



Procedimiento

Mantenimiento Correctivo al Equipo de Computo

Código	Revisión	Fecha de última revisión	Página
P-IN-04	<u>04</u>	<u>Enero/16/17</u>	1 de 8

Registro de Revisiones

Número de Revisión	Razón y Contenido del Cambio	Aprobado por:	Fecha de Revisión
<u>04</u>	<u>Cambio de Imagen</u>	Ing. Arsenio Cantú Garza	<u>16/01/2017</u>

Elaborado por:

Lic. Cesar Zavala Borjas

Puesto:

Jefe del Departamento de Mantenimiento y Soporte

Aprobado por:

Ing. Arsenio Cantú Garza

Puesto:

Director de Informática



Procedimiento

Mantenimiento Correctivo al Equipo de Computo

Código	Revisión	Fecha de última revisión	Página
P-IN-04	04	Enero/16/17	2 de 8

1.0 OBJETIVO

Documentar y controlar el proceso de brindar mantenimiento correctivo al equipo de cómputo que se utiliza dentro de las áreas del Supremo Tribunal de Justicia.

2.0 ALCANCE

Inicia con la Recepción y Registro de la solicitud de servicio a algún equipo o servicio informático, hasta que queda reparada la falla.

3.0 DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

3.1 DI.- Director de Informática, puede recepcionar solicitudes de servicio. Capaz de realizar las actividades del JDMS.

3.2 MC.- Mesa de Control es uno de los encargados de recepcionar solicitudes de servicio para corregir fallas/problemas que surgen dentro del Supremo Tribunal de Justicia exclusivamente.

3.3 JDMS.- Jefe del Departamento de Mantenimiento y Soporte, la otra persona que podrá recepcionar solicitudes de servicio, además es el principal responsable de delegar la actividad de resolver las fallas/problemas que surgen dentro del Supremo Tribunal de Justicia y que solicitan mantenimiento las personas involucradas.

3.4 OJDMS.- Oficial Judicial del Departamento de Mantenimiento y Soporte. Es quien realiza la actividad para resolver las fallas/problemas que surgen dentro del Supremo Tribunal de Justicia y que solicitan mantenimiento las personas involucradas.

3.5 OJDMSF.- Oficial Judicial del Departamento de Mantenimiento y Soporte Foráneo. Es quien realiza la actividad para resolver las fallas/problemas que surgen dentro del Supremo Tribunal de Justicia y que solicitan mantenimiento las personas involucradas, que se encuentran destinados en los Distritos Judiciales II, III, IV, V y VII.

3.6 DMS.- Departamento de Mantenimiento y Soporte.

3.7 HSTJ.- Supremo Tribunal de Justicia.

3.8 CA.- Centro de Atención. Lugar donde el fabricante de un equipo recibe solicitudes de apoyo, mantenimiento y garantía. Normalmente se les contacta por vía telefónica.

3.9 CSA.- Centro de Servicio Autorizado. Empresa certificada por el fabricante de un equipo de computo, especializada en la reparación de los equipos ofertados por el mismo fabricante.

3.10 Atención de Solicitudes de Servicio.- Para efectos de este Manual, la Atención de Solicitudes de Servicio comprende el proceso de: presentarse en el lugar donde se origina la demanda de fallas/problemas a resolver, diagnosticar la falla/problema, informar al JDMS en caso de que sea una falla compleja, corregir la falla/problema y dejar el equipo funcionando.

3.11 Técnicos.- Son los que brindan el apoyo a la demanda que solicitan las diferentes personas que conforman el Supremo Tribunal de Justicia.

3.12 Técnicos Asignados.- Es personal técnico especializado, contratado por la empresa fabricante de un equipo de cómputo dado, que ocurre a las instalaciones del Tribunal para atender problemas con los equipos; por lo regular se presentan para atender Garantías en Sitio.

3.13 Solicitud.- Formato que la MC se captura en pantalla en el Sistema de Registro de Mantenimiento y Soporte y proporciona la información necesaria y detallada para el conocimiento previo del problema/falla suscitada.

