)</b> llenando los espacios de fecha, nombre de usuario, área, descripción, fecha y hora de atención y dirígete al área que tiene la necesidad de equipo de cómputo para realizar la instalación.						
12.		Realiza la instalación de (los) equipo (s) en base a la normatividad de informática la cual es software de distribución gratuita.  <b>Notas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•El software que se instala es: Open Office, Antivirus, descompresor, Software para archivos PDF, software para copia de DVD y CD.</li> <li>•En caso de que la PC tenga una impresora asignada se instala el software de la misma.</li> </ul>						

SELO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA PARA EL MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE



CÓDIGO: DOM-P124-HM1\_001  
 FECHA DE EMISIÓN: 31 AGOSTO 2011  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17 ENERO 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
13.	Personal de informática	Da al usuario una breve asesoría y explicación del funcionamiento de (los) equipo (s), haciendo las recomendaciones adecuadas de uso del (los) mismo (s), asegúrate de que no le quede ninguna duda, pide que firme de conformidad la <b>orden de servicio (Anexo 2)</b> , regresa a tu área y archiva la orden de servicio.  <b>Fin de Procedimiento de Compra e/o instalación de equipo nuevo.</b>						
ETAPA: ASESORÍA								
14.	Personal de informática	Recibe llamada del usuario para reportar falla en el equipo de cómputo, realiza <b>orden de servicio (Anexo 2)</b> llenando los espacios de fecha, hora, nombre del usuario, área, descripción del problema, determina si se puede solucionar el problema vía telefónica o acudes al área que solicita la asesoría						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Tipo de atención</th> <th style="width: 70%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Vía telefónica</td> <td>Da instrucciones al usuario para una posible solución. <b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td>Acude al área</td> <td><b>Aplica actividad 16.</b></td> </tr> </tbody> </table>		Tipo de atención	Entonces	Vía telefónica	Da instrucciones al usuario para una posible solución. <b>Aplica siguiente actividad.</b>	Acude al área	<b>Aplica actividad 16.</b>	
Tipo de atención		Entonces						
Vía telefónica	Da instrucciones al usuario para una posible solución. <b>Aplica siguiente actividad.</b>							
Acude al área	<b>Aplica actividad 16.</b>							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">¿Se solucionó el problema?</th> <th style="width: 70%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td>Termina de completar la <b>orden de servicio (Anexo 2)</b> en los campos de atención de soporte técnico y observaciones y acude al área asesorada para recabar la firma de conformidad, regresa a tu área y archiva la orden de servicio.  <b>Fin de procedimiento</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> </tbody> </table>		¿Se solucionó el problema?	Entonces	Si	Termina de completar la <b>orden de servicio (Anexo 2)</b> en los campos de atención de soporte técnico y observaciones y acude al área asesorada para recabar la firma de conformidad, regresa a tu área y archiva la orden de servicio.  <b>Fin de procedimiento</b>	No	<b>Aplica siguiente actividad.</b>	
¿Se solucionó el problema?	Entonces							
Si	Termina de completar la <b>orden de servicio (Anexo 2)</b> en los campos de atención de soporte técnico y observaciones y acude al área asesorada para recabar la firma de conformidad, regresa a tu área y archiva la orden de servicio.  <b>Fin de procedimiento</b>							
No	<b>Aplica siguiente actividad.</b>							
15.	Personal de informática	Determina si se solucionó el problema						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">¿Se solucionó el problema?</th> <th style="width: 70%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td>Termina de completar la <b>orden de servicio (Anexo 2)</b> en los campos de atención de soporte técnico y observaciones y acude al área asesorada para recabar la firma de conformidad, regresa a tu área y archiva la orden de servicio.  <b>Fin de procedimiento</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> </tbody> </table>		¿Se solucionó el problema?	Entonces	Si	Termina de completar la <b>orden de servicio (Anexo 2)</b> en los campos de atención de soporte técnico y observaciones y acude al área asesorada para recabar la firma de conformidad, regresa a tu área y archiva la orden de servicio.  <b>Fin de procedimiento</b>	No	<b>Aplica siguiente actividad.</b>	
¿Se solucionó el problema?		Entonces						
Si	Termina de completar la <b>orden de servicio (Anexo 2)</b> en los campos de atención de soporte técnico y observaciones y acude al área asesorada para recabar la firma de conformidad, regresa a tu área y archiva la orden de servicio.  <b>Fin de procedimiento</b>							
No	<b>Aplica siguiente actividad.</b>							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">¿Tipo de falla?</th> <th style="width: 70%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Software</td> <td><b>Aplica siguiente actividad</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Hardware</td> <td><b>Aplica actividad 22</b></td> </tr> </tbody> </table>		¿Tipo de falla?	Entonces	Software	<b>Aplica siguiente actividad</b>	Hardware	<b>Aplica actividad 22</b>	
¿Tipo de falla?	Entonces							
Software	<b>Aplica siguiente actividad</b>							
Hardware	<b>Aplica actividad 22</b>							
16.	Personal de informática	Determina si es una falla de software o de hardware						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">¿Tipo de falla?</th> <th style="width: 70%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Software</td> <td><b>Aplica siguiente actividad</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Hardware</td> <td><b>Aplica actividad 22</b></td> </tr> </tbody> </table>		¿Tipo de falla?	Entonces	Software	<b>Aplica siguiente actividad</b>	Hardware	<b>Aplica actividad 22</b>	
¿Tipo de falla?		Entonces						
Software	<b>Aplica siguiente actividad</b>							
Hardware	<b>Aplica actividad 22</b>							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">¿Tipo de falla?</th> <th style="width: 70%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Software</td> <td><b>Aplica siguiente actividad</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Hardware</td> <td><b>Aplica actividad 22</b></td> </tr> </tbody> </table>		¿Tipo de falla?	Entonces	Software	<b>Aplica siguiente actividad</b>	Hardware	<b>Aplica actividad 22</b>	
¿Tipo de falla?	Entonces							
Software	<b>Aplica siguiente actividad</b>							
Hardware	<b>Aplica actividad 22</b>							



