



1.- Objetivo Ofrecer una solución oportuna en mantenimiento de equipo de cómputo.

Límites del procedimiento:

Inicia con el encargado de módulo informa al supervisor de una falla en el equipo de cómputo. Termina con la solución ya sea en sitio, en taller o por parte del fabricante, o en su defecto se dictamina baja del equipo.

2.- Alcance

Áreas que intervienen:

Encargado de Módulo, Supervisor, Técnico de Soporte y Proveedor.

3.- Reglas de Operación

1. Los procedimientos documentados deberán sujetarse a las siguientes disposiciones y éstas serán de observancia para todos los Centros de Responsabilidad y la Dirección de Contraloría del Organismo.

- 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. Los documentos son institucionales.
- Un procedimiento **actualizado** es aquel que está vigente que responde a las necesidades y dinámica actual del Organismo.
- Un procedimiento es **obsoleto** cuando su contenido ya no responde a las necesidades actuales del Organismo o éste, se encuentra en desuso.
- Un procedimiento es **dictaminado** favorablemente, cuando éste cumple con los lineamientos establecidos en la guía técnica correspondiente.

2. Reglamento

Sección 1.- Del equipo en General

1.- Cada dependencia, deberá elaborar una carta-resguardo de los equipos de cómputo y/o sus periféricos entregados al personal, con nombre de la persona que será responsable del mismo y que será el único que podrá utilizarlo. Si es necesario, la dependencia deberá entregar copias de dichos resguardos a Dirección General de Informática de la secretaría de Administración.

2.- En ningún equipo de cómputo deberán existir programas de juegos o pasatiempos, en caso de que personal de la dirección de informática de la dependencia encuentre alguno, deberá proceder a borrarlo de inmediato. Y elaborar un reporte al director general administrativo de la dependencia, independientemente de otras acciones que apliquen.

3.- Será responsabilidad del personal, mantener en buenas condiciones de limpieza externa y ausencia de polvo en los equipos de cómputo, absteniéndose de ingerir alimentos o bebidas que puedan derramarse y dañar los equipos. Asimismo, deberán de mantener el equipo de cómputo debidamente cubierto por sus fundas siempre que este no se encuentre en uso, especialmente al término de las labores del día.



3.- Reglas de Operación

4.- Queda prohibido al personal introducir material o pieza ajena al equipo de cómputo, así como a sus dispositivos, tales como: impresoras, escáners, ratones teclados, ect. En caso de resultar dañado el equipo por violación al presente artículo o por mal uso del equipo de cómputo, el personal resguardarte será responsable del costo de la reparación del mismo, independientemente de otras medidas que apliquen.

5.-Será responsabilidad de la dependencia asegurarse que el equipo de cómputo cuente con una línea de alimentación eléctrica debidamente aterrizada y con regulador de voltaje o no-break, así como los daños que puede causarse al equipo por falta de éstos, las garantías de los fabricantes se pierden si no se cuenta con la instalación de tierra física y regulador de voltaje o no- break.

6.- El equipo de cómputo asignado deberá utilizarse exclusivamente para el trabajo necesario en las oficinas de la dependencia del gobierno del estado correspondiente, prohibiéndose terminantemente utilizar estos para el uso particular del personal de la dependencia, o para trabajos de terceras personas.

7.- El equipo de cómputo que se utilice en el gobierno del estado de Jalisco y sus municipios, deberá ser propiedad del mismo, salvo excepciones que estarán sujetas a cubrir con los siguientes requisitos:

a)- Contar con autorización por escrito del titular o del director administrativo de la dependencia.

b)- Contar con un contrato de comodato con vigencia minima de 3 meses.

c)- El equipo no podrá ser sustraído de la dependencia a la que se asigne durante la vigencia del contrato de comodato.

d)- El equipo se entregará en un plazo máximo de 6 días hábiles después del termino del contrato para que la dependencia borre toda la información propiedad del gobierno del estado que haya sido grabada en el mismo y revise las condiciones de uso y limpieza del equipo y en su caso realice mantenimiento preventivo del mismo.

e)- El propietario del equipo podrá hacer respaldos de la información contenida en el equipo durante la vigencia del contrato de comodato y hasta la entrega de su equipo.

f)- No podrán ser removidos del equipo ningún componente del mismo, ni ser instalados otros por el personal de la dependencia y/o propietario, cualquier cambio deberá solicitarlo por escrito a la dirección general de informática, para que se realice, previa autorización del mismo por parte de3l titular o del director administrativo de la dependencia, después del mismo se deberán registrar los cambios en el contenido de comodato correspondiente.

