



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

Número:

TCM-2400-D01-01

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

JULIO DE 2001

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

Número:

TCM-2400-D01-01

IDENTIFICACION



NUMERO DE REGISTRO
TCM-DTT-2400-D01-01

RESPONSABLE

ELABORACION, DISTRIBUCION Y
CONTROL

GERENCIA DE INGENIERIA Y CONTROL DE

ACTUALIZACION:

GERENCIA DE INGENIERIA Y
CONTROL DE SISTEMAS

EXPEDICION:

LUGAR:
MEXICO, D.F.

FECHA:
JULIO 2001

EJEMPLARES:

CANTIDAD:
50

NUMERO:
01

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

AUTORIZACION OFICIAL

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-01-01

OBJETIVO

ESTABLECER DE MANERA SISTEMATICA LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA LA
GERENCIA DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS


MODIFICACIÓN NO. O

FECHA: JULIO 2001

AREA (S) RESPONSABLE (S) DE SU EJECUCIÓN

**DIRECCIÓN TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMATICA
GERENCIA DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS**

AREA (S) QUE INTERVIENEN EN SU DESARROLLO O CONTROL



**C. CIRIO ALBERTO VERGARA
DIRECTOR TÉCNICO DE TELÉGRAFOS**



**ING. SATURNINO PÉREZ LOMELI
SUBDIRECTOR DE SISTEMAS DE INFORMATICA**



**LIC. GILDARDO GIL MERINO
GERENTE DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS**

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

INDICE

INTRODUCCIÓN	5
BASE LEGAL	6
1. EVALUACIÓN TÉCNICA DE LAS ADQUISICIONES DE BIENES INFORMATICOS	7
1.1 OBJETIVO	8
2 POLITICAS	9
1.3 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	10
2. LICITACIÓN DE BIENES INFORMATICOS	11
2.1 OBJETIVO	12
2.2 POLITICAS	13
2.3 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	14
3.- PROCEDIMIENTO DE SOPORTE A MICRO CÓMPUTO	19
3.1 OBJETIVO	20
3.2 POLITICAS	21
3.3 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	22
4.- SOPORTE TÉCNICO A SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	27
4.1 OBJETIVO	28
4.2 POLITICAS	29
4.3 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	30
5.- ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL EQUIPO HP9000	35
5.1 OBJETIVO	36
5.2 POLITICAS	37
5.3 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	38
6.- IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS	48
6.1 OBJETIVO	49
6.2 POLITICAS	50
6.3 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	51
7.- ASIGNACIÓN Y CONTROL DE EQUIPO	55
7.1 OBJETIVO	56
7.2 POLITICAS	57
7.3 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	58

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

INTRODUCCIÓN

Este manual de procedimientos de la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas, está fundamentado en las atribuciones que le confiere el Reglamento Interno de TELECOMM a la Dirección Técnica de Telegráfos, el Manual General de Organización, las Normas para el Aprovechamiento de los Recursos Informáticos y diversas circulares que establecen lineamientos para la operación telegráfica.

El propósito de este documento es orientar al personal de la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas y para que conozcan de manera detallada, los pasos que deben seguir para el desempeño de las funciones que tienen encomendadas.

Para mantener permanentemente actualizado el presente documento es indispensable la participación del personal de la Gerencia y de aquellas áreas usuarias que reciben los servicios, quienes deberán aportar sus comentarios o sugerencias para enriquecerlo constantemente.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

MARCO JURÍDICO

LEYES

LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 28 de diciembre de 1963

LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 31 de diciembre de 1982

LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 14 de mayo de 1986

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995

REGLAMENTOS

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRAFICOS NACIONALES E INTERNACIONALES
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 4 de enero de 1962

REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 26 de enero de 1990

REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de octubre de 1990

DECRETOS

DECRETO POR EL QUE SE CREA UN ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELEGRAFOS NACIONALES
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 20 de agosto de 1986

DECRETO POR EL QUE SE MODIFICA LA DENOMINACION DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELEGRAFOS NACIONALES
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 17 de noviembre de 1989

DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTICULOS 1º Y 3º FRACCIONES I,II y VII Y SE DEROGA LA FRACCION III DEL ARTICULO 3º QUE CREO EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELECOMUNICACIONES DE MEXICO
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de octubre de 1990

OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

INSTRUCTIVO PARA LA TRAMITACION DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRAFICOS NACIONALES E INTERNACIONALES
Publicado el 11 de diciembre de 1966

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

EVALUACIÓN TÉCNICA PARA LAS ADQUISICIONES DE BIENES INFORMATICOS.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

OBJETIVO

Establecer las normas y acciones para la elaboración de la evaluación técnica de las adquisiciones de informática, para lograr la homegenización de los recursos informáticos del organismo y emitir los dictámenes técnicos en la materia.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

POLÍTICAS ESPECÍFICAS.