SELO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA PARA EL MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE



CÓDIGO: DOM-P124-HM1\_001  
 FECHA DE EMISIÓN: 31 AGOSTO 2011  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17 ENERO 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
17.	Personal de informática	Pregunta al usuario si instaló algún software <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 30%;">¿Instaló software?</th> <th style="width: 70%;">Entonces</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td><b>Aplica siguiente actividad</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td><b>Aplica actividad 21.</b></td> </tr> </table>	¿Instaló software?	Entonces	No	<b>Aplica siguiente actividad</b>	Si	<b>Aplica actividad 21.</b>
¿Instaló software?		Entonces						
No		<b>Aplica siguiente actividad</b>						
Si		<b>Aplica actividad 21.</b>						
18.		Revisa si el antivirus está actualizado <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 30%;">¿Antivirus actualizado?</th> <th style="width: 70%;">Entonces</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td>Revisa el equipo para detectar si contiene algún virus y eliminarlo. <b>Aplica siguiente actividad</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td><b>Aplica actividad 20.</b></td> </tr> </table>	¿Antivirus actualizado?	Entonces	Si	Revisa el equipo para detectar si contiene algún virus y eliminarlo. <b>Aplica siguiente actividad</b>	No	<b>Aplica actividad 20.</b>
¿Antivirus actualizado?		Entonces						
Si	Revisa el equipo para detectar si contiene algún virus y eliminarlo. <b>Aplica siguiente actividad</b>							
No	<b>Aplica actividad 20.</b>							
19.	Determina si se solucionó la falla <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 30%;">¿Se solucionó la falla?</th> <th style="width: 70%;">Entonces</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td>Termina de completar la <b>orden de servicio (anexo 2)</b> en los campos de atención de soporte técnico y observaciones, recaba la firma de conformidad regresa a tu área y archiva la orden de servicio.  <b>Fin de procedimiento</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> </table>	¿Se solucionó la falla?	Entonces	Si	Termina de completar la <b>orden de servicio (anexo 2)</b> en los campos de atención de soporte técnico y observaciones, recaba la firma de conformidad regresa a tu área y archiva la orden de servicio.  <b>Fin de procedimiento</b>	No	<b>Aplica siguiente actividad.</b>	
¿Se solucionó la falla?	Entonces							
Si	Termina de completar la <b>orden de servicio (anexo 2)</b> en los campos de atención de soporte técnico y observaciones, recaba la firma de conformidad regresa a tu área y archiva la orden de servicio.  <b>Fin de procedimiento</b>							
No	<b>Aplica siguiente actividad.</b>							

SELLO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA PARA EL MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE



CÓDIGO: DOM-P124-HM1\_001  
 FECHA DE EMISIÓN: 31 AGOSTO 2011  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17 ENERO 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
20.		Lleva el equipo de cómputo al taller para la reinstalación de software, una vez instalado determina si funciona correctamente						
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">¿Funciona correctamente?</th> <th style="width: 80%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td>Termina de completar la <b>orden de servicio (anexo 2)</b> en los campos de atención de soporte técnico y observaciones, recaba la firma de conformidad regresa a tu área y archiva la orden de servicio.  <b>Fin de procedimiento</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td><b>Aplica actividad 16</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Funciona correctamente?	Entonces	Si	Termina de completar la <b>orden de servicio (anexo 2)</b> en los campos de atención de soporte técnico y observaciones, recaba la firma de conformidad regresa a tu área y archiva la orden de servicio.  <b>Fin de procedimiento</b>	No	<b>Aplica actividad 16</b>
		¿Funciona correctamente?	Entonces					
Si	Termina de completar la <b>orden de servicio (anexo 2)</b> en los campos de atención de soporte técnico y observaciones, recaba la firma de conformidad regresa a tu área y archiva la orden de servicio.  <b>Fin de procedimiento</b>							
No	<b>Aplica actividad 16</b>							
No	<b>Aplica actividad 16</b>							
21.	Personal de informática	Revisa si el usuario tiene el soporte, la licencia y la justificación del uso del software instalado						
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">¿Tiene licencia y justificación?</th> <th style="width: 80%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td><b>Aplica actividad 18.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td>Elimina el software que fue instalado sin licencia, realiza el reporte y envía copias a los mandos superiores, informa al usuario de los puntos de normatividad donde se menciona la prohibición del uso indebido de software sin licencia  <b>Aplica actividad 18</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Tiene licencia y justificación?	Entonces	Si	<b>Aplica actividad 18.</b>	No	Elimina el software que fue instalado sin licencia, realiza el reporte y envía copias a los mandos superiores, informa al usuario de los puntos de normatividad donde se menciona la prohibición del uso indebido de software sin licencia  <b>Aplica actividad 18</b>
		¿Tiene licencia y justificación?	Entonces					
Si	<b>Aplica actividad 18.</b>							
No	Elimina el software que fue instalado sin licencia, realiza el reporte y envía copias a los mandos superiores, informa al usuario de los puntos de normatividad donde se menciona la prohibición del uso indebido de software sin licencia  <b>Aplica actividad 18</b>							
No	Elimina el software que fue instalado sin licencia, realiza el reporte y envía copias a los mandos superiores, informa al usuario de los puntos de normatividad donde se menciona la prohibición del uso indebido de software sin licencia  <b>Aplica actividad 18</b>							
22.		Determina si la falla es del equipo o se le está dando un mal uso por falta de conocimiento del usuario.						
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Tipo de falla</th> <th style="width: 80%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Mal uso</td> <td>Explica al usuario sobre el error que cometió y que por esa causa no funcionaba bien el equipo. <b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Falla de equipo</td> <td><b>Aplica actividad 24</b></td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de falla	Entonces	Mal uso	Explica al usuario sobre el error que cometió y que por esa causa no funcionaba bien el equipo. <b>Aplica siguiente actividad.</b>	Falla de equipo	<b>Aplica actividad 24</b>
		Tipo de falla	Entonces					
Mal uso	Explica al usuario sobre el error que cometió y que por esa causa no funcionaba bien el equipo. <b>Aplica siguiente actividad.</b>							
Falla de equipo	<b>Aplica actividad 24</b>							
Falla de equipo	<b>Aplica actividad 24</b>							
23.		Termina de completar la <b>orden de servicio (Anexo 2)</b> en los campos de atención de soporte técnico y observaciones, recaba la firma de conformidad regresa a tu área y archiva la orden de servicio.  <b>Fin de procedimiento</b>						

SELLO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA PARA EL MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE



CÓDIGO: DOM-P124-HM1\_001  
FECHA DE EMISIÓN: 31 AGOSTO 2011  
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17 ENERO 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD										
24.		<p>Determina si la falla es simple o requiere una atención mayor</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 30%;">Tipo de falla</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Simple</td> <td>Resuelve la falla en el sitio y momento, informa al usuario que ya quedó solucionado el problema. <b>Aplica actividad 23.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Mayor</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de falla	Entonces	Simple	Resuelve la falla en el sitio y momento, informa al usuario que ya quedó solucionado el problema. <b>Aplica actividad 23.</b>	Mayor	<b>Aplica siguiente actividad.</b>				
Tipo de falla		Entonces										
Simple		Resuelve la falla en el sitio y momento, informa al usuario que ya quedó solucionado el problema. <b>Aplica actividad 23.</b>										
Mayor	<b>Aplica siguiente actividad.</b>											
25.	Personal de informática	<p>Lleva el equipo de cómputo al taller y determina si se puede reparar en el talle, si se requiere hacer una compra, hacer valida la garantía o que intervenga un proveedor externo</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 30%;">Actividad a realizar</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Reparación</td> <td><b>Aplica siguiente actividad</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Compra de material o pieza</td> <td><b>Aplica actividad 28</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Contratar proveedor externo</td> <td><b>Aplica actividad 41</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Hacer valida la garantía</td> <td><b>Aplica actividad 45</b></td> </tr> </tbody> </table>	Actividad a realizar	Entonces	Reparación	<b>Aplica siguiente actividad</b>	Compra de material o pieza	<b>Aplica actividad 28</b>	Contratar proveedor externo	<b>Aplica actividad 41</b>	Hacer valida la garantía	<b>Aplica actividad 45</b>
Actividad a realizar	Entonces											
Reparación	<b>Aplica siguiente actividad</b>											
Compra de material o pieza	<b>Aplica actividad 28</b>											
Contratar proveedor externo	<b>Aplica actividad 41</b>											
Hacer valida la garantía	<b>Aplica actividad 45</b>											
26.		<p>Determina la falla y busca las herramientas y piezas necesarias para hacer la reparación al equipo de cómputo, determina si cuentas con las piezas necesarias para realizar la reparación</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 30%;">¿Cuenta con las piezas?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td>Realiza la reparación del equipo de cómputo, realiza una prueba para verificar que el equipo quedó arreglado. <b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td><b>Aplica actividad 28.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Cuenta con las piezas?	Entonces	Si	Realiza la reparación del equipo de cómputo, realiza una prueba para verificar que el equipo quedó arreglado. <b>Aplica siguiente actividad.</b>	No	<b>Aplica actividad 28.</b>				
¿Cuenta con las piezas?		Entonces										
Si		Realiza la reparación del equipo de cómputo, realiza una prueba para verificar que el equipo quedó arreglado. <b>Aplica siguiente actividad.</b>										
No	<b>Aplica actividad 28.</b>											