8.- Queda prohibido al personal de la dependencia, instalar cualquier tipo de software en los equipos asignados. Está función estará reservada exclusivamente a la dirección de informática correspondiente de cada dependencia del organismo público, quien instalará unica y específicamente la cantidad de software con licencia adquirido para su uso en el gobierno del estado de Jalisco y sus municipios. Si el equipo de cómputo es contagiado de virus electrónico por violación al presente artículo y el equipo resulta dañado o con pérdida de la información, será responsabilidad del personal asignado por la dependencia para el uso de dicho equipo, el cubrir el costo de la reparación o recuperación del daño, independientemente de otras medidas y



3.- Reglas de Operación

sanciones que apliquen. La dirección de informática correspondiente, elaborará un reposte al titular de la dependencia o al directo administrativo, en cada caso se encuentre virus electrónico en un equipo de cómputo por negligencia o mal uso del mismo.



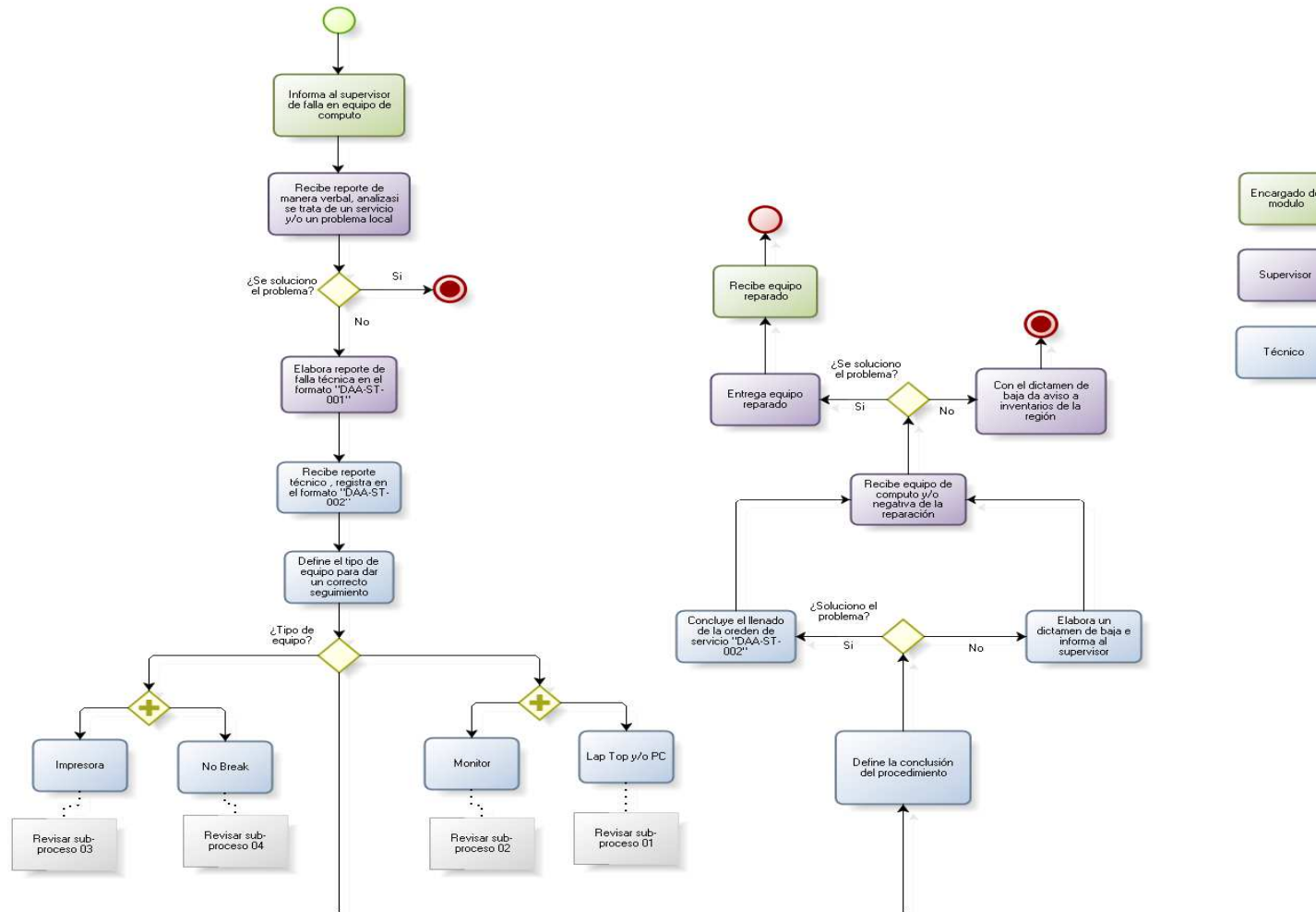


4.- Responsabilidades

Documento	Manual de Organización Específico Dirección General del Régimen Estatal de Protección Social en Salud
Funciones	
Supervisar que en los módulos de afiliación se cuente con el equipo necesario para el correcto funcionamiento y comunicación del mismo.	



5.- Modelado de Proceso (Flujograma)





6.- Desarrollo:M

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD										
1.	Encargado de Módulo	Informa al supervisor de manera verbal sobre una falla en el equipo de cómputo, ya sea PC de escritorio, Laptop, Monitor, Impresora, No-break o algún servicio.										
2.	Supervisor	<p>Recibe reporte de manera verbal por parte del encargado de modulo sobre una falla en el equipo de computo, analiza la falla, si se trata de un servicio se pone en contacto con el proveedor del mismo. Si se trata de un problema local (conexión de cables, falta de suministro de energía, falta de consumibles), trata de resolver el problema:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #800000; color: white;">¿Se soluciono el problema?</th> <th style="background-color: #d3d3d3;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td>Fin de procedimiento.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td> <p>Elabora un reporte de falla técnica en el formato “ DAA-ST-001” donde se incluyen los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Nombre del usuario •Unidad donde se encuentra el equipo. •Descripción de la falla •Marca, Modelo y Numero de serie del equipo. <p>Envía el equipo junto con el reporte de falla al taller de Soporte Técnico en el REPS.</p> <p>Aplica actividad siguiente</p> </td> </tr> </tbody> </table>	¿Se soluciono el problema?	Entonces	Si	Fin de procedimiento.	No	<p>Elabora un reporte de falla técnica en el formato “ DAA-ST-001” donde se incluyen los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Nombre del usuario •Unidad donde se encuentra el equipo. •Descripción de la falla •Marca, Modelo y Numero de serie del equipo. <p>Envía el equipo junto con el reporte de falla al taller de Soporte Técnico en el REPS.</p> <p>Aplica actividad siguiente</p>				