- La Evaluación Técnica de las adquisiciones de Bienes Informáticos se realiza cuando la Subdirección de Adquisiciones envía a la Dirección Técnica de Telégrafos las requisiciones de bienes informáticos de cada una de las áreas del Organismo.
- Evaluación de las especificaciones técnicas de los Bienes Informáticos para evitar que se adquieran tecnologías obsoletas.
- Estandarización y homologación de los equipos de computo y periféricos para que se adquieran equipos compatibles con los sistemas y paquetería instalada en el Organismo.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

1.- Evaluación Técnica de las Adquisiciones de Bienes Informáticos.

Responsable	No.	Actividad
Subdirección de Adquisiciones.	01	Envía las requisiciones de todas las áreas relacionadas con la adquisición de bienes informáticos como son: Equipos de Cómputo, Periféricos, Software, Refacciones, Accesorios y Consumibles.
	02	Recibe las requisiciones y se evalúan todas y cada una de las características técnicas para que se adquieran bienes con tecnología de punta y que se apeguen a los estándares del Organismo.
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	03	Una vez recibidas las requisiciones se analizan cada una de las especificaciones solicitadas.
	04	Las especificaciones cumplen con los estándares del Organismo.
Subdirección de Adquisiciones y Almacenes	05	Si... Se realiza un concentrado por partida, separado por Gasto Corriente y Gasto de Inversión
	06	Entonces... Se envía a la Subdirección de Adquisiciones con el visto bueno del Gerente.
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	07	No... Se comunica con el responsable de elaborar la requisición para realizar aclaraciones técnicas.
	08	Entonces... Se solicita al área responsable realice los cambios sugeridos.
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	09	Envía a la Subdirección de Adquisiciones un documento de DICE, DEBE DECIR, solicitando el cambio de especificaciones, previo acuerdo del área involucrada.
	10	Analiza a detalle las especificaciones técnicas de cada una de las requisiciones.
	11	Realiza un estudio de mercado de cuales son los equipos de cómputo y periféricos con tecnología de punta y de mayor calidad.
	12	Verifica que por lo menos existan 3 marcas que cumplan con las características solicitadas.
	13	Estandariza y consolida las requisiciones para homologar características para que se adquieran bienes compatibles con el equipo de cómputo, periféricos, sistemas y paquetería actualmente en operación.
		Prepara anexo técnico con las características de cada uno de los equipos por partida para ser incluidos en las bases de licitación o invitación restringida.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

LICITACIÓN DE BIENES INFORMATICOS

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

OBJETIVO

Definir la participación de la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas en el proceso de licitación para las adquisiciones de bienes y recursos informáticos, para establecer los criterios institucionales en la materia.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

POLÍTICAS ESPECÍFICAS.

- La Licitación de Bienes Informáticos se inicia cuando ya se tiene los recursos presupuéstales, la evaluación técnica de los bienes que son objeto de adquirir, además de la aprobación de los comités de Adquisiciones e informática.
- La gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas tiene por responsabilidad preparar las bases para la adquisición de bienes informáticos inherentes a la Subdirección de Sistemas de Informática.
- La gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas tiene por responsabilidad intervenir en la Junta de Aclaraciones.
- La gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas tiene por responsabilidad intervenir Apertura de Ofertas Técnicas.
- La gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas tiene por responsabilidad participar en el evento Apertura de Ofertas Económicas.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

2. Procedimiento Licitación de Bienes Informáticos.

Preparación de Bases.