SELO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA PARA EL MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE



CÓDIGO: DOM-P124-HM1\_001  
 FECHA DE EMISIÓN: 31 AGOSTO 2011  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17 ENERO 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
27.	Personal de informática	Determina si se resolvió la falla						
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 20%; text-align: center;">¿Se reparó la falla?</th> <th style="text-align: center;">Entonces</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td>Entrega el equipo al usuario y explícale lo que ocasionó la falla y da las recomendaciones de uso, termina de completar la <b>orden de servicio (Anexo 2)</b> en los campos de atención de soporte técnico y observaciones, recaba la firma de conformidad, regresa a tu área y archiva la orden de servicio.  <b>Fin de procedimiento</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td><b>Aplica actividad 26.</b></td> </tr> </table>	¿Se reparó la falla?	Entonces	Si	Entrega el equipo al usuario y explícale lo que ocasionó la falla y da las recomendaciones de uso, termina de completar la <b>orden de servicio (Anexo 2)</b> en los campos de atención de soporte técnico y observaciones, recaba la firma de conformidad, regresa a tu área y archiva la orden de servicio.  <b>Fin de procedimiento</b>	No	<b>Aplica actividad 26.</b>
		¿Se reparó la falla?	Entonces					
Si	Entrega el equipo al usuario y explícale lo que ocasionó la falla y da las recomendaciones de uso, termina de completar la <b>orden de servicio (Anexo 2)</b> en los campos de atención de soporte técnico y observaciones, recaba la firma de conformidad, regresa a tu área y archiva la orden de servicio.  <b>Fin de procedimiento</b>							
No	<b>Aplica actividad 26.</b>							
No	<b>Aplica actividad 26.</b>							
28.		Elabora memorándum dirigido a la Subdirección Administrativa en donde se solicita la compra del material o pieza, envía memorándum a la Subdirección Administrativa.						
29.	Subdirección Administrativa	Recibe memorándum y envíalo al área de inventarios para ver si se encuentra en existencia lo que se está solicitando.						
30.	Área de Inventarios	Recibe memorándum, revisa y determina si hay en existencia lo que se está solicitando						
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 20%; text-align: center;">¿Hay en existencia?</th> <th style="text-align: center;">Entonces</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td>Informa al área de informática que si hay en existencia la pieza y entrégala. <b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td><b>Aplica actividad 34.</b></td> </tr> </table>	¿Hay en existencia?	Entonces	Si	Informa al área de informática que si hay en existencia la pieza y entrégala. <b>Aplica siguiente actividad.</b>	No	<b>Aplica actividad 34.</b>
		¿Hay en existencia?	Entonces					
Si	Informa al área de informática que si hay en existencia la pieza y entrégala. <b>Aplica siguiente actividad.</b>							
No	<b>Aplica actividad 34.</b>							
No	<b>Aplica actividad 34.</b>							
31.	Personal de informática	Recibe pieza y determina si sirve para reparar el equipo.						
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 20%; text-align: center;">¿Sirve la pieza?</th> <th style="text-align: center;">Entonces</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td>Informa a la Subdirección Administrativa que si se encontró la pieza y se reparará el equipo. <b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td><b>Aplica actividad 34.</b></td> </tr> </table>	¿Sirve la pieza?	Entonces	Si	Informa a la Subdirección Administrativa que si se encontró la pieza y se reparará el equipo. <b>Aplica siguiente actividad.</b>	No	<b>Aplica actividad 34.</b>
		¿Sirve la pieza?	Entonces					
Si	Informa a la Subdirección Administrativa que si se encontró la pieza y se reparará el equipo. <b>Aplica siguiente actividad.</b>							
No	<b>Aplica actividad 34.</b>							
No	<b>Aplica actividad 34.</b>							

SELLO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA PARA EL MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE



CÓDIGO: DOM-P124-HM1\_001  
 FECHA DE EMISIÓN: 31 AGOSTO 2011  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17 ENERO 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
32.	Personal de informática	Realiza la reparación del equipo y haz una prueba para verificar que el equipo quedó funcionando correctamente.						
33.		Entrega el equipo al usuario y explícale lo que ocasionó la falla, da las recomendaciones de uso y pregunta al usuario si le quedó alguna duda con respecto al funcionamiento y si todo quedó claro, termina de completar la <b>orden de servicio (Anexo 2)</b> en los campos de atención de soporte técnico y observaciones, recaba la firma de conformidad, regresa a tu área y archiva la orden de servicio.  <b>Fin de procedimiento</b>						
34.	Área de inventarios	Sella memorándum para constar la inexistencia de la pieza y solicitar su compra, envía memorándum al área de adquisiciones.						
35.	Área de adquisiciones	Recibe memorándum autorizado, pide al área de informática que obtenga tres cotizaciones de proveedores diferentes.						
36.	Personal de informática	Obtén tres cotizaciones de distintos proveedores, realiza análisis y comparación de las características ofertadas contra lo solicitado, elige al proveedor que cumpla con lo requerido, entrega al cotización de dicho proveedor al área de adquisiciones para que realice el trámite correspondiente.						
37.	Área de adquisiciones	<p>Aplica procedimiento de adquisiciones y determina si se contrató proveedor, se realizó compra o se hizo devolución.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Actividad que se realizó</th> <th style="width: 70%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Compra o devolución</td> <td>Entrega equipo o pieza al área de informática. <b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Contrató proveedor</td> <td>Informa al área de informática del proveedor contratado. <b>Aplica actividad 39.</b></td> </tr> </tbody> </table>	Actividad que se realizó	Entonces	Compra o devolución	Entrega equipo o pieza al área de informática. <b>Aplica siguiente actividad.</b>	Contrató proveedor	Informa al área de informática del proveedor contratado. <b>Aplica actividad 39.</b>
Actividad que se realizó	Entonces							
Compra o devolución	Entrega equipo o pieza al área de informática. <b>Aplica siguiente actividad.</b>							
Contrató proveedor	Informa al área de informática del proveedor contratado. <b>Aplica actividad 39.</b>							
38.	Personal de informática	<p>Recibe lo solicitado y revisa que sí cumpla con las características necesarias</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">¿Cumple?</th> <th style="width: 80%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td>Informa y entrega el equipo o pieza al área de adquisiciones para que haga la devolución. <b>Aplica actividad 37.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td><b>Aplica actividad 32.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Cumple?	Entonces	No	Informa y entrega el equipo o pieza al área de adquisiciones para que haga la devolución. <b>Aplica actividad 37.</b>	Si	<b>Aplica actividad 32.</b>
¿Cumple?	Entonces							
No	Informa y entrega el equipo o pieza al área de adquisiciones para que haga la devolución. <b>Aplica actividad 37.</b>							
Si	<b>Aplica actividad 32.</b>							
39.		Entrega el equipo de cómputo al proveedor para su reparación y espera el tiempo que determine el proveedor para entregarlo.						



SELO

DOCUMENTO DE REFERENCIA



# PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA PARA EL MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE



CÓDIGO: DOM-P124-HM1\_001  
FECHA DE EMISIÓN: 31 AGOSTO 2011  
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17 ENERO 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
40.	Personal de informática	<p>Recibe equipo de cómputo por parte del proveedor contratado y verifica que el equipo quedó listo, determina si se solucionó la falla.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%; text-align: center;">¿Cumple?</th> <th style="text-align: center;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td>Localiza la factura correspondiente y contacta al proveedor para notificarle de la falla. <b>Aplica actividad 39.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td><b>Aplica actividad 33.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Cumple?	Entonces	No	Localiza la factura correspondiente y contacta al proveedor para notificarle de la falla. <b>Aplica actividad 39.</b>	Si	<b>Aplica actividad 33.</b>
		¿Cumple?	Entonces					
		No	Localiza la factura correspondiente y contacta al proveedor para notificarle de la falla. <b>Aplica actividad 39.</b>					
Si	<b>Aplica actividad 33.</b>							
41.	Elabora memorándum dirigido a la Subdirección Administrativa en donde se explica que la pieza solicitada no se puede adquirir por estar inexistente, o ya no se puede hacer válida la garantía por lo cual se solicita reparación con un proveedor externo.							
42.	Envía memorándum a la subdirección Administrativa para su autorización.							
43.	Subdirección Administrativa	<p>Recibe memorándum y determina si se autoriza la contratación del proveedor</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%; text-align: center;">¿Se autoriza?</th> <th style="text-align: center;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td>Envía memorándum autorizado al área de adquisiciones par que se gestione la contratación. <b>Aplica actividad 35.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td>Regresa memorándum al área de informática. <b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Se autoriza?	Entonces	Si	Envía memorándum autorizado al área de adquisiciones par que se gestione la contratación. <b>Aplica actividad 35.</b>	No	Regresa memorándum al área de informática. <b>Aplica siguiente actividad.</b>
		¿Se autoriza?	Entonces					
		Si	Envía memorándum autorizado al área de adquisiciones par que se gestione la contratación. <b>Aplica actividad 35.</b>					
No	Regresa memorándum al área de informática. <b>Aplica siguiente actividad.</b>							
44.	Recibe memorándum no autorizado y archívalo temporalmente mientras exista el recurso para poder hacer la contratación. Una vez que exista el recurso <b>aplica actividad 42.</b>							
45.	<p>Personal de informática</p> <p>Revisa el equipo de cómputo, solicita al área de inventarios una copia de la factura donde se encuentra integrado el equipo de cómputo al que se hará válida la garantía.</p> <p><b>Nota:</b> La revisión al equipo no se hace muy profunda puesto que si se llega a infringir una violación de la garantía no se hace válida.</p>							