3.14 Falla Simple.- Es el problema que se presentó que puede ser solucionado en esa misma área.



Procedimiento

Mantenimiento Correctivo al Equipo de Computo

Código

P-IN-04

Revisión

04

Fecha de última revisión

Enero/16/17

Página

3 de 8

3.15 Falla Compleja.- Es cuando el problema que se presentó no puede ser solucionado ahí mismo; ya que requiere de una actividad más compleja y también requiere del apoyo del JDMS.

3.16 Parte Solicitante.- Usuario y/o titular del área que solicita el servicio.

3.17 STOCK.- Existencia de los materiales en inventario.

4.0 AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD, RECURSOS Y AMBIENTE DE TRABAJO.

4.1 Autoridad y Responsabilidad

4.1.1 Director de Informática.

Tendrá autoridad para supervisar la función de informática, el mantenimiento correctivo y preventivo realizado a los equipos de cómputo del Supremo Tribunal de Justicia.

Será responsable de:

- Dirigir y controlar el desarrollo de Sistemas de Información y telecomunicaciones.
- Instalar redes locales, para las áreas del Supremo Tribunal de Justicia.
- Supervisar la función de informática especialmente: detección de áreas de oportunidad, desarrollo de sistemas, telecomunicaciones y el soporte técnico y mantenimiento.
- Verificar el mantenimiento correctivo a la página de Internet.
- Mantener actualizada la Información de la página Web del Supremo Tribunal, así como publicar reformas cuando surjan cambios.
- Las demás que la autoridad superior designe, de acuerdo al ámbito de competencia

4.1.2 Jefe del Departamento de Mantenimiento y Soporte.

Tendrá autoridad para ordenar y verificar que se realicen labores de mantenimiento correctivo a todos los equipos de cómputo del Supremo Tribunal de Justicia.

Será responsable de:

- Tramitar las garantías de los equipos de PC que se adquieran.
- Solicitar nuevos equipos de cómputo, para lo cual se debe investigar cual equipo de cómputo cumple con los requisitos requeridos.
- Tramitar las garantías de los equipos de PC que se adquieran.
- Las demás que la autoridad superior designe, de acuerdo al ámbito de competencia

4.1.3 Oficial Judicial de Mantenimiento y Soporte.

No tendrá autoridades.

Será el responsable de:

- Dar mantenimiento a los equipos: impresoras, computadoras, escáneres, etc.
- Verificar el buen funcionamiento del Software como programación, sistemas, etc.
- Instalar red en equipo físico (cableado en redes)
- Aplicar vacunas contra virus en el sistema
- Brindar capacitación o solución ante problemas en el sistema a los usuarios
- Apoyar a los usuarios de las áreas del Supremo Tribunal de Justicia con sus equipos



Procedimiento

Mantenimiento Correctivo al Equipo de Computo

Código	Revisión	Fecha de última revisión	Página
P-IN-04	04	Enero/16/17	4 de 8

- Las demás que la autoridad superior designe, de acuerdo al ámbito de competencia.

4.1.4 Oficial Judicial de Mantenimiento y Soporte Foráneo.

No tendrá autoridades.

Será el responsable:

- Registrar las solicitudes de servicio de Mantenimiento y Soporte.
- Dar mantenimiento a los equipos: impresoras, computadoras, escáneres, etc.
- Verificar el buen funcionamiento del Software como programación, sistemas, etc.
- Instalar red en equipo físico (cableado en redes)
- Aplicar vacunas contra virus en el sistema
- Brindar capacitación o solución ante problemas en el sistema a los usuarios
- Apoyar a los usuarios de las áreas del Supremo Tribunal de Justicia con sus equipos
- Respaldar la base de datos de todos los sistemas de información que se encuentran en operación dentro del Supremo Tribunal de Justicia (en la ubicación donde se encuentre asignado).
- Verificar el uso óptimo de los servidores de trabajo del Supremo Tribunal de Justicia (en la ubicación donde se encuentre asignado).
- Las demás que la autoridad superior designe, de acuerdo al ámbito de competencia.

4.1.5 Secretaria de Dirección (Mesa de Control)

No tendrá autoridades.