Responsable	No.	Actividad
Subdirección de Adquisiciones y Almacenes	01	Envía a la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas/ Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica las requisiciones y anexos de las diversas áreas, para su integración y homogenización.
	02	Revisa las consideraciones generales, alcances de los servicios, tiempos de entrega, garantías de los bienes informáticos objeto de la adquisición .
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	03	Envía a la Subdirección de Adquisiciones los anexos técnicos, alcances y tiempos de garantías
	04	Convoca reunión con la Contraloría Interna, Dirección de Asuntos Jurídicos y el Area Técnica para revisión de Bases.
	05	Participa en el subcomité revisor de bases en donde participan las áreas arriba mencionadas, para analizar cada uno de los puntos de las bases.
Subdirección de Adquisiciones y Almacenes		
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica.		

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

• Junta de Aclaraciones.

Responsable	No.	Actividad
Subdirección de Adquisiciones y Almacenes.	01	Recibe las preguntas de cada uno de los participantes, y las envía a la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas/ Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica para su contestación.
	02	Analiza cada una de las preguntas por cada uno de los participantes que formularon preguntas, y las contesta por escrito todas y cada una de ellas, según sea el caso.
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	03	Envía las respuestas a la Subdirección de Adquisiciones y Almacenes, para ser contestadas en el acto de Aclaración de Bases.
	04	Participa en el Acto de Aclaración de Bases, leyendo las respuestas técnicas previamente contestadas, y responde a las preguntas técnicas que se formulen en ese momento.
Subdirección de Adquisiciones y Almacenes	04	Participa en el Acto de Aclaración de Bases y responde preguntas administrativas que se formulen en ese momento.
	05	Elabora acta de Aclaración de bases y se entrega a los participantes
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica		Firma el acta de la sesión y los anexos y recibe copia de la misma
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

• Acto de Apertura de Ofertas Técnicas.

Responsable	No.	Actividad
Subdirección de Adquisiciones y Almacenes.	01	Invita a la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas/ Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	02	Participa en el evento de entrega de propuestas técnicas y apertura de ofertas técnicas.
Subdirección de Adquisiciones y Almacenes.	03	Entrega en el evento copia de las Ofertas Técnicas a la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas, de cada uno de los participantes para su evaluación técnica y Dictamen Técnico.
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	04	Recibe las propuestas técnicas y realiza una revisión detallada de cada una de las propuestas emitidas por los licitantes.
	05	Realiza pruebas técnicas de funcionalidad de las muestras presentadas por los participantes
	06	Elabora el Dictamen Técnico de las propuestas definiendo si cumplen o cumplen las muestras presentadas.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

• Pruebas de Evaluación.

Responsable	No.	Actividad
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	01	Realiza pruebas de desempeño y de funcionalidad de cada una de las muestras que son entregadas por parte de los proveedores para su evaluación.
	02	Elabora dictamen técnico tomando en consideración las pruebas que se realizaron de cada una de las muestras y las propuestas técnicas de los proveedores
	03	Elabora dictamen técnico determinando si cumplen o cumplen con el desempeño esperado de los equipos
	04	Envía a la Subdirección de Adquisiciones y Almacenes para el fallo técnico y continuación del proceso de licitación.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

• Apertura de Ofertas Económicas.

Responsable	No.	Actividad
Subdirección de Adquisiciones y Almacenes. Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica Subdirección de Adquisiciones y Almacenes. Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	01	Invita a la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas/ Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica al acto de apertura de ofertas económicas.
	02	Participa en el evento de apertura de ofertas económicas en donde se da lectura al dictamen técnico.
	03	Elabora acta de Aclaración de bases y se entrega a los participantes
	04	Firma el acta de la sesión y los anexos y recibe copia de la misma

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

SOPORTE TÉCNICO A MICROCOMPUTO.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

OBJETIVO

Establecer las políticas y las acciones para el soporte técnico a microcómputo y para el mantenimiento preventivo y correctivo, para tener un solo canal de atención a los usuarios.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

POLÍTICAS ESPECÍFICAS.

