

**SEDESOL**  
SECRETARÍA DE  
DESARROLLO SOCIAL



 **FONART**  
FONDO NACIONAL PARA  
EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS

**Dirección de Administración y Finanzas  
Departamento de Estadística e  
Informática**

**Administración de la Mesa de Servicios**

**VZG-PR-DEI-430**

**AGOSTO 2015**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA</b>	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DEI-430
		HOMO CLAVE:
		PÁGINA: V-2 2 de 19

## V-2

### NOMBRE

Administración de la Mesa de Servicios.

### OBJETIVO

Constituir el principal punto de contacto con el usuario de equipo de cómputo para encontrar la solución de sus problemas técnicos, sistematizando la logística para la atención y respuesta por parte de soporte técnico externo, de manera ágil y concisa.

### ALCANCE

#### **Personas que afecta**

- Servidores públicos usuarios de servicios de equipo de cómputo;
- Solicitantes de asistencia por parte de la mesa de servicios del FONART; y
- Personal adscrito al Departamento de Estadística e Informática.

#### **Áreas que afecta**

- Todas las áreas administrativas y sustantivas del FONART, usuarias de servicios de tecnologías para el desarrollo de sus actividades; y
- Departamento de Estadística e informática.

#### **Actividades que afecta**

- Reparación de equipo de cómputo; y
- Uso y administración de servicios de Equipo de cómputo.

#### **Exclusión**

Personal que no cuente con equipo de cómputo.

## REFERENCIAS

- Manual de Organización General del FONART vigente;
- ACUERDO que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información; y
- Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información vigente.

## RESPONSABILIDADES

### **Del Titular del Departamento de Estadística e Informática**

- Administrar la Mesa de Servicios del FONART;
- Informar a los Usuarios de Equipo de Cómputo las formas de contacto de la mesa de servicios;
- Instruir al Personal Operativo la elaboración de la orden de salida de equipo de cómputo;
- Revisar y firmar la orden de salida de equipo de cómputo; y
- Dar aviso del reingreso del equipo de cómputo a la Institución, (en caso reparación) al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.

### **Del Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo**

- Registrar el número de ticket y demás datos enviados por el Usuario del Equipo de Cómputo para la designación del Técnico en conjunto con la Mesa de Trabajo;
- Elaborar la orden de salida del equipo de cómputo y recolectar la firmas correspondientes; y
- Entregar al Especialista en Reparación de Equipo de Cómputo, el equipo dañado.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA</b>	<b>VERSIÓN: PRIMERA</b>
		<b>CODIGO: VZG-PR-DEI-430</b>
		<b>HOMO CLAVE:</b>
		<b>PÁGINA: V-2 4 de 19</b>

### **De la Mesa de Servicio**

- Registrar las solicitud, emitir y entregar ticket o número de reporte al Usuario del Equipo de Cómputo;
- Designar al técnico Especialista en Reparación de Equipó de Cómputo que atenderá la solicitud; y
- Enviar a la Institución refacciones o equipo de cómputo para intercambio según sea el caso, y requisición del Especialista en Reparación de Equipó de Cómputo.

### **Del Especialista en Reparación de Equipo de Cómputo**

- Asistir físicamente y atender las solicitudes de los Usuarios del Equipo de Cómputo;
- Solicitar el apoyo de la Mesa de Servicios en caso de que el equipo se encuentre dañado o solicite refacciones;
- Recibir Equipo de cómputo dañado y dar cabal seguimiento en los casos en que se tengan que llevar el equipo al taller para ser reparado, y que a la brevedad sea entregado al FONART, dicho equipo ya reparado; y
- Entregar reporte de atención al usuario describiendo falla y/o el estatus del equipo en caso de que la reparación se lleve a cabo en el taller o este en espera de refacciones,

### **Del Usuario del Equipo de Cómputo**

- Solicitar a la mesa de servicio asistencia por falla en equipo;
- Entregar al Departamento de Estadística e Informática el número de ticket o reporte del servicio solicitado para su registro y control; y
- Realizar las pruebas al equipo reparado y validar la información contenida, y firmar de conformidad el reporte de atención al usuario en su caso.

 <b>FONART</b> <small>FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA</b>	<b>VERSIÓN: PRIMERA</b>
		<b>CODIGO: VZG-PR-DEI-430</b>
		<b>HOMO CLAVE:</b>
		<b>PÁGINA: V-2 5 de 19</b>

### **Del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales**

- Dar visto bueno a la orden de salida del equipo de cómputo dañado para su reparación en taller del Especialista en Reparación de Equipo de Cómputo.