¿Se soluciono el problema?	Entonces											
Si	Fin de procedimiento.											
No	<p>Elabora un reporte de falla técnica en el formato “ DAA-ST-001” donde se incluyen los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Nombre del usuario •Unidad donde se encuentra el equipo. •Descripción de la falla •Marca, Modelo y Numero de serie del equipo. <p>Envía el equipo junto con el reporte de falla al taller de Soporte Técnico en el REPS.</p> <p>Aplica actividad siguiente</p>											
3.	Técnico	<p>Recibe el reporte de falla técnica por escrito por parte del Supervisor, se registran los datos proporcionados en el reporte de falla técnica DAA-ST-001 y se van vaciando en el formato de orden de servicio DAA-ST-002 para manejar un mejor control sobre el tráfico del equipo en el taller. Se revisa que el equipo se encuentre en buenas condiciones físicas, de lo contrario se le informa al supervisor para que se tomen las medidas necesarias. Se define el tipo de equipo para dar un correcto seguimiento a la solución.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #800000; color: white;">Tipo de equipo:</th> <th style="background-color: #d3d3d3;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Laptop ó PC</td> <td>Revisar SUB-Proceso-01 para reparación de computadora portátil o de escritorio.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Monitor</td> <td>Revisar SUB-Proceso-02 para reparación de Monitor.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Impresora</td> <td>Revisar SUB-Proceso-03 para reparación de Impresora.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No-Break</td> <td>Revisar SUB-Proceso-04 para reparación de No-Break.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Aplica siguiente actividad según el resultado del SUB-Proceso.</p>	Tipo de equipo:	Entonces	Laptop ó PC	Revisar SUB-Proceso-01 para reparación de computadora portátil o de escritorio.	Monitor	Revisar SUB-Proceso-02 para reparación de Monitor.	Impresora	Revisar SUB-Proceso-03 para reparación de Impresora.	No-Break	Revisar SUB-Proceso-04 para reparación de No-Break.
Tipo de equipo:	Entonces											
Laptop ó PC	Revisar SUB-Proceso-01 para reparación de computadora portátil o de escritorio.											
Monitor	Revisar SUB-Proceso-02 para reparación de Monitor.											
Impresora	Revisar SUB-Proceso-03 para reparación de Impresora.											
No-Break	Revisar SUB-Proceso-04 para reparación de No-Break.											