Será el responsable:

- Atender las llamadas de las diferentes áreas del Supremo Tribunal de Justicia, encaminadas a solicitar servicio de mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura informática
- Hacer llegar las solicitudes de servicio al Jefe del Departamento correspondiente
- Las demás que la autoridad superior designe, de acuerdo al ámbito de competencia.

4.2 RECURSOS

4.2.1 Humanos

Director de Informática, Jefe del Departamento de Mantenimiento y Soporte, Oficial Judicial de Mantenimiento y Soporte, Oficial Judicial de Mantenimiento y Soporte Foráneo, Secretaria de Dirección y Partes solicitantes.

4.2.2 Materiales

Computadora, Impresora, Internet, Papelería, teléfono, herramientas físicas e informáticas, stock de refacciones, Registro de Solicitud de Mantenimiento y Soporte y equipo de oficina.

4.3 Ambiente de Trabajo.

Condiciones Generales de Oficina.



Procedimiento

Mantenimiento Correctivo al Equipo de Computo

Código	Revisión	Fecha de última revisión	Página
P-IN-04	04	Enero/16/17	5 de 8

5.0 DESARROLLO

5.1 Recepción de la Solicitud de Mantenimiento.

5.1.1 Distritos I, IX, X, XI, XII, XV.

La MC ó el DI ó el JDMS, tomará la recepción de la solicitud vía telefónica, capturando en el Sistema de Registro de Solicitud de Mantenimiento y Soporte, el municipio (donde está ubicado el juzgado/área donde se presenta el problema), el juzgado o área (específicamente cual juzgado/área), quién reporta (el usuario que tiene el problema), el tipo de equipo/falla que corresponde al problema específico (donde se presenta la falla), la descripción de la falla (el problema que el usuario da a conocer, qué se presenta y que impide que se pueda realizar su trabajo).

Después de haber capturado estos datos, se dará aceptar al Sistema y, si fue la mesa de control quién recepcionó la solicitud de servicios, le notificará vía telefónica al JDMS del reporte recibido.

5.1.2 Distritos II, III, IV, V, VI, VII, VIII, XIII, XIV.

En los distritos II, III, IV, V y VII se cuenta con uno ó dos OJDMSF, a quienes los usuarios harán las solicitudes de mantenimiento correctivo correspondientes. Los usuarios de los restantes distritos (según su cercanía con alguno de los cinco primeros) lo harán vía telefónica. Los reportes se asentaran en el Sistema de Registro de Solicitud de Mantenimiento por el OJDMSF que reciba la llamada y una vez que se haya tomado el reporte procederán conforme a lo descrito en el punto 5.3.

5.2 Designación de OJDMS que atenderá la solicitud.

Ya sea que le notifique la DI, MC, o que él mismo haya recibido la solicitud, el JDMS confirmará que la misma exista en el Sistema de Registro de Solicitud de Mantenimiento, analizará el tipo de problema o falla y en el mismo sistema designará al OJDMS que atenderá dicha solicitud de mantenimiento correctivo a quien notificará verbalmente que deberá atender dicha solicitud, haciéndole saber el tipo de problema (Hardware en general, Impresoras en general, Red o Internet, Sistemas, Software en general, entre otros), el departamento y la persona que necesita el apoyo a fin de que acuda a proporcionar el servicio.

5.3 Identificación del servicio.

El OJDMS se presentará en el departamento/área/juzgado donde solicitaron el servicio, pedirá al algún usuario le facilite algún equipo para poder ingresar a la página de reportes y marcar la hora de llegada, inspeccionara, inspeccionará el equipo reportado y diagnosticará el tipo de falla que se presenta, (la cuál puede ser una falla simple o una falla compleja).

5.3.1 Falla simple.

Si se tratase de una falla simple, el OJDMS procederá a solucionar el problema y una vez hecho esto, revisará que el equipo quede operando de manera correcta. Una vez realizado lo anterior se ingresara nuevamente a la página de reportes en la cual describirá la atención realizada y procederá a dar por terminado el reporte en el sistema de registro de solicitud de mantenimiento y soporte, seleccionando la casilla de atención finalizada la cual al momento de seleccionar guardar, automáticamente se registrar la hora de salida.



