

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MÉXICO

SECRETARÍA DEL TRABAJO

Al margen Escudo del Estado de México y un logotipo que dice: Estado de México ¡El poder de servir! y una leyenda que dice: TRABAJO, Secretaría del Trabajo y un logotipo que dice: ICATI, Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

ABRIL DE 2024

© Derechos Reservados.
Segunda Edición, abril 2024.
Gobierno del Estado de México.
Secretaría del Trabajo
Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial
Dirección General
Unidad de Informática
Paseo Adolfo López Mateos km 4.5, Col. Lindavista
C.P. 51356, Zinacantepec, Estado de México.
Impreso y hecho en Toluca, México.
La reproducción total o, parcial de este documento
podrá efectuarse mediante la autorización exprofeso
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Segunda
	Fecha:	Abril 2024
	Código:	209C0101000001S
	Página:	II

ÍNDICE

Presentación	III
Objetivo General	IV
Identificación e Interacción de procesos	V
Relación de procesos y procedimientos	VI
Descripción de los procedimientos	VII
1. Actualización del Sitio Web Institucional	209C0101000001S-01
2. Actualización de Sistemas de Información Institucional.	209C0101000001S-02
3. Atención al Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones.	209C0101000001S-03
Simbología	VIII
Registro de Ediciones	IX
Distribución	X
Validación	XI

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Segunda
	Fecha:	Abril 2024
	Código:	209C0101000001S
	Página:	III

PRESENTACIÓN

La sociedad mexicana exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, el Gobierno del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. La ciudadanía es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales, tiene como base las mejores prácticas administrativas, emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación, así como del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Unidad de Informática del Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial en materia de la implementación de las tecnologías de la información y/o comunicaciones. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinearán la gestión administrativa de este Organismo Descentralizado del Ejecutivo Estatal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

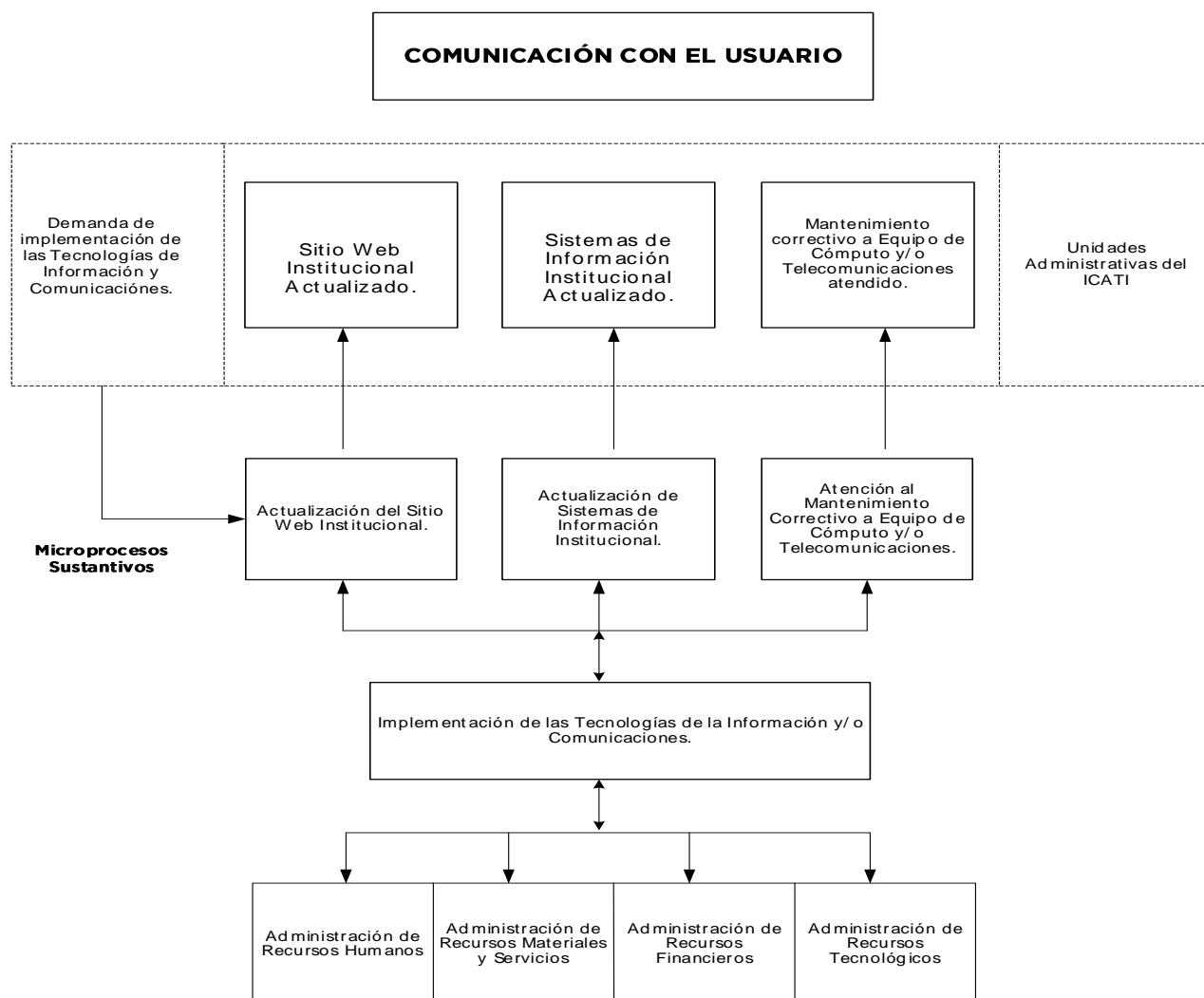
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Segunda
	Fecha:	Abril 2024
	Código:	209C0101000001S
	Página:	IV

OBJETIVO GENERAL

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que tiene encomendadas la Unidad de Informática del Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial en materia de implementación de las tecnologías de la información y/o comunicaciones, mediante la formalización, estandarización y sistematización de las actividades de trabajo, a través de un Manual de Procedimientos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Segunda
	Fecha:	Abril 2024
	Código:	209C0101000001S
	Página:	V

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Segunda
	Fecha:	Abril 2024
	Código:	209C0101000001S
	Página:	VI

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso:

Implementación de las Tecnologías de la Información y/o Comunicaciones, de la actualización del sitio web institucional a la atención al mantenimiento correctivo a equipos de cómputo y/o telecomunicaciones.

Procedimientos:

1. Actualización del Sitio Web Institucional.
2. Actualización de Sistemas de Información Institucional.
3. Atención al Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Segunda
	Fecha:	Abril 2024
	Código:	209C0101000001S
	Página:	VII

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Segunda
	Fecha:	Abril 2024
	Código:	209C0101000001S-01
	Página:	

PROCEDIMIENTO: Actualización del Sitio Web Institucional.

OBJETIVO

Mantener la información actualizada del sitio web del Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial para la consulta de la población, mediante la actualización del Sitio Web Institucional.

ALCANCE

Aplica a las personas servidoras públicas adscritas a la Unidad de Informática responsables de realizar la actualización del sitio web, así como a las unidades administrativas responsables de solicitar y brindar la información para la actualización del sitio web del ICATI.

REFERENCIAS

- Ley que transforma al Órgano Desconcentrado denominado Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial (I.C.A.T.I), en Organismo Descentralizado, (Capítulo primero, artículo 4, fracción IV De las tecnologías para la capacitación). Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 19 de agosto de 1992, reformas y adiciones.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, (Capítulo Primero, artículo 5, fracción XXI, Capítulo Décimo Cuarto de las Herramientas Tecnológicas, Artículo 73). Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 06 de enero de 2016, reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, (Título Tercero, Capítulo Primero Artículo 38, De las medidas de Seguridad Administrativas y Técnicas). Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 09 de marzo de 2017, reformas y adiciones.

- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, (Capítulo Decimo Primero, Sección Segunda de los Nombres de Dominio de los Portales, Artículo 100). Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 23 de agosto de 2019, reformas y adiciones.
- Reglamento Interior del Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial (ICATI), (Capítulo 3, artículo 13 Corresponde a los Directores, Subdirectores, Coordinadores y Jefes de Unidad). Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de abril de 2009, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización del Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial, (Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 209C0101000001S Unidad de Informática). Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de septiembre de 2022.
- Lineamientos para Sitios Web, Gobierno del Estado de México, agosto de 2014. Secretaría de Finanzas, Subsecretaría de Administración, Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

RESPONSABILIDADES

La Unidad de Informática es la unidad administrativa responsable de actualizar el sitio web institucional del Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial.

La persona titular de la Unidad de Informática deberá:

- Atender las solicitudes de actualización al sitio web.
- Instruir de manera verbal a la persona Responsable de la Actualización del sitio web realizar las solicitudes de actualización.
- Notificar a la persona titular de la unidad administrativa solicitante la revisión de la actualización.

La persona Responsable de la Actualización del Sitio Web deberá:

- Atender la instrucción de actualización del sitio web.
- Elaborar correo electrónico de la petición de creación de nuevo apartado para el Departamento de Contenidos del SEI.
- Notificar la conclusión de la actualización del sitio web a la persona titular de la Unidad de Informática.

La persona titular de la unidad administrativa solicitante deberá:

- Preparar y proporcionar la información del contenido y diseño audiovisual, para realizar las modificaciones al sitio web.
- Revisar que las actualizaciones sean correctas.
- Notificar a la persona titular de la Unidad de Informática las inconsistencias de la actualización.

La persona Responsable de Comunicación y Difusión de la Dirección General deberá:

- Revisar, corregir y entregar a la persona titular de la Unidad de Informática la información y el diseño audiovisual proporcionada por la unidad administrativa solicitante.

DEFINICIONES

Analista: Responsable de la Actualización del Sitio Web.

Actualización: Introducir o aportar los datos más actuales o recientes.

Diseño Audiovisual: Integración del texto, sonido, imagen y animación para actualizar.

Sitio Web Institucional: Colección de páginas web relacionadas y comunes al dominio de internet del ICATI.

SEI: Sistema Estatal de Informática.

ICATI: Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial.

INSUMOS

Solicitud de actualización del sitio web institucional.

RESULTADOS

Sitio Web Institucional actualizado.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

No aplica.

POLÍTICAS

- Las unidades administrativas que integran al ICATI deberán enviar la información del contenido y diseño audiovisual con la persona responsable de comunicación y difusión de la Dirección General, para su revisión antes de solicitar la actualización del sitio web institucional, de no ser así se devolverá la información del contenido y diseño audiovisual.