SELLO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA PARA EL MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE



CÓDIGO: DOM-P124-HM1\_001  
 FECHA DE EMISIÓN: 31 AGOSTO 2011  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17 ENERO 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
46.	Personal de informática	Contacta al proveedor y verifica con él el número de serie que está en la factura y determina si está aún en tiempo para hacer valida la garantía <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 30%;">¿Está a tiempo?</th> <th style="width: 70%;">Entonces</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td style="color: red;"><b>Aplica actividad 41.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td style="color: red;"><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> </table>	¿Está a tiempo?	Entonces	No	<b>Aplica actividad 41.</b>	Si	<b>Aplica siguiente actividad.</b>
¿Está a tiempo?		Entonces						
No		<b>Aplica actividad 41.</b>						
Si	<b>Aplica siguiente actividad.</b>							
<b>Nota:</b> Algunos proveedores piden que se les envíe la copia de la factura, otros sólo con mencionarles el dato vía telefónica.								
47.	Personal de informática	Explica al proveedor la falla y recibe indicaciones para hacer distintas pruebas, determina si se soluciona el problema <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 30%;">¿Se solucionó?</th> <th style="width: 70%;">Entonces</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td style="color: red;"><b>Aplica actividad 33.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td style="color: red;"><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> </table>	¿Se solucionó?	Entonces	Si	<b>Aplica actividad 33.</b>	No	<b>Aplica siguiente actividad.</b>
¿Se solucionó?		Entonces						
Si		<b>Aplica actividad 33.</b>						
No	<b>Aplica siguiente actividad.</b>							
<b>Nota:</b> Pide al proveedor otra alternativa de solución y determina si el proveedor acude al hospital.								
48.	Proveedor externo	Pide al proveedor otra alternativa de solución y determina si el proveedor acude al hospital. <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 30%;">¿Acude el proveedor?</th> <th style="width: 70%;">Entonces</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td style="color: red;"><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td style="color: red;"><b>Aplica actividad 51</b></td> </tr> </table>	¿Acude el proveedor?	Entonces	Si	<b>Aplica siguiente actividad.</b>	No	<b>Aplica actividad 51</b>
¿Acude el proveedor?		Entonces						
Si		<b>Aplica siguiente actividad.</b>						
No	<b>Aplica actividad 51</b>							
<b>Nota:</b> Personal de informática está presente todo el tiempo que el proveedor está haciendo la reparación.								
49.	Personal de informática	Acude con el personal de informática del HGO, revisa el equipo de cómputo y repáralo, si es el caso cambia la pieza dañada						
<b>Nota:</b> Revisa que el equipo esté funcionando correctamente. <b>Aplica actividad 33.</b>								
<b>Nota:</b> En caso de que el equipo falle en ese momento, pedirle al proveedor que lo deje funcionando correctamente.								
50.	Personal de informática	Revisa que el equipo esté funcionando correctamente. <b>Aplica actividad 33.</b>						

SELO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA PARA EL MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE



CÓDIGO: DOM-P124-HM1\_001  
 FECHA DE EMISIÓN: 31 AGOSTO 2011  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17 ENERO 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
51.	Proveedor externo	Envía pieza dañada por paquetería.						
52.	Personal de informática	<p>Recibe pieza para realizar la reparación y determina si es la correcta y no llegó dañada.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 30%;">¿Es correcta la pieza?</th> <th style="width: 70%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td style="color: red;"><b>Aplica actividad 32.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td style="color: red;"><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Es correcta la pieza?	Entonces	Si	<b>Aplica actividad 32.</b>	No	<b>Aplica siguiente actividad.</b>
¿Es correcta la pieza?	Entonces							
Si	<b>Aplica actividad 32.</b>							
No	<b>Aplica siguiente actividad.</b>							
53.		Comunícate con el proveedor para informarle que la pieza no es correcta o está dañada, infórmale sobre las características de la pieza, el modelo, número de serie y especificaciones precisas de la pieza, envía la pieza dañada o incorrecta por paquetería y pide al proveedor que envíe la pieza correcta, queda en espera que el proveedor la envíe. <b>Aplica actividad 51.</b>						