No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
4.	Técnico	De acuerdo a los resultados de los SUB-Procesos se define la conclusión del procedimiento.						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Soluciona el problema?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td> <p>Concluye el llenado de la orden de servicio <i>DAA-ST-002</i>, definiendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Diagnostico y resolución, en esta se indica cual fue la falla que presento el equipo y de qué manera se resolvió la falla, si fue necesaria la adquisición de refacciones, se envió con fabricante y este le dio solución. •En caso de compra de refacciones, anexar copia de factura. <p>Se le da aviso al supervisor para que recoja el equipo y firme la orden de servicio ya concluido. Aplica actividad siguiente</p> </td> </tr> <tr> <td>No</td> <td> <p>Elabora un dictamen de baja, el cual justifica el porqué el equipo de cómputo ya es obsoleto o resulta incosteable su reparación, incluyendo la siguiente documentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Orden de servicio <i>DAA-ST-002</i>. •Cotización del costo de la reparación. •Cotización del valor comercial actual del equipo de cómputo. •Fotos donde se establece el estado físico actual del equipo o se exhibe evidencia de la falla. <p>Informa al supervisor sobre la negativa en la reparación y entrega los documentos antes mencionados junto con el equipo. Aplica actividad siguiente</p> </td> </tr> </tbody> </table>	¿Soluciona el problema?	Entonces	Si	<p>Concluye el llenado de la orden de servicio <i>DAA-ST-002</i>, definiendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Diagnostico y resolución, en esta se indica cual fue la falla que presento el equipo y de qué manera se resolvió la falla, si fue necesaria la adquisición de refacciones, se envió con fabricante y este le dio solución. •En caso de compra de refacciones, anexar copia de factura. <p>Se le da aviso al supervisor para que recoja el equipo y firme la orden de servicio ya concluido. Aplica actividad siguiente</p>	No	<p>Elabora un dictamen de baja, el cual justifica el porqué el equipo de cómputo ya es obsoleto o resulta incosteable su reparación, incluyendo la siguiente documentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Orden de servicio <i>DAA-ST-002</i>. •Cotización del costo de la reparación. •Cotización del valor comercial actual del equipo de cómputo. •Fotos donde se establece el estado físico actual del equipo o se exhibe evidencia de la falla. <p>Informa al supervisor sobre la negativa en la reparación y entrega los documentos antes mencionados junto con el equipo. Aplica actividad siguiente</p>
		¿Soluciona el problema?	Entonces					
Si	<p>Concluye el llenado de la orden de servicio <i>DAA-ST-002</i>, definiendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Diagnostico y resolución, en esta se indica cual fue la falla que presento el equipo y de qué manera se resolvió la falla, si fue necesaria la adquisición de refacciones, se envió con fabricante y este le dio solución. •En caso de compra de refacciones, anexar copia de factura. <p>Se le da aviso al supervisor para que recoja el equipo y firme la orden de servicio ya concluido. Aplica actividad siguiente</p>							
No	<p>Elabora un dictamen de baja, el cual justifica el porqué el equipo de cómputo ya es obsoleto o resulta incosteable su reparación, incluyendo la siguiente documentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Orden de servicio <i>DAA-ST-002</i>. •Cotización del costo de la reparación. •Cotización del valor comercial actual del equipo de cómputo. •Fotos donde se establece el estado físico actual del equipo o se exhibe evidencia de la falla. <p>Informa al supervisor sobre la negativa en la reparación y entrega los documentos antes mencionados junto con el equipo. Aplica actividad siguiente</p>							
<p>Recibe equipo de computo y/o la negativa de la reparación y los documentos de baja del equipo de cómputo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Se soluciona el problema?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td> <p>Entrega el equipo reparado al encargado de Módulo. Aplica siguiente actividad.</p> </td> </tr> <tr> <td>No</td> <td> <p>Con la información y documentación incluida con el dictamen de baja se da aviso a inventarios de la región para que tramiten su baja del inventario. Fin del procedimiento</p> </td> </tr> </tbody> </table>	¿Se soluciona el problema?	Entonces	Si	<p>Entrega el equipo reparado al encargado de Módulo. Aplica siguiente actividad.</p>	No	<p>Con la información y documentación incluida con el dictamen de baja se da aviso a inventarios de la región para que tramiten su baja del inventario. Fin del procedimiento</p>		
¿Se soluciona el problema?	Entonces							
Si	<p>Entrega el equipo reparado al encargado de Módulo. Aplica siguiente actividad.</p>							
No	<p>Con la información y documentación incluida con el dictamen de baja se da aviso a inventarios de la región para que tramiten su baja del inventario. Fin del procedimiento</p>							
6.	Encargado de Modulo	<p>Recibe equipo de computo reparado</p> <p>Fin del procedimiento</p>						