DESARROLLO

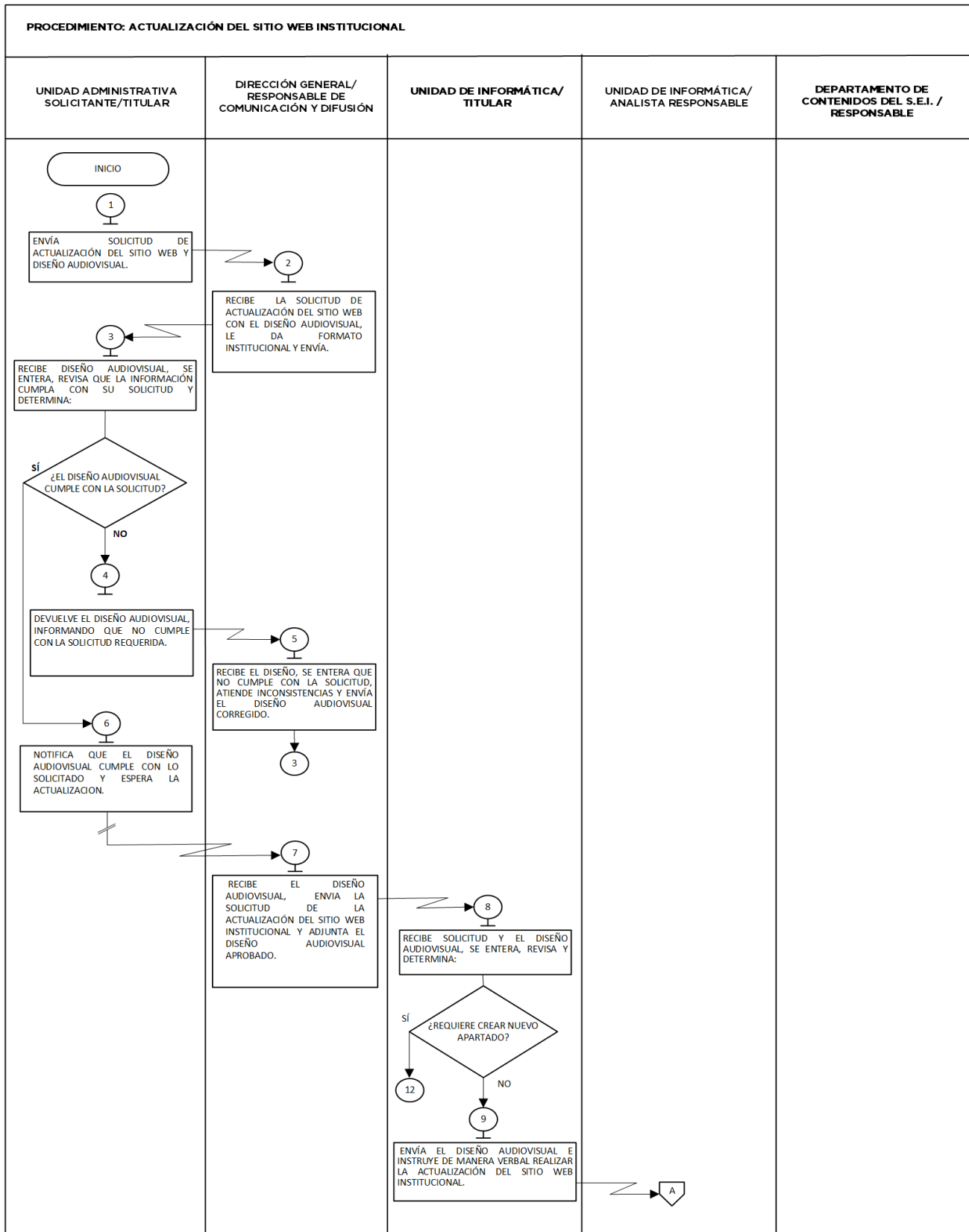
PROCEDIMIENTO: Actualización del Sitio Web Institucional.

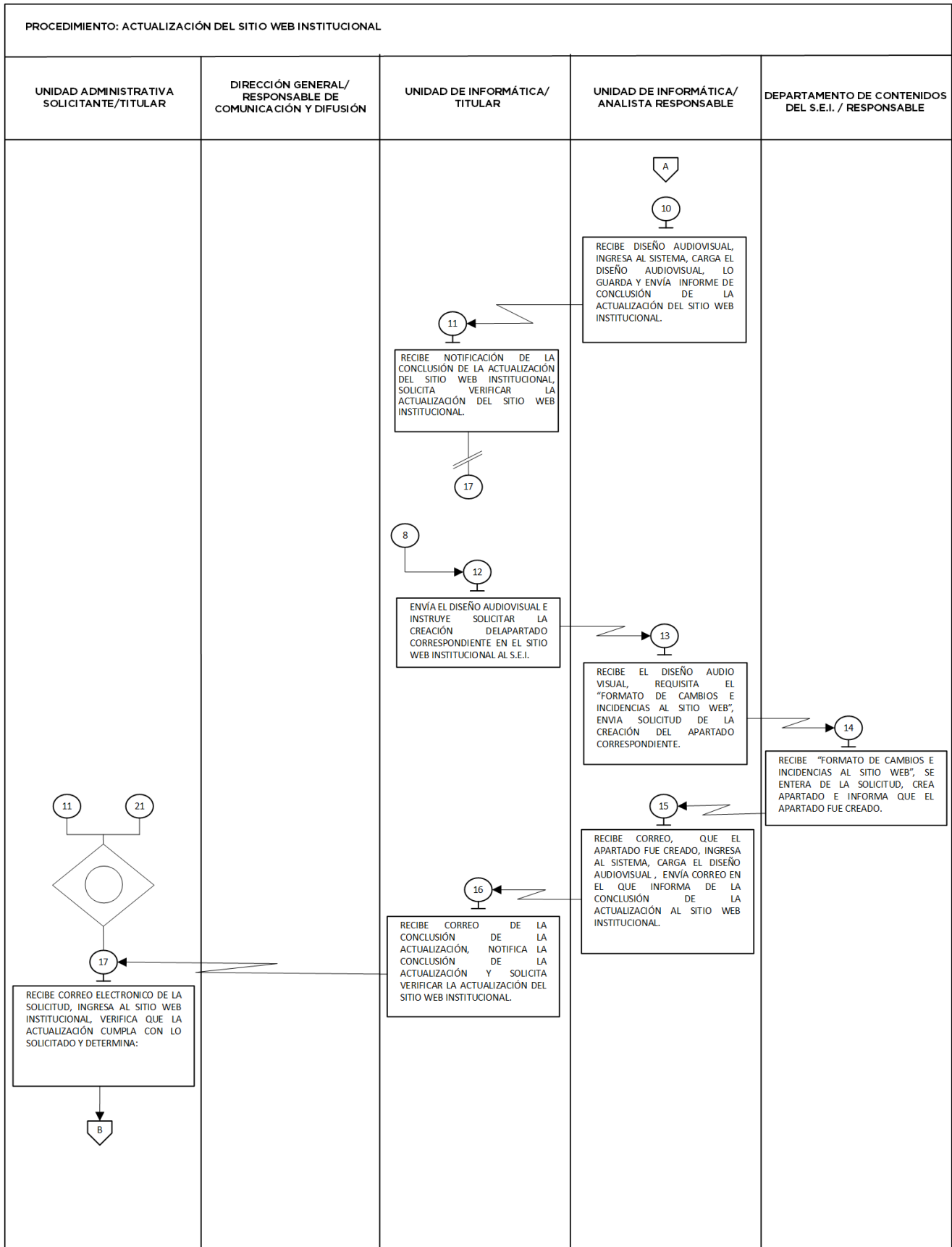
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Unidad Administrativa Solicitante / Titular	Envía mediante correo electrónico solicitud de actualización del Sitio Web del ICATI con el diseño audiovisual que se quiere actualizar a la persona responsable de comunicación y difusión de la Dirección General.
2	Dirección General/ Responsable de Comunicación y Difusión	Recibe mediante correo electrónico la solicitud de actualización del Sitio Web Institucional con el diseño audiovisual, se entera, revisa, le da formato institucional y envía, mediante correo electrónico, a la persona titular de la unidad administrativa solicitante para visto bueno.
3	Unidad Administrativa Solicitante / Titular	Recibe, mediante correo electrónico, el diseño audiovisual con formato institucional, se entera, revisa que la información cumpla con su solicitud y determina: ¿El diseño audio visual cumple con la solicitud?
4	Unidad Administrativa Solicitante / Titular	El diseño audio visual no cumple con la solicitud Devuelve el diseño audiovisual mediante correo electrónico a la persona responsable de comunicación y difusión de la Dirección General informando que el diseño audiovisual no cumple con la solicitud requerida.
5	Dirección General/ Responsable de Comunicación y Difusión	Recibe el diseño audiovisual mediante correo electrónico, se entera que no cumple con la solicitud, atiende inconsistencias de diseño audiovisual y envía el diseño audiovisual corregido, mediante correo electrónico, a la persona titular de la unidad administrativa solicitante para visto bueno. Se conecta con la actividad número 3.

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
6	Unidad Administrativa Solicitante / Titular	<p>El diseño audiovisual sí cumple con la solicitud</p> <p>Envía correo electrónico a la persona responsable de Comunicación y Difusión de la Dirección General, en el que notifica que el diseño audiovisual cumple con lo solicitado, y solicita la actualización del Sitio Web Institucional.</p>
7	Dirección General/ Responsable de Comunicación y Difusión	<p>Recibe, mediante correo electrónico, la notificación que el diseño audiovisual cumple con lo solicitado, se entera, envía, mediante correo electrónico a la persona titular de la Unidad de Informática la solicitud de la actualización del Sitio Web Institucional y adjunta el diseño audio visual aprobado.</p>
8	Unidad de Informática / Titular	<p>Recibe, mediante correo electrónico, la solicitud de actualización y el diseño audiovisual, se entera, revisa y determina:</p> <p>¿La actualización del Sitio Web Institucional requiere crear nuevo apartado?</p>
9	Unidad de Informática / Titular	<p>La actualización del Sitio Web Institucional no requiere nuevo apartado.</p> <p>Envía, mediante correo electrónico, el diseño audiovisual a la persona analista de la Unidad de Informática y le instruye de manera verbal realizar la actualización del Sitio Web Institucional.</p>
10	Unidad de Informática / Analista.	<p>Recibe mediante correo electrónico el diseño audiovisual, se entera de la instrucción, ingresa al portal de administración de actualizaciones del Sitio Web Institucional, carga el diseño audiovisual, lo guarda y envía correo electrónico en el que informa a la persona titular de la Unidad de Informática la conclusión de la actualización del Sitio Web Institucional.</p>
11	Unidad de Informática / Titular	<p>Recibe, mediante correo electrónico, la notificación de la conclusión de la actualización del Sitio Web Institucional, se entera y envía correo electrónico en el que solicita a la persona titular de la unidad administrativa solicitante verificar la actualización del Sitio Web Institucional y espera respuesta.</p> <p>Se conecta con la actividad número 17.</p>
12	Unidad de Informática / Titular	<p>La actualización del Sitio Web Institucional sí requiere nuevo apartado.</p> <p>Envía, mediante correo electrónico, el diseño audiovisual a la persona Analista y le instruye solicitar la creación del apartado correspondiente en el Sitio Web Institucional a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (S.E.I).</p>
13	Unidad de Informática / Analista	<p>Recibe mediante correo electrónico, el diseño audio visual, se entera, requisita "formato de cambios e incidencias al Sitio Web Institucional" y lo envía mediante correo electrónico, a la persona responsable del Departamento de Contenidos del S.E.I. solicitando la creación del apartado correspondiente en el Sitio Web Institucional.</p>
14	Departamento de Contenidos del S.E.I / Responsable	<p>Recibe mediante correo electrónico, "formato de cambios e incidencias al Sitio Web Institucional", se entera de la solicitud, crea apartado y envía correo electrónico a la persona Analista de la Unidad de Informática en el que informa que el apartado fue creado.</p>

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
15	Unidad de Informática / Analista	Recibe correo electrónico, se entera que el apartado en el Sitio Web Institucional fue creado, ingresa al sistema de administración de actualizaciones del Sitio Web Institucional, carga el diseño audiovisual en el nuevo apartado del Sitio Web Institucional, lo guarda y envía correo electrónico en el que informa a la persona titular de la Unidad de Informática la conclusión de la actualización al Sitio Web Institucional.
16	Unidad de Informática / Titular	Recibe correo electrónico, se entera de la conclusión de la actualización del Sitio Web Institucional, envía correo electrónico en el que notifica la conclusión de la actualización del Sitio Web Institucional y solicita a la persona titular de la unidad administrativa solicitante verificar la actualización del Sitio Web Institucional.
17	Unidad Administrativa Solicitante / Titular	Recibe correo electrónico, se entera de la solicitud, ingresa al Sitio Web Institucional, verifica que la actualización del Sitio Web Institucional cumpla con lo solicitado y determina: ¿La actualización del Sitio Web Institucional cumple con lo solicitado?
18	Unidad Administrativa Solicitante / Titular	La actualización del Sitio Web Institucional no cumple con lo solicitado. Envía correo electrónico en el que informa que la actualización del Sitio Web Institucional no cumple con lo solicitado a la persona titular de la Unidad de Informática.
19	Unidad de Informática / Titular	Recibe correo electrónico, se entera que la actualización del Sitio Web Institucional no cumple con lo solicitado e instruye de manera verbal a la persona Analista atender las inconsistencias de la información cargada en el Sitio Web Institucional.
20	Unidad de Informática / Analista	Recibe instrucción, se entera, ingresa al portal de administración para la actualización del Sitio Web Institucional, atiende inconsistencias, envía correo electrónico a la persona titular de la Unidad de Informática en el que notifica la conclusión de la actualización del Sitio Web Institucional.
21	Unidad de Informática / Titular	Recibe correo electrónico, se entera que el Sitio Web Institucional cumple con lo solicitado, elabora correo electrónico en el que solicita a la persona titular de la unidad administrativa solicitante verificar la actualización del Sitio Web Institucional. Se conecta con la actividad número 17.
22	Unidad Administrativa Solicitante / Titular	La actualización del Sitio Web Institucional sí cumple con lo solicitado. Envía correo electrónico en el que informa que actualización del Sitio Web Institucional cumple con lo solicitado a la persona titular de la Unidad de Informática.
23	Unidad de Informática/ Titular	Recibe correo electrónico, se entera que el Sitio Web Institucional actualizado cumple con lo solicitado. Fin del procedimiento.