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA</b>	<b>VERSIÓN: PRIMERA</b>
		<b>CODIGO: VZG-PR-DEI-430</b>
		<b>HOMO CLAVE:</b>
		<b>PÁGINA:V-2 6 de 19</b>

## DEFINICIONES

**Equipo de Cómputo** Es el conjunto de elementos electrónicos que integran el sistema de procesamiento de información, como son C.P.U., monitores, teclado, mouse, no break.

**Mantenimiento correctivo** Es el servicio de reparación llevado a cabo a los equipos de cómputo asignados a todas las áreas que integran el FONART, cuando éstos se encuentren dañados completa o parcialmente en alguno de sus componentes, sistema operático o aplicativo.

**Mesa de Servicio** Es un punto de contacto, entre los usuarios (Dependencias y Entidades) para ofrecer soluciones de los Servicios de Tecnología con los que cuenta la entidad, donde se canalizan las solicitudes vía telefónica o correo electrónico para proporcionar solución a sus fallas de equipo de cómputo y software.

**PECR** Proveedor del equipo de cómputo rentado.

**Reporte** Aviso a la mesa de servicios de la falla de equipamiento.

**TA** Técnico Asignado.

### **Técnico Asignado**

Es el personal especializado y autorizado para la reparación de la falla técnica en el equipo de cómputo de la entidad.

### **Usuarios de equipo de Computo UEC**

Es el personal adscrito a cualquier unidad administrativa del FONART, autorizado por su jefe inmediato para usar y administrar el equipo asignado a él para el desarrollo de sus actividades y durante su horario ordinario y extraordinario de trabajo.

## **INSUMOS**

- Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información vigente Contratación de la mesa de servicios; y
- Solicitud por falla a la Mesa de Servicio.

## **RESULTADOS**

- Reporte de atención de usuarios firmado de conformidad por parte del UEC a la Mesa de Servicio.

## **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- Mantenimiento del Servicio de Telefonía del FONART;
- Creación y Baja de Cuentas de Correo Electrónico;
- Generación de los respaldos de los Sistemas Informáticos en el FONART;
- Creación y Cancelación de Cuentas de Acceso a Sistemas Institucionales; y
- Contratación para Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

 <b>FONART</b> FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS          DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA          E INFORMÁTICA</b>	<b>VERSIÓN: PRIMERA</b>
		<b>CODIGO: VZG-PR-DEI-430</b>
		<b>HOMO CLAVE:</b>
		<b>PÁGINA:V-2 8 de 19</b>

## **POLÍTICAS**

- El Usuario del Equipo de Cómputo es responsable del equipo de acuerdo a los resguardos firmados de la empresa que proporciona el servicio;
- Es responsabilidad del Usuario del Equipo de Cómputo solicitar el cambio de resguardo de los equipos en caso de cambio de área laboral o separación;
- El Departamento de Estadística e Informática conservará los medios magnéticos, en archivo de trámite hasta un periodo de tiempo de dos años, luego pasará al archivo de concentración durante un periodo de cuatro años adicionales; y
- La mesa de servicio es la encargada de integrar los expedientes mensuales de los documentos generados de la aplicación de los trabajos de mantenimiento correctivo a equipos de cómputo, por folio consecutivo y con el soporte documental.



**FONART**  


---

 FONDO NACIONAL PARA  
 EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS

## DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

<b>Unidad Administrativa:</b>	<b>Procedimiento</b>		<b>VZG-PR-DEI-430</b>
	<b>Administración de la Mesa de Servicios</b>		
	Departamento de Estadística e Informática	<b>Área Responsable:</b>	Dirección de Administración y Finanzas

**Descripción de Actividades**

Paso	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración
1	Titular del Departamento de Estadística e Informática	<p>Conforme al proceso de Administración de Servicios (ADS 6) "Administrar la continuidad de servicios de TIC'S" del Manual Administrativo de Aplicación General en Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información, dispone a la Administración de la Mesa de Servicios del FONART, e Informa a los usuarios del equipo de cómputo las distintas formas de contacto para la mesa de servicios del FONART:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico a la dirección de correo <a href="mailto:soporte.remedy@cepra.com.mx">soporte.remedy@cepra.com.mx</a></li> <li>• Llamando al teléfono en el D.F. 53402789 o al número 01 800 8326979,</li> </ul>	Correo electrónico	1 Día
2	Usuario del Equipo de Computo	<p>Recibe correo y en su momento contacta la mesa de servicio por falla en equipo de cómputo con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre del usuario final</li> <li>• Área de adscripción,</li> <li>• Extensión telefónica,</li> <li>• Marca del equipo,</li> <li>• Modelo del equipo</li> <li>• Número de serie del equipo.</li> </ul>	Correo electrónico / Llamada telefónica	1 Día

 <b>FONART</b> FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS          DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA          E INFORMÁTICA</b>		<b>VERSIÓN: PRIMERA</b>
			<b>CODIGO: VZG-PR-DEI-430</b>
			<b>HOMO CLAVE:</b>
			<b>PÁGINA: V-2 10 de 19</b>