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS		
<b>Asesorado por:</b>	LAFS Claudia Guadalupe Rea Hernández	•
PERSONAL QUE COLABORÓ EN LA DOCUMENTACIÓN		
•	•	•

SELLO



DOCUMENTO DE REFERENCIA



# PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA PARA EL MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE



CÓDIGO: DOM-P124-HM1\_001  
FECHA DE EMISIÓN: 31 AGOSTO 2011  
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17 ENERO 2012

## Documentos de Referencia

Código	Documento
	Normatividad de la Dirección de Informática
	Catálogo de características de equipos de cómputo

## Formatos Utilizados (Ver anexos)

Código	Documento
Anexo 01	Diagrama de Flujo
Anexo 02	Orden de servicio

SELO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
15

*Hospital General de Occidente*



# ANEXOS

SELLO



DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página  
16

*Hospital General de Occidente*

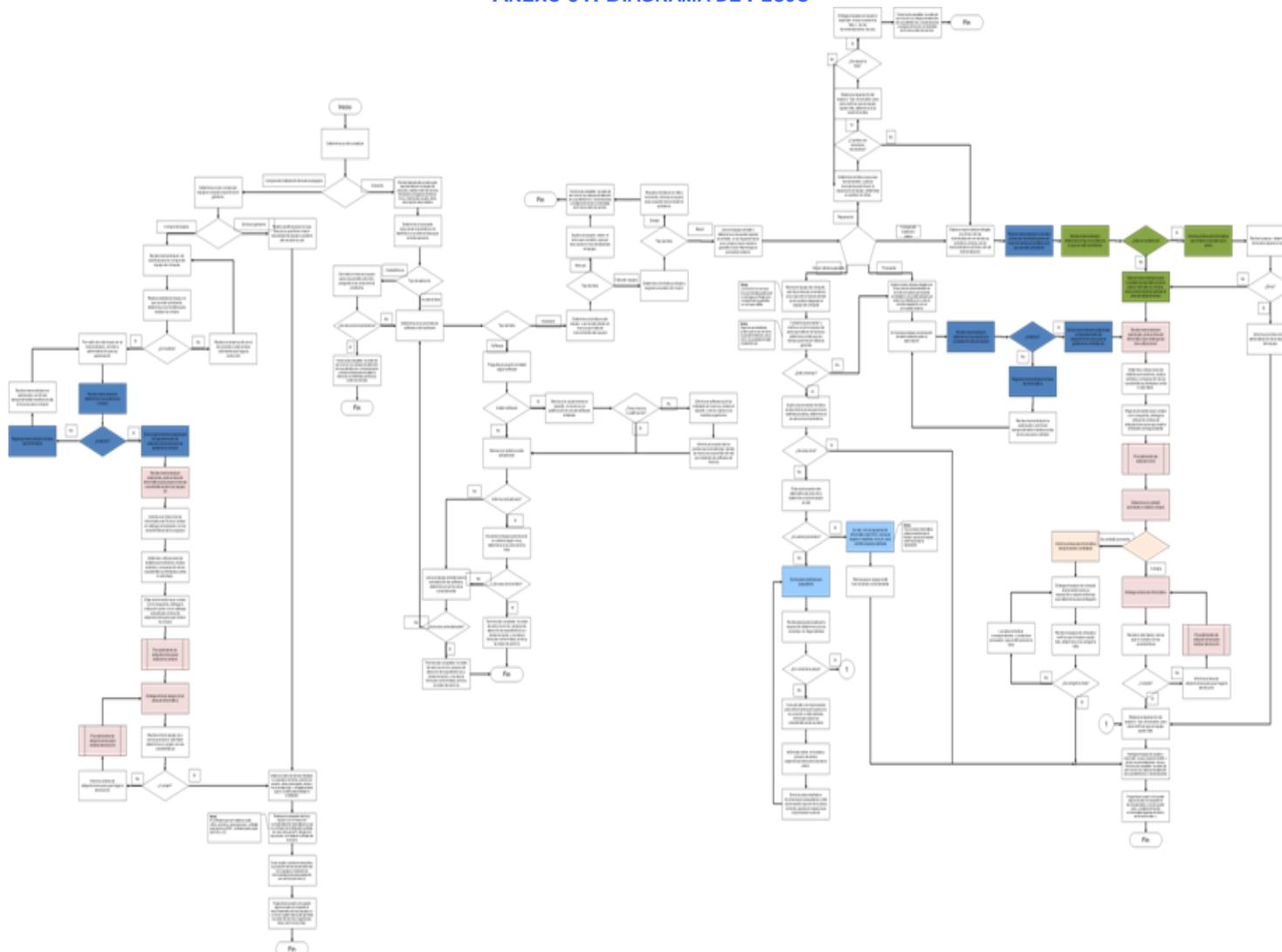


# PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA PARA EL MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE



CÓDIGO: DOM-P124-HM1\_001  
FECHA DE EMISIÓN: 31 AGOSTO 2011  
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17 ENERO 2012

## ANEXO 01: DIAGRAMA DE FLUJO



SELO



DOCUMENTO DE REFERENCIA



# PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA PARA EL MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE



CÓDIGO: DOM-P124-HM1\_001  
 FECHA DE EMISIÓN: 31 AGOSTO 2011  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17 ENERO 2012

## ANEXO 02: ORDEN DE SERVICIO

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA  
 ADMINISTRACIÓN DE TECNOLOGÍAS  
 ORDEN DE SERVICIO**

**CÓDIGO:** INF-R05  
**Fecha de Emisión:** 18 Septiembre del 2001  
**Número/ Fecha de Expedición:** 002/9 de Julio de 2002

Reporte No. \_\_\_\_\_

**Escritorio de Ayuda**  
 Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_  
 Nombre del Usuario: \_\_\_\_\_  
 Área: \_\_\_\_\_ Ext.: \_\_\_\_\_

**DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**  
 RESPONSABLE: \_\_\_\_\_ Fecha(s): \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ Fecha(s): \_\_\_\_\_

**Atención de Soporte Técnico**  
 FECHA: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_

**RESOLUCIÓN**  
 FECHA: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_

CAPACITACIÓN	1. Nada	2. Poca	3. Suficiente	4. Bien	5. Excelente	RECIBE DE CONFORMIDAD	Nombre y Firma
--------------	---------	---------	---------------	---------	--------------	-----------------------	----------------

**ESTADÍSTICAS DE SERVICIO**

SATISFACCIÓN	Nada	Poca	Suficiente	Bien	Excelente	AMABILIDAD	Nada	Poca	Suficiente	Bien	Excelente
							CAPACIDAD TÉCNICA				

**SUGERENCIAS**

**OBSERVACIONES**

CAPTURO: \_\_\_\_\_ Fecha(s): \_\_\_\_\_ ARCHIVO: \_\_\_\_\_ Fecha(s): \_\_\_\_\_

**ORDEN DE SERVICIO**  
 Reporte N°: «Numero» Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_  
 Área: \_\_\_\_\_  
 Recibió: \_\_\_\_\_ Nombre, Dato y Firma

SELO \_\_\_\_\_  
 Página 1 de 2

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA  
 ADMINISTRACIÓN DE TECNOLOGÍAS  
 ORDEN DE SERVICIO**

**CÓDIGO:** INF-R05  
**Fecha de Emisión:** 18 Septiembre del 2001  
**Número/ Fecha de Expedición:** 002/9 de Julio de 2002

**Taller**  
 FECHA: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_  
 ENTREGA: \_\_\_\_\_ RECIBE: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL EQUIPO**

EQUIPO	_____	MARCA	_____
MODELO	_____	NO. DE SERIE	_____
ACCESORIOS	_____		

**DIAGNÓSTICO**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**REFACCIONES**

DESCRIPCIÓN	_____	PROVEEDOR	_____
COSTO	_____	NO. DE FACTURA	_____
FECHA DE FACTURA	_____	GARANTÍA (CUÁNTO)	_____

**PROVEEDOR**

PROVEEDOR (QUIÉN VENDIÓ EL EQUIPO)	_____	TIENE GARANTÍA	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
PROVEEDOR (TALLER EXTERNO)	_____	FECHA DE SALIDA	_____
ENTREGA (TALLER)	_____	RECIBE (PROVEEDOR EXTERNO)	_____
COSTO DE LA REPARACIÓN	_____	FECHA DE COTIZACIÓN	_____
COSTO DEL EQUIPO	_____	FACTIBLE REPARAR	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
NO. DE FACTURA	_____	FECHA DE FACTURA	_____
FECHA DE RECEPCIÓN DE EQUIPO	_____	HORA DE RECEPCIÓN DE EQUIPO	_____
ENTREGA (PROVEEDOR EXTERNO)	_____	RECIBE (TALLER)	_____

**RESOLUCIÓN DE TALLER**

TÉCNICO QUE CONFIGURÓ	_____	REVISADA	_____
SE NOTIFICÓ A:	_____	FECHA	_____
ENTREGA DE EQUIPO	_____	FECHA	_____
RECIBIÓ	_____	HORA	_____

Nombre y Firma \_\_\_\_\_

**Equipo:** \_\_\_\_\_  
**Marca:** \_\_\_\_\_ **Modelo:** \_\_\_\_\_  
**Numero de Serie:** \_\_\_\_\_

SELO \_\_\_\_\_  
 Página 2 de 2



SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