DIAGRAMACIÓN





MEDICIÓN

Indicador para medir la eficiencia en la actualización del Sitio Web Institucional:

$$\frac{\text{Número mensual de actualizaciones del Sitio Web Institucional atendidas}}{\text{Número mensual de solicitudes de actualización del Sitio Web Institucional recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje mensual de eficiencia en las actualizaciones del Sitio Web Institucional atendidas.}$$

REGISTROS DE EVIDENCIAS

Las actualizaciones del Sitio Web Institucional quedan registradas:

- Los oficios y/o correos electrónicos de solicitudes de la actualización se resguardan en el expediente físico y/o en la cuenta de correo de la Unidad de Informática.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Segunda
	Fecha:	Abril 2024
	Código:	209C0101000001S-02
	Página:	

PROCEDIMIENTO: Actualización de los Sistemas de Información Institucional.

OBJETIVO

Mantener vigente la funcionalidad y seguridad en los procesos automatizados de las Unidades Administrativas del Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial, mediante la actualización de los sistemas de información institucional.

ALCANCE

Aplica a las personas servidoras públicas adscritas a la Unidad de Informática, responsables de la actualización de los sistemas de información institucional, así como a las unidades administrativas responsables de solicitar la actualización de los sistemas de información institucional y de proveer la información para la misma.

REFERENCIAS

- Ley que transforma al Órgano Desconcentrado denominado Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial (I.C.A.T.I), en Órgano Descentralizado, (Capítulo primero, artículo 4, fracción IV De las tecnologías para la capacitación). Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 19 de agosto de 1992, reformas y adiciones.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, (Capítulo Primero, artículo 5, fracción XXI, Capítulo Décimo Cuarto de las Herramientas Tecnológicas, Artículo 73). Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” 06 de enero de 2016, reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, (Título Tercero, Capítulo Primero Artículo 38, De las medidas de Seguridad Administrativas y Técnicas). Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 9 de marzo de 2017, reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, (Capítulo Decimo Primero, Sección Segunda de los Nombres de Dominio de los Portales, Artículo 100). Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 23 de agosto de 2019, reformas y adiciones.

- Reglamento Interior del Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial (ICATI), (Capítulo 3, artículo 13 Corresponde a los Directores, Subdirectores, Coordinadores y Jefes de Unidad). Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 14 de abril de 2009, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización del Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial (Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 209C0101000001S Unidad de Informática). Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de septiembre de 2022.
- Manual de Organización Tipo de las Escuelas de Artes y Oficios del Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial. (Capítulo IV, Artículo 18, Fracción II). Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 20 de diciembre de 2022.
- Manual de Arquitectura y Estándares de Tecnología de Información y Comunicaciones de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, marzo de 2014.
- Lineamientos para Sitios Web, Gobierno del Estado de México, agosto de 2014. Secretaría de Finanzas, Subsecretaría de Administración, Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

RESPONSABILIDADES

La Unidad de Informática es la unidad administrativa responsable de la actualización de los sistemas de información institucional, en el Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial.

La persona titular de la Unidad de Informática deberá:

- Atender las solicitudes de actualización del sistema.
- Instruir a la persona Responsable de la Actualización del Sistema realizar las solicitudes de actualización.
- Programar y convocar las reuniones de trabajo.
- Notificar a la persona titular de la unidad administrativa solicitante la revisión de la actualización.

La persona Analista del Sistema de la Unidad de Informática deberá:

- Atender la instrucción de la actualización del sistema.
- Solicitar reuniones de trabajo para requerimientos de la actualización.
- Elaborar minuta de trabajo y manual de usuario.
- Notificar la conclusión de la actualización del sistema a la persona titular de la Unidad de Informática.

La persona titular de la Unidad Administrativa Solicitante deberá:

- Elaborar Oficio de solicitud para la actualización de los sistemas de información institucional.
- Preparar y proporcionar la información para la actualización de los sistemas de información institucional.
- Notificar las inconsistencias de la actualización de los sistemas de información institucional.
- Asistir a las reuniones programadas.
- Notificar que el sistema cumple con los requerimientos solicitados.

DEFINICIONES

Actualización: Proceso mediante el cual se modifican, agregan o corrigen módulos dentro de un sistema existente.

Analista: Persona servidora pública adscrita a la Unidad de Informática responsable de realizar la actualización de un sistema de información institucional.

Manual de usuario: Documento en formato PDF donde se establece el paso a paso del funcionamiento de un sistema de información institucional.

Oficio de solicitud: Documento oficial mediante el cual una unidad administrativa solicita la actualización de un sistema de información institucional a la Unidad de Informática.

Sistemas de información institucional: Sistemas de información desarrollados en el ICATI los cuales permiten satisfacer las necesidades de procesamiento de información y que son susceptibles de actualización.

INSUMOS

Oficio de solicitud de la actualización del sistema de información institucional.

RESULTADOS

Sistema de Información Institucional actualizado.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

No aplica.

POLÍTICAS

- La persona titular de la unidad administrativa solicitante no podrá modificar los requerimientos de la actualización del sistema de información institucional una vez acordado.
- Toda actualización de los sistemas de información institucional deberá apegarse a la normatividad del Manual de Arquitectura y Estándares de Tecnología de Información y Comunicaciones de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, así como a los lineamientos para Sitios Web del Gobierno del Estado de México, observado por la Subdirección de Desarrollo de Sistemas, la Subdirección de Proyectos Especiales y el Departamento de Mercadotecnia.

DESARROLLO

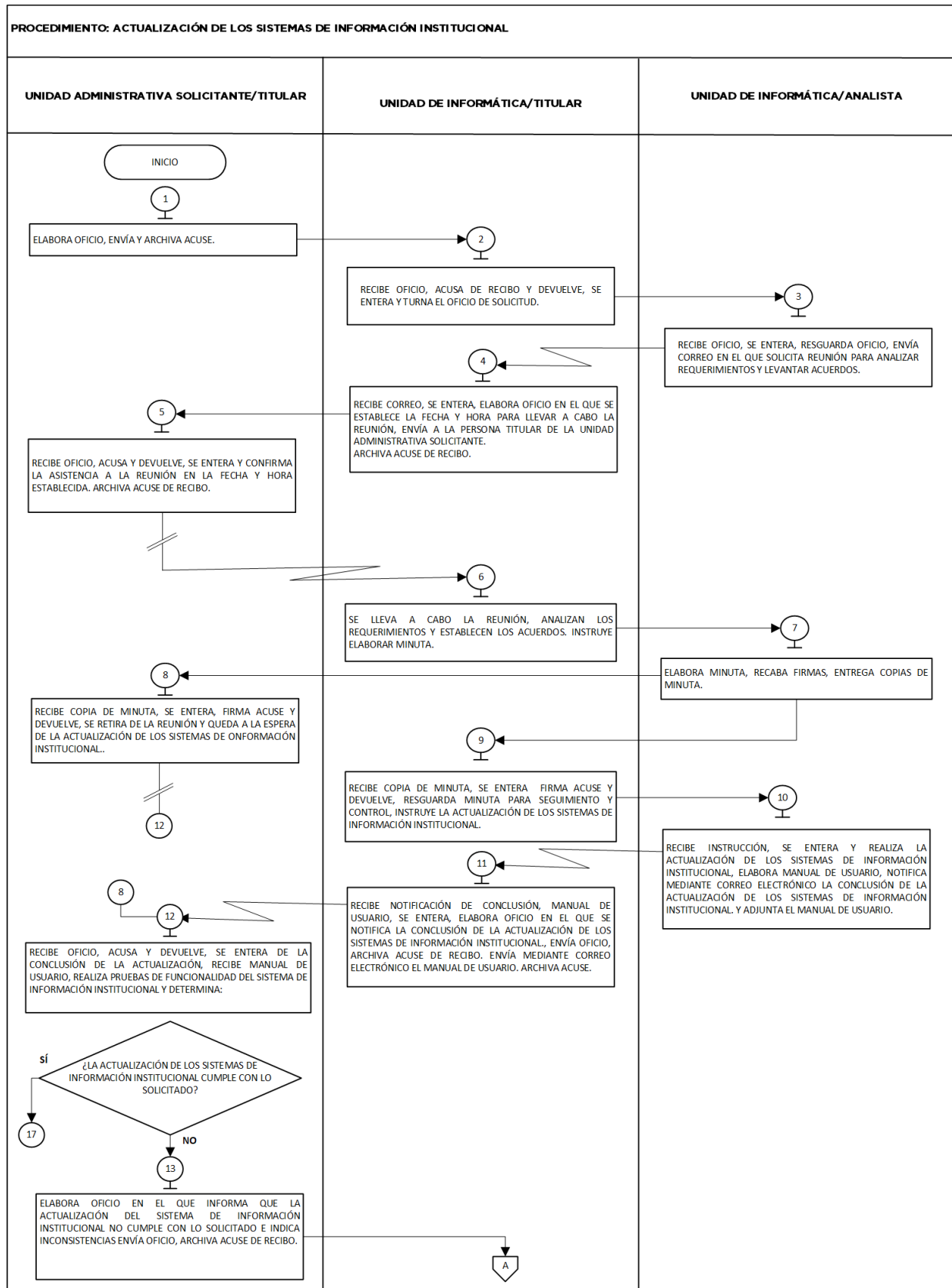
PROCEDIMIENTO: Actualización de los Sistemas de Información Institucional.