7.- Colaboradores:

PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS QUE LO ASESORÓ		
Asesorado por:	LAE. Adolfo Montaña Rubio	
PERSONAL DE UNIDAD QUE COLABORÓ EN LA DOCUMENTACIÓN		
Ing. Víctor Acosta Villaseñor	Mtra. Susana Mendoza Gutiérrez	





8.- Definiciones:

Palabra, frase o abreviatura	Definición
Supervisor	Supervisor de SAP en Región Sanitaria
SAP	Sistema de Administración del Padrón

9.- Documentos de Referencia:

Código	Documento
DOM-0E173-01_001	Manual de Organización Específico Dirección General del Régimen Estatal de Protección Social en Salud
S/R	Normatividad de uso y aprovechamiento de los equipos de cómputo

10.- Formatos Utilizados:

Código	Documento
DAA-ST-001	Anexo 01 Reporte de falla técnica
DAA-ST-002	Anexo 02 Orden de servicio

11.- Descripción de Cambios

No.	Fecha del Cambio	Actividad Modificada	Breve Descripción del Cambio
1.	24 de julio de 2014	todo	Primera vez que se documenta procedimiento





ANEXOS





ANEXO 01:



DAA-ST-002

ORDEN DE SERVICIO

DATOS DEL REPORTE			
No.:		Fecha y Hora:	
Nombre del Usuario:			
Area:		Telefono:	
Entrega:		Recibe:	
Descripción del problema:			

DATOS DEL EQUIPO			
Equipo:		Marca:	
		Modelo:	
Serie:		Accesorios:	

DIAGNOSTICO Y RESOLUCIÓN			
Técnico:			
Entregó:		Fecha y Hora:	
Recibió:			





DAA-ST-001

REPORTE DE FALLA TÉCNICA			
Nombre del Usuario:			
Area:		Telefono:	
Equipo:			Marca:
			Modelo:
Serie:		Accesorios:	
Descripción del problema:			



DAA-ST-001

REPORTE DE FALLA TÉCNICA			
Nombre del Usuario:			
Area:		Telefono:	
Equipo:			Marca:
			Modelo:
Serie:		Accesorios:	
Descripción del problema:			