- El Soporte Técnico en el uso y operación de equipos de computo y periféricos se ofrecerá a los usuarios cuando estos así lo demanden.
- Es responsabilidad del La Gerencia de Ingeniería y control de Sistemas realizar el mantenimiento preventivo a los equipos de la Dirección Técnica y brindar asesoramiento a las demás áreas.
- Es responsabilidad del La Gerencia de Ingeniería y control de Sistemas realizar el mantenimiento Correctivo.
- La Gerencia de Ingeniería y control de Sistemas tendrá por obligación brindar asesoría en el uso y operación del software (paquetería) a los empleados de TELECOMM.
- La Gerencia de Ingeniería y control de Sistemas tendrá por obligación instalar y asesorar s u instalación el Software institucional en los equipos del organismo (paquetería).

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

3.- Procedimiento de Soporte a Micro Cómputo

- Soporte técnico en el uso y operación de los equipos de cómputo y periféricos.

Responsable	No.	Actividad
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	01	Recibe oficio o llamada telefónica para proporcionar soporte técnico.
	02	Evalúa el tipo de problema. Si requiere la asistencia de un técnico.
		Si... Entonces...
	03	Asiste un técnico para asesorar o resolver el problema que se le presento al usuario.
		No... Entonces...
	04	Proporciona ayuda por teléfono, (help desk) en donde se le especifica al usuario la posible solución.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

- **Mantenimiento Preventivo.**

Responsable	No.	Actividad
Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas	01	Envía a las áreas del organismo el calendario de mantenimiento preventivo y correctivo para su análisis.
Direcciones de área	02	Reciben calendario revisan, e informan a la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas.
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	03	Calendariza los mantenimientos preventivos e informa a las áreas cuando se les proporcionará.
	04	Envía al grupo de técnicos a cada una de las áreas para proporcionar mantenimiento preventivo con base en el calendario.
Técnicos	05	Los Técnicos realizan el mantenimiento preventivo, requisitan la bitácora y recaban firma del usuario.
Usuario	06	Recibe Bitácora, revisa y si es el caso firma de aceptación por el mantenimiento recibido.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

• Mantenimiento Correctivo.

Responsable	No.	Actividad
Usuario	01	detecta falla o daño en su equipo.
	02	Marca a la Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica, reportando el equipo con falla o daño.
	03	Recibe el reporte de equipos dañado.
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	04	Envía un técnico al área que reportó el equipo dañado para revisarlo y en su caso proceder a repararlo
	05	Identifica la falla, si es de software o hardware.
	06	Si es software Utiliza CD o se conecta al servidor de software de la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas para reinstalar lo dañado
Técnico	07	¿Quedó resuelto el problema?
		Si..... No.....
	08	Traslada el equipo al laboratorio
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica		Elabora bitácora de mantenimiento y recaba firma del usuario
	09	Si es hardware, intenta reparar lo dañado
		¿Quedó resuelto el problema?
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica		Si..... No.....
	10	Traslada el equipo al laboratorio
		Elabora bitácora de mantenimiento y recaba firma del usuario
	11	Cambia pieza defectuosa, prueba y entrega al usuario

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

- Asesoría en el uso y operación del Software

Responsable	No.	Actividad		
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	01	Recibe llamada telefónica para proporcionar asesoría.		
	02	Evalúa el tipo de problema. Si requiere la asistencia de un técnico.		
		<table><tr><td>Si...</td><td>Entonces...</td></tr></table>	Si...	Entonces...
	Si...	Entonces...		
	03	Asiste un técnico para asesorar o resolver el problema que se le presenta al usuario.		
		<table><tr><td>No...</td><td>Entonces...</td></tr></table>	No...	Entonces...
No...	Entonces...			
04	Proporciona ayuda por teléfono, (help desk) en donde se le asesora al usuario.			
	<table><tr><td>Si no se puede resolver el problema vía telefónica se levanta reporte y asiste un técnico (3) a el área en donde se encuentra el usuario..</td></tr></table>	Si no se puede resolver el problema vía telefónica se levanta reporte y asiste un técnico (3) a el área en donde se encuentra el usuario..		
Si no se puede resolver el problema vía telefónica se levanta reporte y asiste un técnico (3) a el área en donde se encuentra el usuario..				

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

- Reinstalación de software (paquetería).

Responsable	No.	Actividad
Usuario Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	01	Reporta la necesidad de instalar software mediante llamada o escrito
	02	Evalúa si es procedente instalar el software
	03	Envía a un técnico a el área solicitante para instalar o reinstalar software. Recaba firma del usuario
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