Procedimiento

Mantenimiento Correctivo al Equipo de Computo

Código	Revisión	Fecha de última revisión	Página
P-IN-04	04	Enero/16/17	6 de 8

5.3.2 Falla compleja.

Si se tratara de una falla compleja; el OJDMS traslada el equipo o parte, al DMS, para reparación mayor u otro procedimiento; le notificará al JDMS el tipo de falla y de equipo, en caso que el servicio se estuviera prestando en los distritos mencionados en el punto 5.1.1, el OJDMS vía teléfono lo comunicara al JDMS.

5.4 Utilización de Garantía.

El JDMS verificará si el equipo cuenta o no con garantía (de contar puede ser simple o en sitio).

5.4.1 Garantía simple.

De contar con garantía simple, el JDMS hablará al número telefónico del CA de la marca del equipo, donde reportará la falla y proporcionara la información que se le solicite. El CA confirma la vigencia de la garantía y, de proceder, asigna un número de referencia, indicando a que CSA habrá de acudir para la solución del problema. Es factible que posteriormente a la llamada se reciba un correo electrónico y/o llamada telefónica confirmando los datos, numero de referencia y CSA al que hay que llevar el equipo.

El JDMS le ordenará al OJDMS que lleve al CSA el equipo para su reparación. Después de un tiempo, ya sea por correo electrónico o vía telefónica, el JDMS recibe notificación del CSA de que el equipo ya esta reparado; indicándole de nueva cuenta al OJDMS que acuda al CSA a fin de recoger el equipo. Una vez que el equipo se encuentra en el DMS; el JDMS ordena al OJDMS proceda a su instalación en el área al que estaba adscrito.

El OJDMS acude al área donde se generó la solicitud, instala el equipo y prueba que quede funcional. Una vez realizado lo anterior, procederá a dar por terminado el reporte en el sistema de registro de solicitud de mantenimiento y soporte, seleccionando la casilla de atención finalizada la cual al momento de seleccionar guardar, automáticamente se registrar la hora de salida.

5.4.2 Garantía en sitio.

Por otra parte, si el equipo contara con garantía en sitio, hablará al número telefónico del CA de la marca del equipo, a donde reportará la falla y proporcionara la información que se le solicite. El CA confirma la vigencia de la garantía y, de proceder, asigna un número de referencia, indicando el nombre del Técnico que lo atenderá y el tiempo aproximado en que dicha persona habrá de acudir para la solución del problema. Es factible que posteriormente a la llamada se reciba un correo electrónico y/o llamada telefónica confirmando los datos, número de referencia, el nombre del Técnico asignado y el tiempo estimado de atención.

Al llegar el Técnico asignado, el OJDMS le indicará el equipo a reparar; el Técnico asignado realizará las reparaciones necesarias y una vez reparado revisará que el equipo quede funcional, una vez reparado el equipo, el JDMS firmará un reporte del Técnico asignado, ordena al OJDMS proceda a su instalación en el área al que estaba adscrito.



Procedimiento

Mantenimiento Correctivo al Equipo de Computo

Código	Revisión	Fecha de última revisión	Página
P-IN-04	04	Enero/16/17	7 de 8

El OJDMS acude al área donde se generó la solicitud, instala el equipo y prueba que quede funcional, hecho esto, procederá a dar por terminado el reporte en el sistema de registro de solicitud de mantenimiento y soporte, seleccionando la casilla de atención finalizada la cual al momento de seleccionar guardar, automáticamente se registrar la hora de salida.

5.5 Reparación con recursos propios.

De no contar con garantía, el JDMS revisa el stock del departamento para verificar si se tiene en existencia la pieza a reparar, pudiendo tenerla o no.