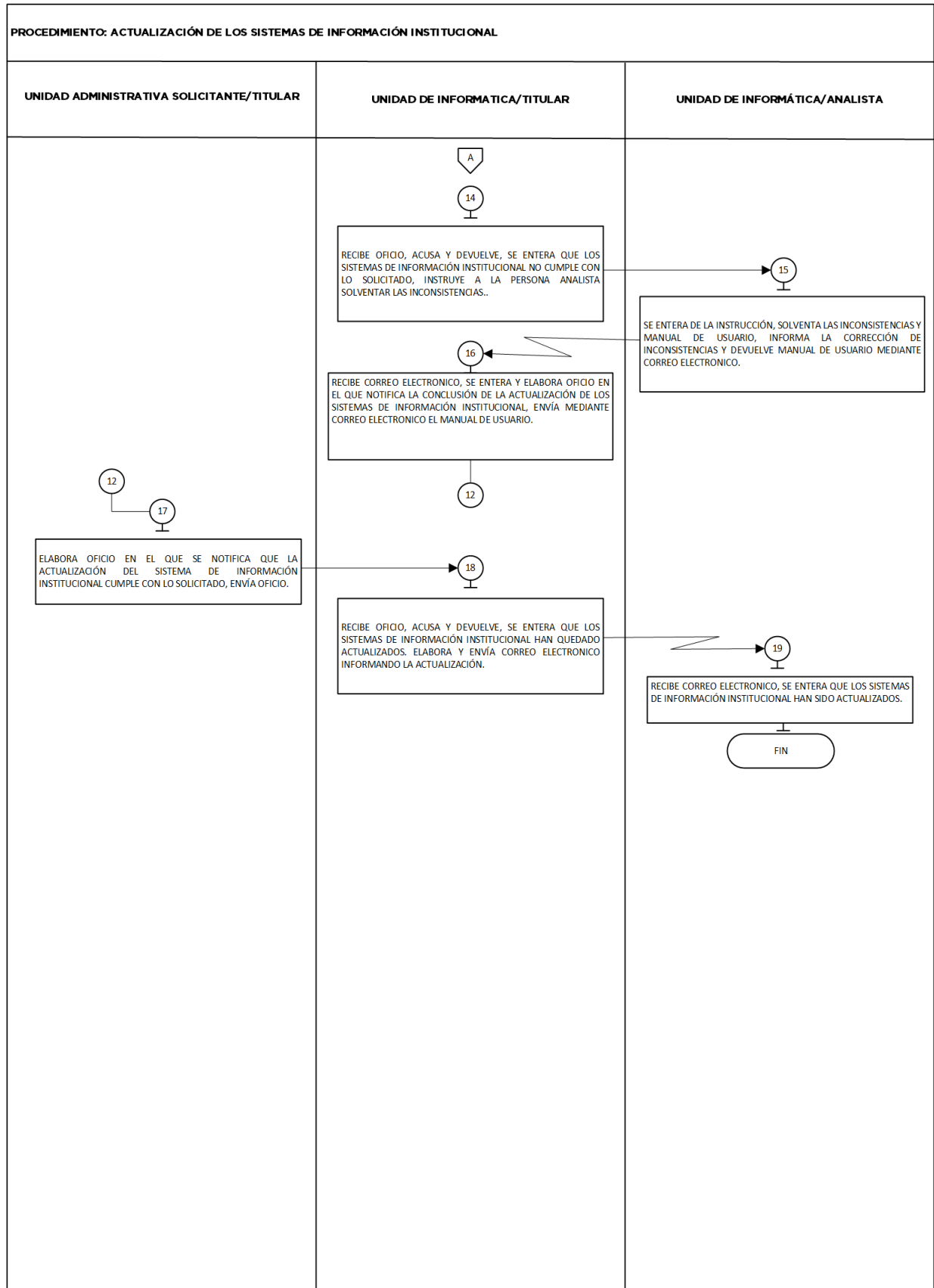
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1.	Unidad Administrativa Solicitante / Titular	Elabora oficio de solicitud de Actualización de los Sistemas de Información Institucional en original y copia, envía a la persona titular de la Unidad de Informática. Archiva acuse de recibo previa recepción.
2.	Unidad de Informática/ Titular	Recibe oficio de solicitud en original y copia, acusa de recibo y devuelve, se entera y turna el oficio de solicitud y requerimientos a la persona Analista de la Unidad de Informática.
3.	Unidad de Informática / Analista	Recibe oficio de solicitud, se entera, resguarda oficio de solicitud y requerimientos, envía correo electrónico en el que solicita a la persona titular de la Unidad de Informática una reunión para analizar requerimientos y levantar acuerdos con la persona titular de la unidad administrativa solicitante.
4.	Unidad de Informática / Titular	Recibe correo electrónico, se entera, elabora oficio en original y copia en el que se establece la fecha y hora para llevar a cabo la reunión de trabajo con la persona titular de la Unidad Administrativa Solicitante, envía en original y copia a la persona titular de la Unidad Administrativa Solicitante. Archiva acuse de recibo previa recepción.
5.	Unidad Administrativa Solicitante / Titular	Recibe oficio en original y copia, acusa y devuelve, se entera y confirma vía telefónica a la persona titular de la Unidad de Informática la asistencia a la reunión en la fecha y hora establecida y queda a la espera. Archiva acuse de recibo previa recepción.

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
6	Unidad de Informática / Titular	Se lleva a cabo la reunión con la persona titular de la unidad administrativa solicitante y la persona analista de la Unidad de Informática en fecha y hora establecida, analizan los requerimientos y establecen los acuerdos. Instruye elaborar la minuta.
7.	Unidad de Informática/ Analista	<p>Recibe instrucción, elabora minuta, en original y dos copias, recaba firmas, entrega copia de minuta a la persona titular de la Unidad Administrativa Solicitante y a la persona titular de la Unidad de Informática obtiene acuse.</p> <p>Archiva acuse de recibo previa recepción.</p>
8	Unidad Administrativa Solicitante / Titular	Recibe copia de minuta, se entera, firma acuse y devuelve, se retira de la reunión, archiva minuta y queda a la espera de la actualización de los Sistemas de Información Institucional.
9	Unidad de Informática / Titular	Recibe copia de minuta, se entera, firma acuse y devuelve, se retira de la reunión, resguarda minuta para seguimiento y control, instruye la actualización de los sistemas de información institucional a la persona analista de la unidad de informática.
10.	Unidad de Informática/ Analista	Recibe instrucción, se entera y realiza la actualización de los sistemas de información institucional con base en los acuerdos establecidos en la minuta, elabora Manual de Usuario, notifica mediante correo electrónico la conclusión de la actualización de los sistemas de información institucional y adjunta el manual de usuario a la persona titular de la Unidad de Informática.
11.	Unidad de Informática / Titular	<p>Recibe vía correo electrónico la notificación de conclusión y manual de usuario, se entera, elabora oficio en original y copia, en el que se notifica la conclusión de la actualización de los sistemas de información institucional, envía oficio en original y copia a la persona titular de la unidad administrativa Solicitante.</p> <p>Envía mediante correo electrónico el manual de usuario a la persona titular de la unidad administrativa Solicitante.</p> <p>Archiva acuse de recibo previa recepción.</p>
12.	Unidad Administrativa Solicitante / Titular	<p>Recibe oficio original y copia, acusa y devuelve, se entera de la conclusión de la actualización de los sistemas de información institucional, así mismo recibe correo electrónico con el manual de usuario, realiza pruebas de funcionalidad de los sistemas de información institucional y determina:</p> <p>¿La actualización de los Sistemas de Información Institucional cumple con lo solicitado?</p>

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
13.	Unidad Administrativa Solicitante / Titular	<p>La actualización de los sistemas de información institucional no cumple con lo solicitado.</p> <p>Elabora oficio en original y copia, en el que informa que la actualización de los sistemas de información institucional no cumple con lo solicitado e indica las inconsistencias, envía oficio en original y copia a la persona titular de la Unidad de Informática.</p> <p>Archiva acuse de recibo previa recepción.</p>
14	Unidad de Informática / Titular	<p>Recibe oficio en original y copia, acusa y devuelve, se entera que los sistemas de Información Institucional no cumplen con lo solicitado, instruye a la persona Analista de la Unidad de Informática solventar las inconsistencias.</p>
15	Unidad de Informática/ Analista	<p>Se entera de la instrucción, solventa las inconsistencias de los Sistemas de Información Institucional y al manual de usuario, informa la corrección de las inconsistencias y devuelve el manual de usuario mediante correo electrónico a la persona titular de la Unidad de Informática.</p>
16	Unidad de Informática / Titular	<p>Recibe correo electrónico, se entera que las inconsistencias han sido solventadas, elabora oficio en original y copia en el que notifica la conclusión de la actualización de los Sistemas de Información Institucional, envía mediante correo electrónico manual de usuario a la persona titular de la Unidad Administrativa Solicitante.</p> <p>Se conecta a la actividad número. 12</p>
17	Unidad Administrativa Solicitante / Titular	<p>La actualización de los sistemas de información institucional sí cumple con lo solicitado.</p> <p>Elabora oficio en original y copia en el que se notifica que la actualización de los sistemas de información institucional cumple con lo solicitado, envía a la persona titular de la Unidad de Informática.</p> <p>Archiva acuse de recibo previa recepción.</p>
18	Unidad de Informática / Titular	<p>Recibe oficio en original y copia, acusa y devuelve, se entera que los sistemas de información institucional han quedado actualizados. Elabora y envía correo electrónico a la persona analista de la Unidad de Informática informando la conclusión de la actualización.</p> <p>Archiva acuse de recibo previa recepción.</p>
19	Unidad de Informática / Analista	<p>Recibe vía correo electrónico la notificación de que los sistemas de información institucional han sido actualizados.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>

DIAGRAMACIÓN





MEDICIÓN

Indicador para medir la eficacia en la actualización de los sistemas de información institucional.

$$\frac{\text{Número semestral de actualizaciones de los sistemas de información institucional atendidos}}{\text{Número semestral de solicitudes de actualizaciones de los sistemas de información institucional recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje semestral de la eficacia en la actualización de los sistemas de información institucional.}$$

REGISTROS DE EVIDENCIAS:

Las actualizaciones de los sistemas de información institucional quedan registradas:

- En el oficio de solicitud de actualización de sistemas de información institucional resguardado en el archivo físico de la Unidad de Informática.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Segunda
	Fecha:	Abril 2024
	Código:	209C0101000001S-03
	Página:	

PROCEDIMIENTO: Atención al Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones.

OBJETIVO

Extender la vida útil de los activos de tecnologías de la información y comunicación del Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial, mediante la atención al mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.

ALCANCE

Aplica a las personas servidoras públicas adscritas a la Unidad de Informática responsables de realizar el servicio de mantenimiento correctivo de equipo de cómputo y/o telecomunicaciones, así como a las unidades administrativas que solicitan el servicio de mantenimiento correctivo y a las unidades administrativas responsables de la adquisición de refacciones del Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial.

REFERENCIAS

- Ley que transforma al Órgano Desconcentrado denominado Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial (I.C.A.T.I), en Organismo Descentralizado. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 19 de agosto de 1992, reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Capítulo Segundo de los Principios y Directrices que Rigen la Actuación de los Servidores Públicos, Artículo 7, Publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017, reformas y adiciones.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Capítulo Primero, Artículo 5, fracción XXI, Capítulo Décimo Cuarto de las Herramientas Tecnológicas, Artículo 73. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 06 de enero de 2016, reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Artículo 43, fracción IV, sección cuatro: Comités Internos de Gobierno Digital, Artículo 26 fracción VII. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 6 de enero de 2016.

- Reglamento Interior del Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial (ICATI), Capítulo IV, Sección Primera de las Unidades Administrativas del Instituto, Artículo 15, Fracción XV. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 17 de octubre de 2019, reformas y adiciones.
- Acuerdo del Ejecutivo del Estado por el que se expide el Protocolo de Actualización de los Servidores Públicos que Intervienen en las Contrataciones Públicas, Sección I Aspectos Generales. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 23 de septiembre de 2015.
- Manual de Organización Tipo de las Escuelas de Artes y Oficios del Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial., Capítulo IV, Artículo 18, Fracción II. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 05 de noviembre de 2019.
- Manual General de Organización del Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial (Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 209C010100001S Unidad de Informática). Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de septiembre de 2022.

RESPONSABILIDADES

La Unidad de Informática, es la unidad administrativa responsable de realizar la atención del mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y/o de telecomunicaciones del Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial.

La persona Responsable del registro del servicio de la Unidad de Informática deberá:

- Registrar en la bitácora de mantenimiento el formato **FO-SMECYT-UI-01** que ingresa a la Unidad de Informática.
- Entregar el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.

La persona titular de Unidad de Informática deberá:

- Designar al responsable del mantenimiento correctivo para realizar la revisión y/o reparación.
- Gestionar la adquisición de las refacciones con las características especificadas para realizar la reparación ante la Dirección de Administración y Finanzas.
- Validar las observaciones y/o diagnóstico en el formato **FO-SMECYT-UI-01**.

La persona Responsable de la Atención al Mantenimiento Correctivo deberá:

- Realizar la revisión y/o reparación del equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.
- Informar a la persona titular de la Unidad de Informática de las refacciones con especificaciones requeridas.
- Registrar el apartado de observaciones y/o diagnóstico del formato **FO-SMECYT-UI-01**.
- Recabar de la persona titular de la Unidad de Informática firma de validación.
- Requisar la sección “Entrega de equipo reparado y/o revisado” del original del formato **FO-SMECYT-UI-01**.
- Entregar equipo reparado y/o revisado.

La persona Responsable de Unidad Administrativa Solicitante deberá:

- Solicitar el servicio del mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y/o Telecomunicaciones de aquel bien informático que se encuentre en estado de falla o deterioro en hardware o software, mediante el debido requisitado del formato **FO-SMECYT-UI-01**.
- Trasladar el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones que presente falla, junto con el original y copia del formato **FO-SMECYT-UI-01**, a la Unidad de informática del ICATI para su revisión.
- Recibir y regresar el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones a su lugar de origen, validando con rubrica, las condiciones del bien informático con diagnóstico especificado en el formato **FO-SMECYT-UI-01**.

DEFINICIONES

Adquisición: Obtener algún producto o servicio mediante una transacción económica, en este caso de refacciones y/o software para realizar las operaciones de mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.

Atención al Mantenimiento Correctivo: Servicio mayor que se proporciona al equipo de cómputo y/o telecomunicaciones, implica la reparación, diagnóstico y/o sustitución de componentes.

Bitácora de mantenimiento: Libro de registro para control interno de la Unidad de Informática de los servicios realizados de mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.

Diagnóstico: Análisis de los daños identificados en un equipo de cómputo, que permite determinar la viabilidad de proporcionar mantenimiento correctivo a los bienes, desde el punto de vista técnico y de costos.

Equipo de cómputo: Dispositivo electrónico que almacena y procesa información para después mostrarla en una interfaz a la disposición del usuario.

Equipo de telecomunicaciones: Son aquellos con los que se pueden realizar la transmisión y recepción de voz, datos y video.

Garantía de Equipo: Significa el compromiso que tiene el proveedor de restaurar o reparar el bien, si éste llegase a resultar defectuoso o sufriese algún daño no buscado en un periodo tiempo estipulado de operación del equipo.

Requisitar: Acción de llenar correctamente la información en los espacios solicitados de un formato, en los que se requieren datos tales como nombre, apellido paterno, calle, colonia, etc. La firma forma parte de los requisitos del formato. Al concluir la acción de requisitar el formato, este último se convierte en registro.

Servicio: Acciones correctivas, de instalación y reinstalación de redes de voz y datos, instalación y desinstalación de software, configuraciones y reconfiguración de aparatos de telefonía, y de video proyección.

Unidad Administrativa Solicitante: Áreas adscritas al ICATI (EDAYO, Direcciones, Subdirecciones, Coordinaciones, Unidades y Departamentos), que requieran del servicio de mantenimiento correctivo a bienes de equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación.

ICATI: Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial.

FO-SMECYT-UI-01: Formato de Solicitud de Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y Telecomunicaciones.

FO-SRM-UI-02: Formato de Solicitud de Refacciones para Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones, al almacén de la Unidad de Informática.

INSUMOS

Formato de solicitud de servicio de atención al mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.

RESULTADOS

Mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y/o telecomunicaciones atendido.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Procedimiento inherente a la adquisición de bienes y servicios.

POLÍTICAS

- Cuando el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones presente daño físico causado por la persona responsable, la persona titular de la Unidad de Informática le informará que el costo de reparación será cubierto por el mismo.
- La persona titular de la unidad administrativa solicitante deberá trasladar el o los equipos que requieren el mantenimiento correctivo a la Unidad de Informática.
- La persona titular de la unidad administrativa solicitante deberá verificar con la persona responsable del equipo de cómputo y/o telecomunicaciones que se haya realizado el respaldo de información.
- La persona responsable del mantenimiento correctivo de la Unidad de Informática no se hará responsable de la información no respaldada por la persona responsable del equipo.

DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: Atención al Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones.

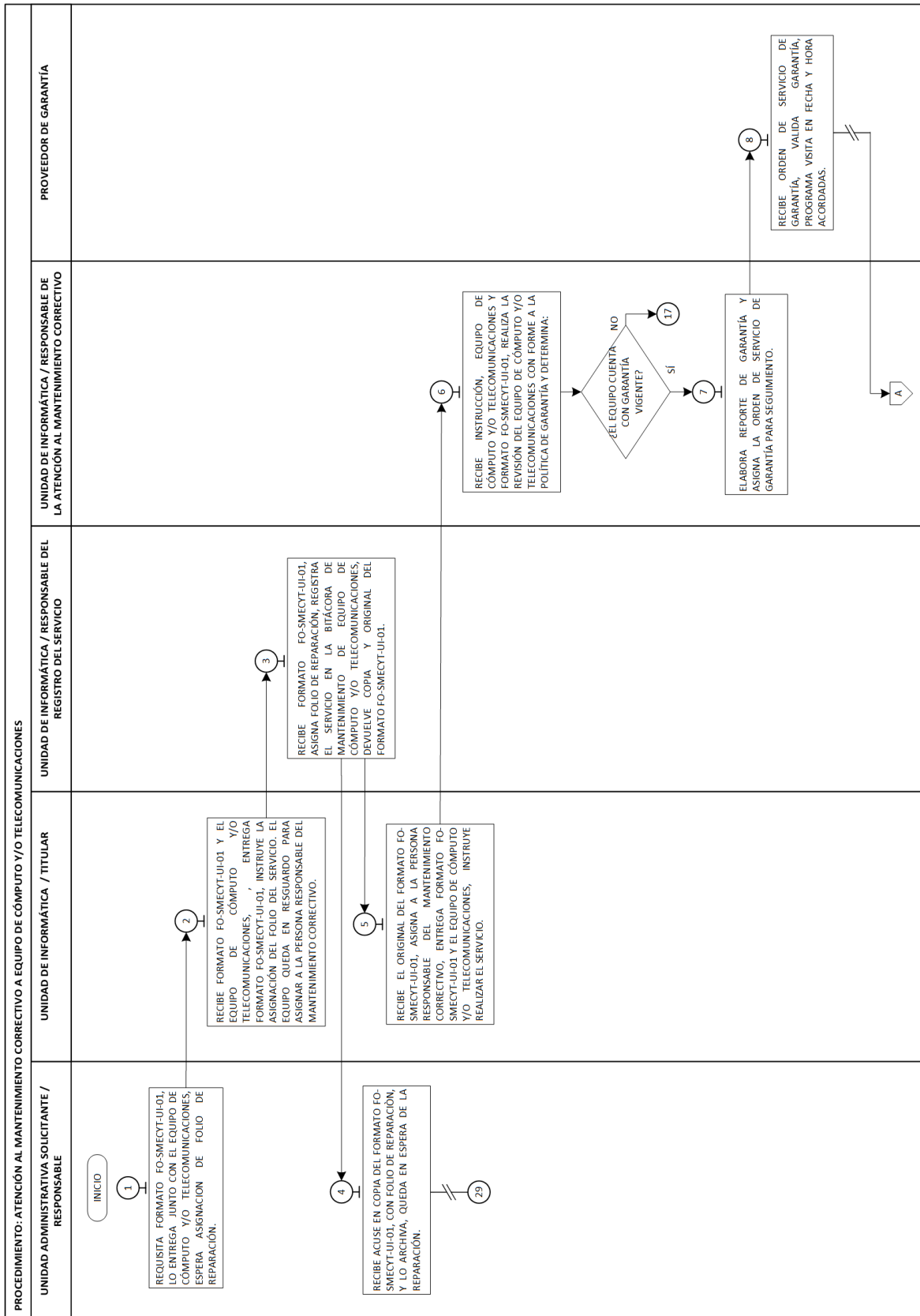
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1.	Unidad Administrativa Solicitante / Responsable	Requisita formato “Solicitud de Atención al Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones” (FO-SMECYT-UI-01), en original y copia, entrega el formato y el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones a la persona titular de la Unidad de Informática, espera la asignación de folio de la reparación y acuse del formato.
2.	Unidad de Informática/ Titular	Recibe el formato FO-SMECYT-UI-01 en original y copia con el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones, se entera de la solicitud, entrega formato FO-SMECYT-UI-01 en original y copia e instruye de manera verbal la asignación del folio del servicio a la persona responsable del registro del servicio y el equipo queda en resguardo hasta que se asigne a la persona responsable de la atención al mantenimiento correctivo.
3.	Unidad de Informática/ Responsable del registro del servicio	Recibe instrucción, formato FO-SMECYT-UI-01 en original y copia, se entera de la solicitud, asigna folio de reparación, acusa de recibo, registra el servicio en la bitácora de mantenimiento de equipo de cómputo y/o telecomunicaciones y devuelve copia del formato FO-SMECYT-UI-01 a la persona responsable de la unidad administrativa solicitante y devuelve formato FO-SMECYT-UI-01 original a la persona titular de la Unidad de Informática para su atención.
4.	Unidad Administrativa Solicitante / Responsable	Recibe acuse con folio de reparación del formato FO-SMECYT-UI-01 . Archiva acuse de recibo del formato FO-SMECYT-UI-01 y queda a la espera de la reparación.
5.	Unidad de Informática/ Titular	Recibe formato FO-SMECYT-UI-01 original con folio de reparación, asigna a la persona responsable de la atención al mantenimiento correctivo y entrega formato FO-SMECYT-UI-01 original y equipo de cómputo y/o telecomunicaciones, le instruye de manera verbal realizar el mantenimiento conforme a la solicitud.
6.	Unidad de Informática/Responsable de la Atención al Mantenimiento Correctivo.	Recibe instrucción, equipo de cómputo y/o telecomunicaciones y formato FO-SMECYT-UI-01 , se entera, revisa el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones conforme a la política de equipo en garantía y determina: ¿El equipo cuenta con garantía vigente?
7.	Unidad de Informática/Responsable de la Atención al Mantenimiento Correctivo.	El equipo de cómputo y/o telecomunicaciones sí cuenta con garantía vigente. Elabora reporte de garantía en la plataforma web del proveedor y asigna la orden de servicio de garantía para seguimiento.
8.	Proveedor de Garantía.	Recibe orden de servicio de garantía, se entera, valida garantía y programa visita a la Unidad de Informática. Queda en espera de la fecha y hora acordadas para la visita.
9.	Unidad de Informática/Responsable de la Atención al Mantenimiento Correctivo.	Recibe al proveedor de garantía y entrega el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones a reparar, en fecha y hora programada. Queda a la espera de la reparación.