5.5.1 Pieza en existencia.

De contar con la pieza el JDMS la entrega al OJDMS quien realiza la reparación del equipo y una vez hecho, este último acude al lugar donde solicitaron el servicio, instala el equipo y revisa que quede funcional. Una vez realizado lo anterior, procederá a dar por terminado el reporte en el sistema de registro de solicitud de mantenimiento y soporte, seleccionando la casilla de atención finalizada la cual al momento de seleccionar guardar, automáticamente se registrar la hora de salida.

5.5.2 Adquisición de la pieza.

De no contar con la pieza, el JDMS le solicitara a la MC el llenado de la forma correspondiente (F-PCO02-01) para dar inicio al trámite relativo a la adquisición.

Una vez recibido el aviso del Almacén de que la pieza ya se tiene disponible, el JDMS indicará al OJDMS que la recoja y proceda a reparar el equipo y una vez realizado el trabajo, este último acude al lugar donde solicitaron el servicio, instala el equipo y revisa que quede funcional. Una vez realizado lo anterior, procederá a dar por terminado el reporte en el sistema de registro de solicitud de mantenimiento y soporte, seleccionando la casilla de atención finalizada la cual al momento de seleccionar guardar, automáticamente se registrar la hora de salida.

6 MONITOREO, MEDICION, ANALISIS Y REFERENCIAS.

6.1 Monitoreo.

El Jefe del Departamento de Mantenimiento y Soporte, obtendrá diariamente los resultados de todas las solicitudes de servicio del proceso de mantenimiento.

Al finalizar cada mes, dicho responsable evaluará en su registro las actividades realizadas y cumplidas por su personal.

6.2 Medición.

Del total de solicitudes de mantenimiento originadas en los Distritos I, II (solamente solicitudes de Altamira), III, IV, V y VII, el ochenta por ciento deberá iniciar su atención dentro de las siguientes dos horas hábiles a que se hubiese recibido en el Departamento de Mantenimiento y Soporte.

El total de solicitudes de mantenimiento originadas en las áreas adscritas a los distritos judiciales de II (solamente solicitudes de Madero), VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV y XV, deberán ser atendidas antes de las diez horas del día hábil siguiente a la realización de la solicitud.



Procedimiento

Mantenimiento Correctivo al Equipo de Computo

Código

P-IN-04

Revisión

04

Fecha de última revisión

Enero/16/17

Página

8 de 8

6.3 Análisis

El análisis se realizara tomando en cuenta los conceptos referidos en la tabla siguiente y lo descrito en el procedimiento de **Análisis de Datos (P-MC-01)**.

Fuente de Información	Concepto	Método de Análisis	Frecuencia	Técnica Estadística Aplicable	Responsable	Registro	Aplicación
Base del Sistema de Registro de Solicitud de Soporte	Iniciar la atención del 80% de solicitudes de soporte originadas en el primer distrito judicial, dentro de las siguientes 2 horas hábiles.	Gráfica de barra	Mensual	Gráfica de Tendencia a partir de la segunda medición.	Jefe del Departamento de Mantenimiento y Soporte Técnico	N/A	Para aumentar la satisfacción del cliente interno
<u>Base del Sistema de Registro de Solicitud de Soporte</u>	<u>100% de solicitudes de los Distritos VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV y XV, deberán ser atendidas antes de las diez horas del día hábil siguiente a la realización de la solicitud</u>	<u>Gráfica de barra</u>	<u>Mensual</u>	<u>Gráfica de Tendencia a partir de la segunda medición.</u>	<u>Jefe del Departamento de Mantenimiento y Soporte Técnico</u>	<u>N/A</u>	<u>Para aumentar la satisfacción del cliente interno</u>

6.4 Referencias.

6.4.1 Elaboración y Control Documentos (P-CD-01)

6.4.2 Proceso de Compras (P-CO-01)

6.4.3 Entradas y salidas de Almacén (P-CO-02)

7.0 Anexos.

N/A

8.0 Registros.

Código	Tipo de registro	Descripción	Responsable de elaboración	Responsable de resguardo	Lugar de retención	Tiempo de retención
F-PIN01-01	Digital.	Solicitud de servicio	JDMS	Jefe del Departamento de Mantenimiento y Soporte. Mesa de Control	Dirección de Informática	1 mes