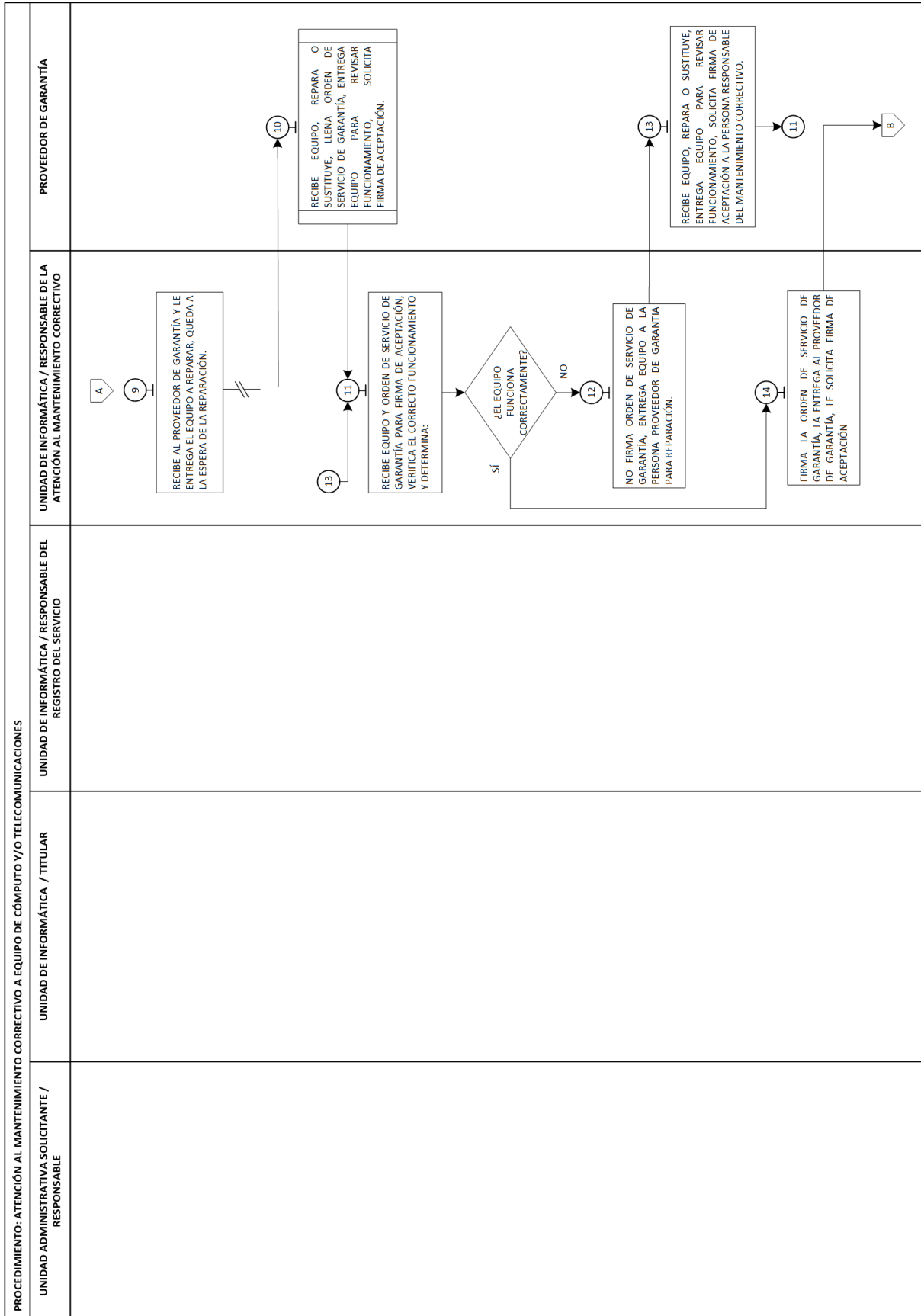
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
10	Proveedor de Garantía.	Recibe equipo, repara o sustituye, llena orden de servicio de garantía, entrega equipo para revisar funcionamiento, solicita firma de aceptación a la persona responsable de la atención al mantenimiento correctivo.
11	Unidad de Informática/Responsable de la Atención al Mantenimiento Correctivo.	Recibe equipo y orden de servicio de garantía para firma de aceptación, verifica el correcto funcionamiento y determina: ¿El equipo funciona correctamente?
12	Unidad de Informática/Responsable de la Atención al Mantenimiento Correctivo.	El equipo no funciona correctamente. No firma la orden de servicio de garantía y entrega equipo a la persona proveedora de garantía para reparación.
13	Proveedor de Garantía.	Recibe equipo, repara o sustituye, entrega equipo para revisar funcionamiento, solicita firma de aceptación a la persona responsable de la atención al mantenimiento correctivo. Se conecta con la actividad número 11.
14	Unidad de Informática/Responsable de la Atención al Mantenimiento Correctivo.	El equipo si funciona correctamente. Firma la orden de servicio de garantía y la entrega al proveedor de garantía, le solicita firma de aceptación.
15	Proveedor de Garantía.	Recibe orden de servicio, firma de aceptación y la entrega a la persona responsable de la atención al mantenimiento correctivo. Se retira.
16	Unidad de Informática/Responsable de la Atención al Mantenimiento Correctivo.	Recibe orden de servicio, la archiva, registra en el formato FO-SMECYT-UI-01 original, en el apartado diagnóstico, los detalles de la reparación, solicita, mediante correo electrónico, a la persona responsable de la unidad administrativa solicitante, acudir con copia del formato FO-SMECYT-UI-01 a la Unidad de Informática para la entrega del equipo de cómputo y/o telecomunicaciones. Se conecta con la actividad número 29
17	Unidad de Informática/Responsable de la Atención al Mantenimiento Correctivo.	El equipo de cómputo y/o telecomunicaciones no cuenta con garantía vigente. Revisa el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones, con base a la revisión determina: ¿Es viable la reparación?
18	Unidad de Informática/Responsable de la Atención al Mantenimiento Correctivo.	No es viable la reparación. Registra en el formato FO-SMECYT-UI-01 original, en el apartado diagnóstico, que no es viable la reparación, solicita, mediante correo electrónico, a la persona responsable de la unidad administrativa solicitante, acudir con copia del formato FO-SMECYT-UI-01 a la Unidad de Informática para la entrega del equipo de cómputo y/o telecomunicaciones. Se conecta con la actividad número 29

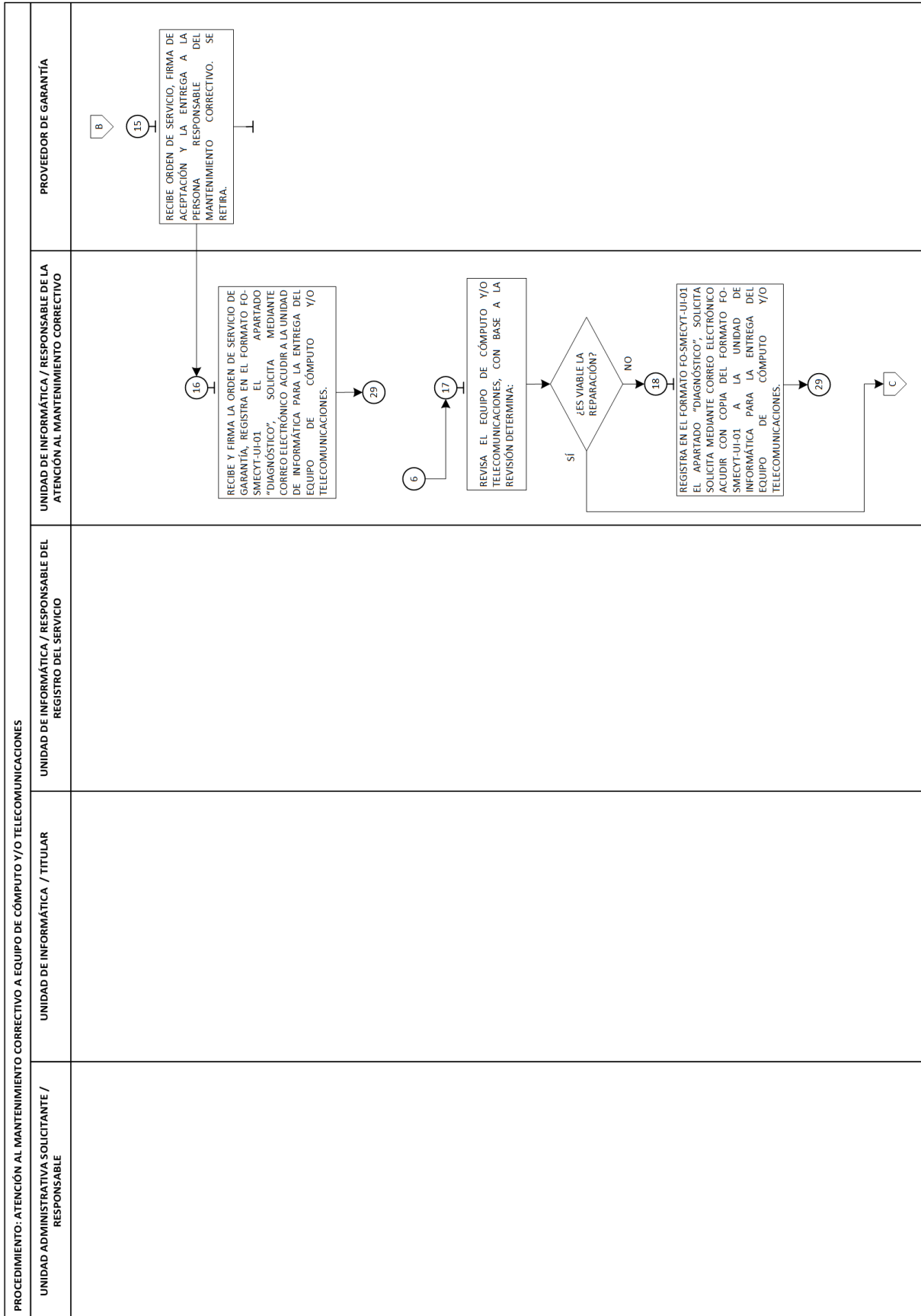
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
19	Unidad de Informática/Responsable de la Atención al Mantenimiento Correctivo.	<p>Si es viable la reparación</p> <p>Con base en la revisión determina:</p> <p>¿Es reparación Lógica o Física?</p>
20	Unidad de Informática/Responsable de la Atención al Mantenimiento Correctivo.	<p>La reparación es Lógica.</p> <p>Repara el software dañado en el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones, registra el apartado de diagnóstico del formato FO-SMECYT-UI-01, solicita, mediante correo electrónico, a la persona responsable de la unidad administrativa solicitante, acudir con copia del formato FO-SMECYT-UI-01 a la Unidad de Informática para la entrega del equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.</p> <p>Se conecta con la actividad número 29</p>
21	Unidad de Informática/Responsable de la Atención al Mantenimiento Correctivo.	<p>La reparación es física.</p> <p>Con base en la revisión, verifica existencia de la refacción en el almacén y determina:</p> <p>¿Se cuenta con la refacción?</p>
22	Unidad de Informática/Responsable de la Atención al Mantenimiento Correctivo.	<p>No se cuenta con la refacción.</p> <p>Informa a la persona titular de la Unidad de Informática del requerimiento de la refacción.</p>
23	Unidad de Informática/ Titular	<p>Se entera de la necesidad de refacción, elabora oficio en original y copia de solicitud de compra de refacción, envía oficio a la persona titular de la Dirección de Administración y Finanzas, archiva acuse de recibo del oficio previa recepción y queda a la espera de la compra de la refacción.</p> <p>Se conecta con el procedimiento inherente a la Adquisición de Bienes y Servicios.</p>
24	Unidad de Informática/ Titular	<p>Recibe oficio de entrega de refacción y refacción, acusa y devuelve, revisa y entrega la refacción a la persona responsable de la atención al mantenimiento correctivo. Archiva oficio.</p>
25	Unidad de Informática/Responsable de la Atención al Mantenimiento Correctivo.	<p>Recibe la refacción solicitada, repara el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones, realiza pruebas de funcionamiento, registra la información de la reparación en el apartado de "Diagnóstico" del formato FO-SMECYT-UI-01, y solicita, mediante correo electrónico, a la persona responsable de la unidad administrativa solicitante, acudir con copia del formato FO-SMECYT-UI-01 a la Unidad de Informática para la entrega del equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.</p> <p>Se conecta con la actividad número 29</p>

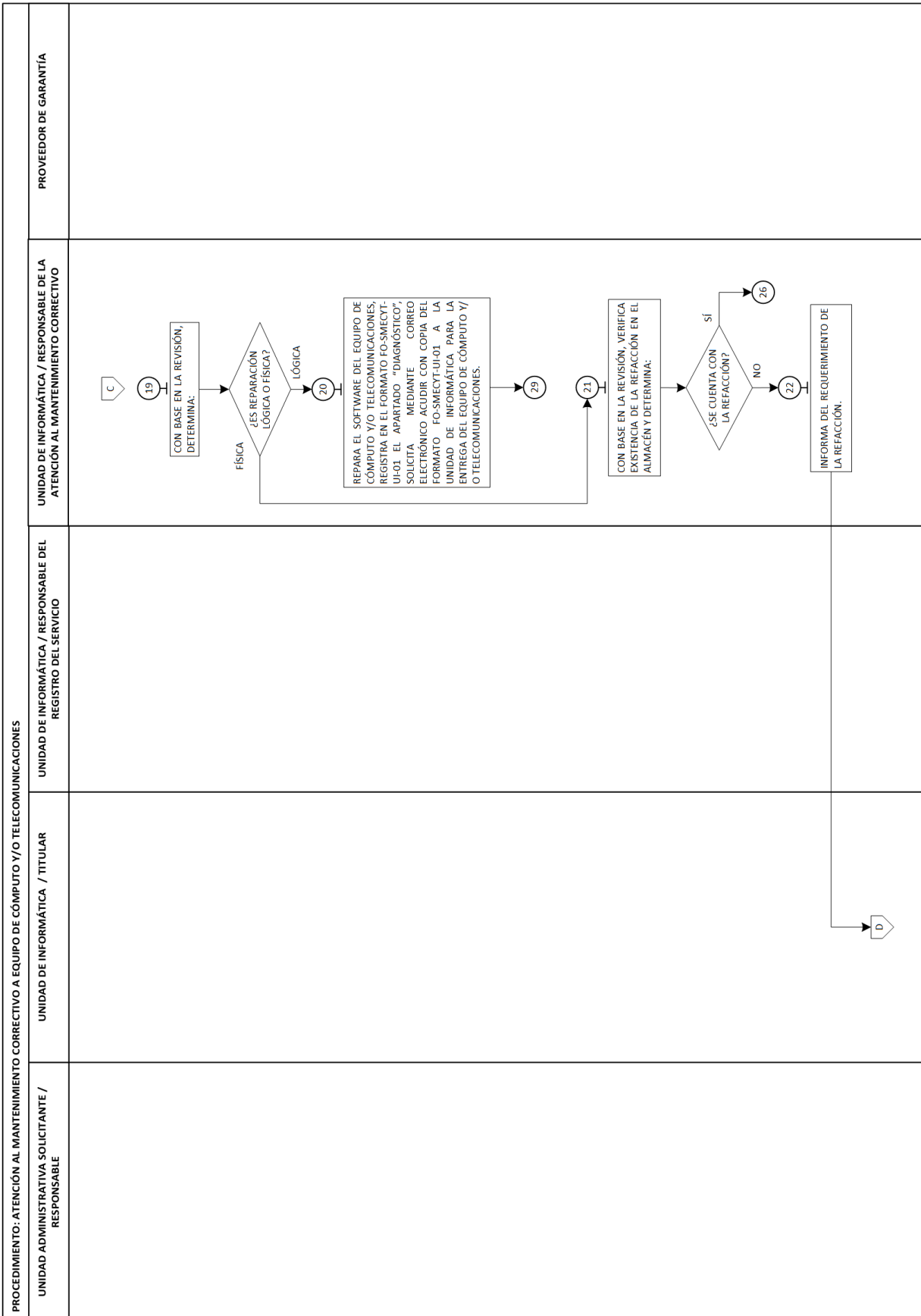
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
26	Unidad de Informática/Responsable de la Atención al Mantenimiento Correctivo.	<p>Sí se cuenta con la refacción.</p> <p>Requisita formato Solicitud de Refacciones para la atención al Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones FO-SRM-UI-02, lo firma y entrega a la persona titular de la Unidad de Informática.</p>
27	Unidad de Informática/ Titular	<p>Recibe formato FO-SRM-UI-02, se entera, firma y entrega refacción a la persona responsable de la atención al mantenimiento correctivo y archiva formato FO-SRM-UI-02.</p>
28	Unidad de Informática/Responsable de la Atención al Mantenimiento Correctivo.	<p>Recibe refacción, repara el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones, realiza pruebas de funcionamiento, registra la información de la reparación en el apartado de diagnóstico del formato FO-SMECYT-UI-01, y solicita, mediante correo electrónico, a la persona responsable de la unidad administrativa solicitante, acudir con copia del formato FO-SMECYT-UI-01 a la Unidad de Informática para la entrega del equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.</p>
29	Unidad Administrativa solicitante/ Responsable	<p>Recibe correo electrónico, se entera de la solicitud y acude con copia de acuse del formato FO-SMECYT-UI-01, a la Unidad de Informática y entrega copia del formato a la persona responsable de la atención al mantenimiento correctivo.</p>
30	Unidad de Informática/Responsable de la Atención al Mantenimiento Correctivo.	<p>Recibe copia del formato FO-SMECYT-UI-01, transcribe el apartado de diagnóstico, registra en el original y copia del formato, la sección "Entrega de equipo", la fecha, la hora, y recaba de manera personal las firmas de la persona titular de la Unidad de Informática y de la persona responsable de la unidad administrativa solicitante, firma y entrega el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones y copia del formato a la persona responsable de la unidad administrativa solicitante.</p>
31	Unidad Administrativa solicitante/ Responsable	<p>Recibe equipo de cómputo y/o telecomunicaciones, firma de recibido en original y copia del formato FO-SMECYT-UI-01, regresa original a la persona responsable de la atención al mantenimiento correctivo y se retira con el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones y copia del formato FO-SMECYT-UI-01.</p>
32	Unidad de Informática/Responsable de la Atención al Mantenimiento Correctivo.	<p>Recibe formato FO-SMECYT-UI-01 original con firmas recabadas, y lo turna a la persona responsable del registro del servicio.</p>
33	Unidad de Informática/ Responsable del registro del servicio.	<p>Recibe el formato FO-SMECYT-UI-01 original, registra en la bitácora de mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y/o telecomunicaciones el diagnóstico y datos de la entrega del equipo. Archiva formato y concluye.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>

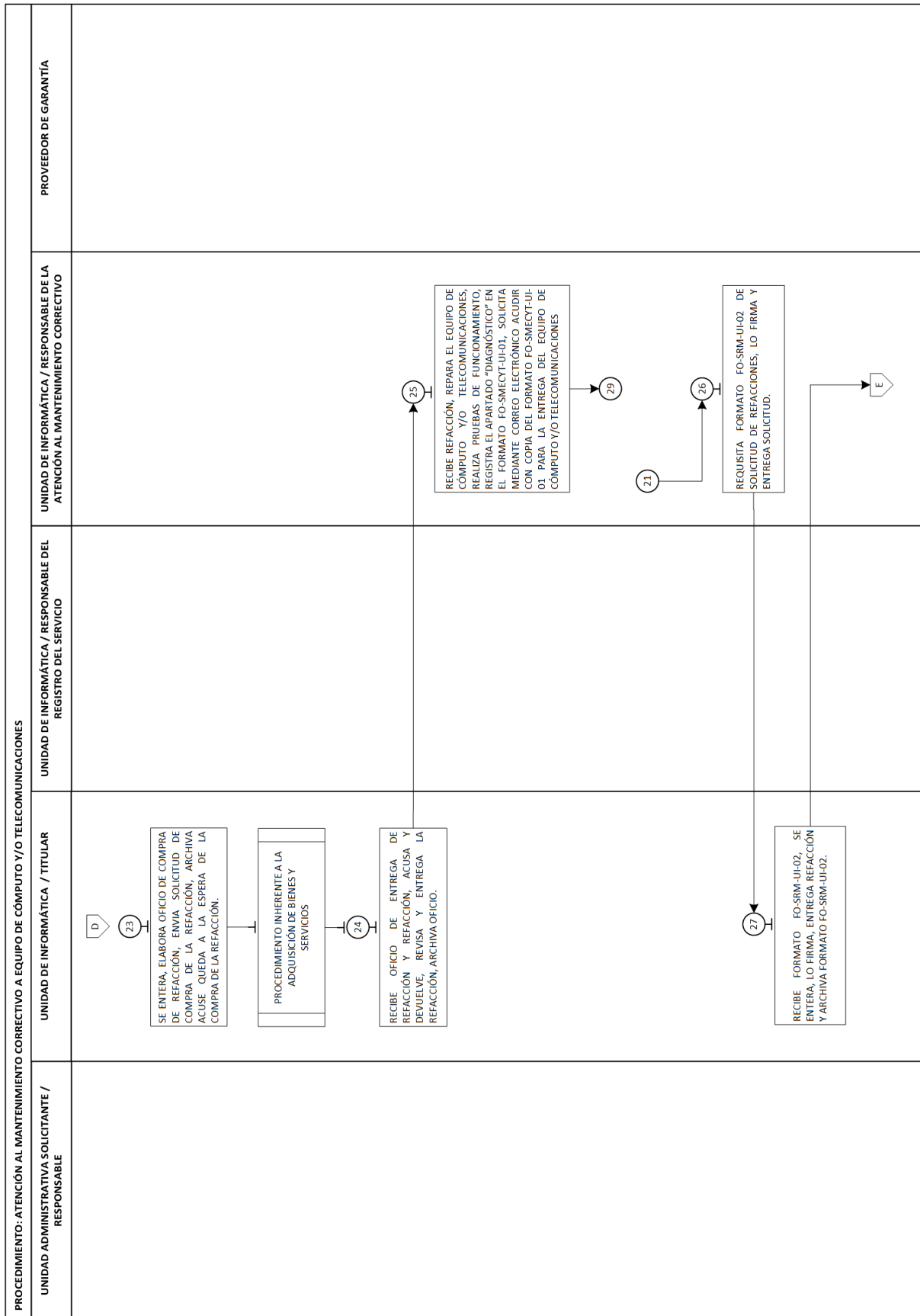
DIAGRAMACIÓN

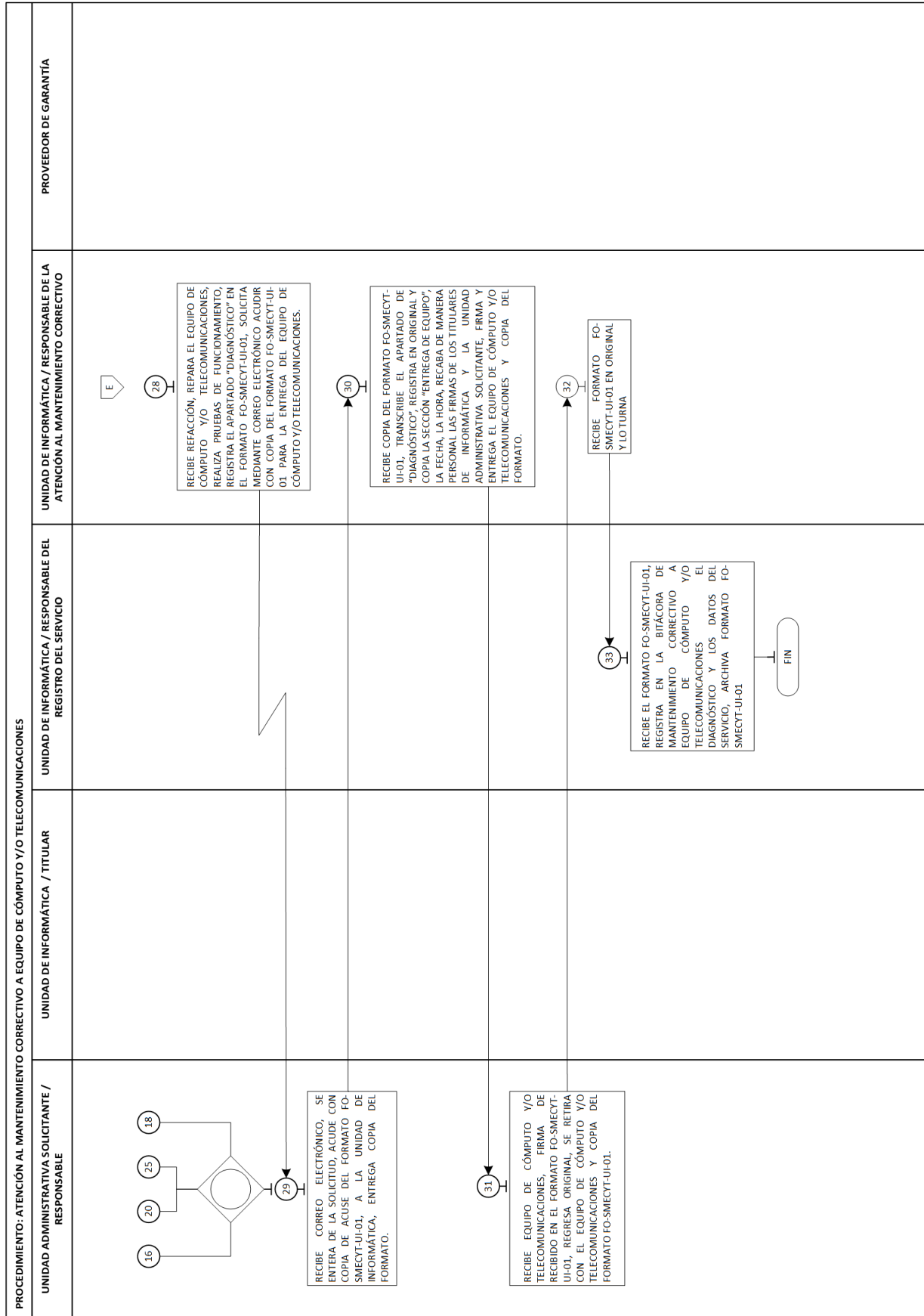












MEDICIÓN

Indicador para medir la eficiencia en el mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y/o telecomunicaciones:

$$\frac{\text{Número mensual de solicitudes de atención al mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y/o telecomunicaciones atendidas}}{\text{Número mensual de solicitudes de atención al mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y/o telecomunicaciones recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje mensual de eficacia a la atención al mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS

Las solicitudes de mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y/o telecomunicaciones quedan registradas en el expediente de mantenimiento en el archivo físico y resguardadas en el archivo físico de la Unidad de Informática, junto con los siguientes documentos:

- Formato **FO-SMECYT-U1-01** y la bitácora de mantenimiento quedan resguardados en el archivo físico de la Unidad de Informática.

En el expediente de mantenimiento quedan resguardados en el archivo físico de la Unidad de Informática los documentos siguientes:

- Reporte de garantía de equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.
- Oficio de solicitud de reparación.
- Cotizaciones de reparación de los proveedores.
- Orden de reparación del proveedor.
- Oficio de compra de refacciones.
- Formato **FO-SRM-UI-02** de solicitud de refacciones.


Los correos electrónicos quedan resguardados en la cuenta de correo institucional de la Unidad de Informática.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS


FO-SMECYT-U1-01

FO-SRM-UI-02


Solicitud de Atención al Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones (FO-SMECYT-U1-0 I).




GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO



ESTADO DE MÉXICO
el poder de servir



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO



ICATI
INSTITUTO DE CALIFICACIÓN Y ASISTENCIA PARA EL TRABAJO INDUSTRIAL

UNIDAD DE INFORMÁTICA

SOLICITUD DE ATENCIÓN AL MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPO DE COMPUTO Y/O TELECOMUNICACIONES

FOMATO: FO-SMECYT-UI-01 FOLIO: **1**

UNIDAD ADMINISTRATIVA SOLICITANTE:	2	3	ORIGINAL: <input type="radio"/> COPIA: <input type="radio"/>	4	FECHA ELABORACIÓN DD MM AA
Inventario	Equipo	Marca	Modelo	Descripción de la falla	
5	6	7	8	9	
<small>CONDICIONES PARA LA REVISIÓN DEL C.P.U. 1.-LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL DISCO DURO DEBERÁ 2.-NO DEBERÁ CONTENER ARCHIVOS PERSONALES. 3.-ANULADAS TODAS LAS CONTRASEÑAS DEL EQUIPO.</small>				10	11 NOMBRE Y FIRMA
					UNIDAD ADMINISTRATIVA SOLICITANTE / RESGUARDATARIO

INGRESO DE EQUIPO

FECHA	DD	MM	AA	14 NOMBRE Y FIRMA
HORA	:	13	HRS	UNIDAD DE INFORMÁTICA / RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL SERVICIO

DIAGNÓSTICO			
Inventario	Descripción de la reparación	Se utilizó Refacción: (s/n)	Descripción de la refacción
15	16	17	18

ENTREGA DE EQUIPO

FECHA	DD	MM	AA	23 NOMBRE Y FIRMA (AUTORIZA)
HORA	:	20	HRS	UNIDAD DE INFORMÁTICA / TITULAR

21 NOMBRE Y FIRMA (SOLICITA) <small>UNIDAD ADMINISTRATIVA SOLICITANTE / RESGUARDATARIO</small>	22 NOMBRE Y FIRMA (ATIENDE) <small>UNIDAD DE INFORMÁTICA / RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN AL MANTENIMIENTO CORRECTIVO</small>	23 NOMBRE Y FIRMA (AUTORIZA) <small>UNIDAD DE INFORMÁTICA / TITULAR</small>
--	---	---

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: SOLICITUD DE ATENCIÓN AL MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPO DE COMPUTO Y/O TELECOMUNICACIONES

Objetivo: Mantener el control y seguimiento de las reparaciones del equipo de cómputo y/o telecomunicaciones que solicitan las unidades administrativas del ICATI.

Distribución y Destinatario: El formato se requisita en original y copia. El original se queda en resguardo de la Unidad de Informática y la copia queda en resguardo del responsable de la unidad administrativa solicitante/responsable.

No.	Concepto	Descripción
1	Folio	Anotar en forma de número consecutivo, el folio del servicio asignado por la persona responsable del registro del servicio de la Unidad de Informática
2	Unidad Administrativa Solicitante	Anotar el nombre de la unidad administrativa solicitante del ICATI.
3	Original / Copia	Marcar el círculo correspondiente a la copia o al original del formato
4	Fecha de Elaboración	Anotar la fecha de elaboración del formato en el formato de dos dígitos para el Día-Mes-Año.
5	Inventario	Anotar número de inventario de los equipos de cómputo y/o telecomunicaciones.
6	Equipo	Anotar la descripción del equipo de cómputo y/o telecomunicaciones (impresora, computadora, teléfono, switch, etc.) que ingresa a la Unidad de Informática.
7	Marca	Anotar la marca del equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.
8	Modelo	Anotar el modelo del equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.
9	Descripción de la falla	Anotar la descripción de la falla que presenta el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.
10	Condiciones para la revisión del C.P.U.	Leer las condiciones para la revisión del C.P.U.
11	Unidad Administrativa Solicitante/ Responsable	Anotar el nombre y asentar la firma de la persona responsable de la unidad administrativa solicitante.
12	Ingreso de Equipo / Fecha	Anotar la fecha en el formato Día-Mes-Año en el que ingresa el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones a la Unidad de Informática.
13	Ingreso de Equipo / Hora	Anotar la hora en el formato de 24 horas (hh:mm) horas, minutos en el que ingresa el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones a la Unidad de Informática.
14	Ingreso de equipo/ Unidad de Informática / Responsable del Registro del Servicio	Anotar el nombre y asentar la firma.
15	Diagnóstico/ Inventario	Anotar número de inventario de los equipos de cómputo y/o telecomunicaciones con diagnóstico.
16	Diagnóstico/ Descripción de la reparación	Anotar la descripción del diagnóstico realizado al equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.
17	Diagnóstico/ Se utilizó refacción (S/N)	Anotar una S, si se utilizó una refacción, anotar N en caso de no haber requerido una refacción.
18	Diagnóstico/ Descripción de la refacción	Anotar el nombre de la refacción utilizada.
19	Entrega de Equipo / Fecha	Anotar la fecha en el formato Día-Mes-Año en el que entrega el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones a la unidad administrativa solicitante/ responsable.
20	Entrega de Equipo / Hora	Anotar la hora en el formato de 24 horas (hh:mm) horas, minutos en el que se entrega el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones a la unidad administrativa solicitante/ responsable.
21	Entrega de equipo/ Unidad de Informática / Responsable del Mantenimiento Correctivo	Anotar el nombre y asentar la firma de la persona Responsable del Mantenimiento Correctivo.
22	Entrega de equipo/ Unidad de Informática / Titular	Anotar el nombre y asentar la firma de la persona Titular de la Unidad de Informática.
23	Entrega de Equipo/ Unidad Administrativa Solicitante/ Responsable	Anotar el nombre y asentar la firma de la persona responsable de la Unidad Administrativa.

Solicitud de Refacciones para Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones (FO-SRM-UI-02).



UNIDAD DE INFORMÁTICA
SOLICITUD DE REFACCIONES

FOMATO: FO-SRM-UI-02			FOLIO 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA SOLICITANTE: 2	DD	MM	AA
	FECHA SOLICITUD: 3		
REFACCIONES			
Inventario	Descripción del Equipo	Descripción de la Refacción	
4	5	6	
7	NOMBRE Y FIRMA (SOLICITA)		8
UNIDAD DE INFORMÁTICA / RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN AL MANTENIMIENTO CORRECTIVO		UNIDAD DE INFORMÁTICA / TITULAR	

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: SOLICITUD DE REFACCIONES PARA LA ATENCIÓN AL MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O TELECOMUNICACIONES

Objetivo: Mantener un control y registro de las refacciones utilizadas en el mantenimiento correctivo, mediante el formato de la solicitud de refacciones para la atención al mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.


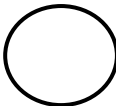

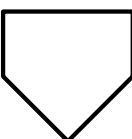
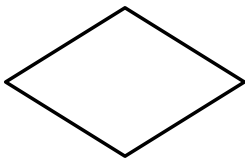
Distribución y Destinatario: El formato se requisita en original y se archiva en conjunto con la solicitud de mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.

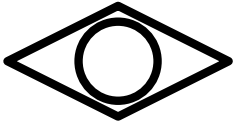



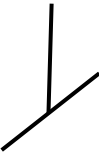


No.	Concepto	Descripción
1	Folio	Transcribir el folio asignado en la solicitud de la atención al mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y/o telecomunicaciones asignado por la persona responsable del registro del servicio de la Unidad de Informática
2	Unidad Administrativa Solicitante	Transcribir el nombre de la unidad administrativa solicitante de la solicitud de atención al mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.
3	Fecha de Solicitud	Anotar la fecha de solicitud de la refacción en el formato de dos dígitos, para el Día-Mes-Año.
4	Refacciones/ Inventario.	Anotar número de inventario de los equipos de cómputo y/o telecomunicaciones.
5	Refacciones/ Descripción del Equipo	Anotar la descripción del equipo de cómputo y/o telecomunicaciones (impresora, computadora, teléfono, switch, etc.) en el que se instalará la refacción.

No.	Concepto	Descripción
6	Refacciones/ Descripción de la refacción.	Anotar el nombre de la refacción utilizada.
7	Refacciones/ Unidad de Informática / Responsable del Mantenimiento Correctivo	Anotar el nombre y asentar la firma de la persona Responsable de la atención al Mantenimiento Correctivo.
8	Refacciones/ Unidad de Informática / Titular	Anotar el nombre y asentar la firma de la persona Titular de la Unidad de Informática.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Segunda
	Fecha:	Abril 2024
	Código:	209C0101000001S
	Página:	VIII

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.

Símbolo	Representa
	Compuerta Inclusiva. Este símbolo se utiliza cuando en una actividad se activan o sincronizan dos o más flujos de información, de documentos o de materiales. Cuando se requiera activar diferentes flujos a partir de una actividad deberá salir de éste las líneas de unión y cuando se requiera sincronizar flujos deberán llegar a este las líneas de unión (SÍMBOLO BPMN).
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Conector de Procedimiento. Este símbolo se emplea para indicar que existe relación de un procedimiento con otro, y que continúa el desarrollo de actividades.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición: Segunda
	Fecha: Abril 2024
	Código: 209C0101000001S
	Página: IX

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, (publicada el 7 de diciembre de 2012) Procedimiento: “Servicio de Mantenimiento Correctivo a equipo de cómputo y/o telecomunicaciones de la Unidad de Informática”.

Segunda edición, (abril de 2024) **Manual de Procedimientos de la Unidad de Informática.**

Implica la actualización del Procedimiento: “Atención al Mantenimiento Correctivo a equipo de cómputo y/o telecomunicaciones de la Unidad de Informática” y creación de dos procedimientos, así como la actualización del formato **(FO-SMECYT-U1-01)** y creación del formato **(FO-SRM-UI-02)** de la solicitud de refacciones para mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.

“Deja sin efecto al Procedimiento Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y Telecomunicaciones de la Unidad de Informática publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” de fecha 7 de diciembre de 2012”

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Segunda
	Fecha:	Abril 2024
	Código:	209C0101000001S
	Página:	X

DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en resguardo de la Dirección General del ICATI.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Unidad de Informática.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Segunda
	Fecha:	Abril 2024
	Código:	209C0101000001S
	Página:	XI

VALIDACIÓN

 Lic. Zenón Vargas Martínez
**Director General de Instituto de Capacitación y Adiestramiento
 para el Trabajo Industrial (ICATI)**
 Rúbrica.

 M. en A. Mauricio Zepeda Robles
Jefe de la Unidad de Informática
 Rúbrica.