<b>Unidad Administrativa:</b>	<b>Procedimiento</b>		<b>VZG-PR-DEI-430</b>
	Administración de la Mesa de Servicios		
	Departamento de Estadística e Informática	<b>Área Responsable:</b>	
<b>Descripción de Actividades</b>			

Paso	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración
3	Mesa de Servicio	Registra la solicitud, datos del usuario, del equipo y tipo de falla, emite un número de reporte o ticket e informa al usuario del equipo de cómputo, en seguimiento a la solicitud.  Entrega número de reporte o ticket físico en su momento al usuario para su resguardo	Correo electrónico / Llamada telefónica	Máximo 15 Minutos
4	Usuario del Equipo de Computo	Se da por enterado y entrega vía correo electrónico el número de reporte o ticket levantado al Departamento de Estadística e Informática para su control y registro.	Correo electrónico	3 Horas
5	Departamento de Estadística e Informática/ Personal Operativo	Registra número de ticket, horario y datos del usuario y acuerda con la Mesa de Trabajo la designación de un técnico especialista de reparación de equipo de cómputo	Número de ticket	1 Hora
6	Mesa de Servicio	Designa a un técnico especialista de reparación de equipo de cómputo, para la atención del reporte en un tiempo máximo de 8 horas a partir de la hora del registro del reporte.	Proceso electrónico	8 Horas Máximo
7	Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo	Asiste al lugar físico donde se encuentra el equipo de cómputo según solicitud, revisa, analiza y decide.  ¿Qué tipo de falla es? Si es software pasa al número 8 Si es hardware pasa al número 9	N/A	8 Horas Máximo

<b>Unidad Administrativa:</b>	<b>Procedimiento</b>		<b>VZG-PR-DEI-430</b>
	<b>Administración de la Mesa de Servicios</b>		
	Departamento de Estadística e Informática	<b>Área Responsable:</b>	
<b>Descripción de Actividades</b>			

Paso	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración
8	Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo	Si la falla es de software, la corrige en el momento de la visita y llena reporte de atención al usuario. Pasa al número 22	Reporte Escrito	8 Horas
9	Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo	Si la falla es de hardware, evalúa y solicita el apoyo de la Mesa de Servicio y decide si:  Debe esperar por refacción pasa al número 10 Debe retirar el equipo, pasa al número 11	Reporte Escrito	2 Horas
10	Mesa de Servicio	Envía personal instalaciones con las refacciones necesarias para reparar el equipo de cómputo en sitio para su reparación y llena reporte de atención al usuario. Pasa al número 22	Reporte Escrito	2 Días
11	Mesa de Servicio	Envía personal a las instalaciones con un equipo de cómputo según evaluación del Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo, y dispone a su instalación, e informa al Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo, para su seguimiento	Reporte Escrito	1 Día
12	Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo	Solicita al Titular del Departamento de Estadística e Informática elabore la orden de salida para la reparación del equipo defectuoso.	Salida de equipo	1 Hora

Unidad Administrativa:		Procedimiento		VZG-PR-DEI-430	
		Administración de la Mesa de Servicios			
Unidad Administrativa:		Departamento de Estadística e Informática	Área Responsable:	Dirección de Administración y Finanzas	
Descripción de Actividades					
Paso	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración	
13	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Instruye al Personal Operativo para que elabore la orden de salida del equipo de cómputo para el área de recepción y vigilancia recabe el visto bueno del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.	Salida de equipo	2 Horas	
14	Departamento de Estadística e Informática/ Personal Operativo	Elabora la orden de salida del equipo de cómputo y recaba el visto bueno del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.	Salida de equipo	1 Hora	
15	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Revisa y da visto bueno a la orden de salida del equipo de cómputo, y entrega al Personal Operativo del Departamento de Estadística e Informática	Salida de equipo	30 Minutos	
16	Departamento de Estadística e Informática/ Personal Operativo	Recibe y remite al Titular del Departamento de Estadística e Informática para su firma.	Salida de equipo	30 Minutos	
17	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Revisa y firma orden de salida e instruye al Personal Operativo su entrega al Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo	Salida de equipo	30 Minutos	
18	Departamento de Estadística e Informática/ Personal Operativo	Entrega al Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo, el equipo y la orden de salida firmada.	Salida de equipo	30 Minutos	

<b>Unidad Administrativa:</b>	<b>Procedimiento</b>		<b>VZG-PR-DEI-430</b>
	<b>Administración de la Mesa de Servicios</b>		
	Departamento de Estadística e Informática	<b>Área Responsable:</b> Dirección de Administración y Finanzas	
<b>Descripción de Actividades</b>			

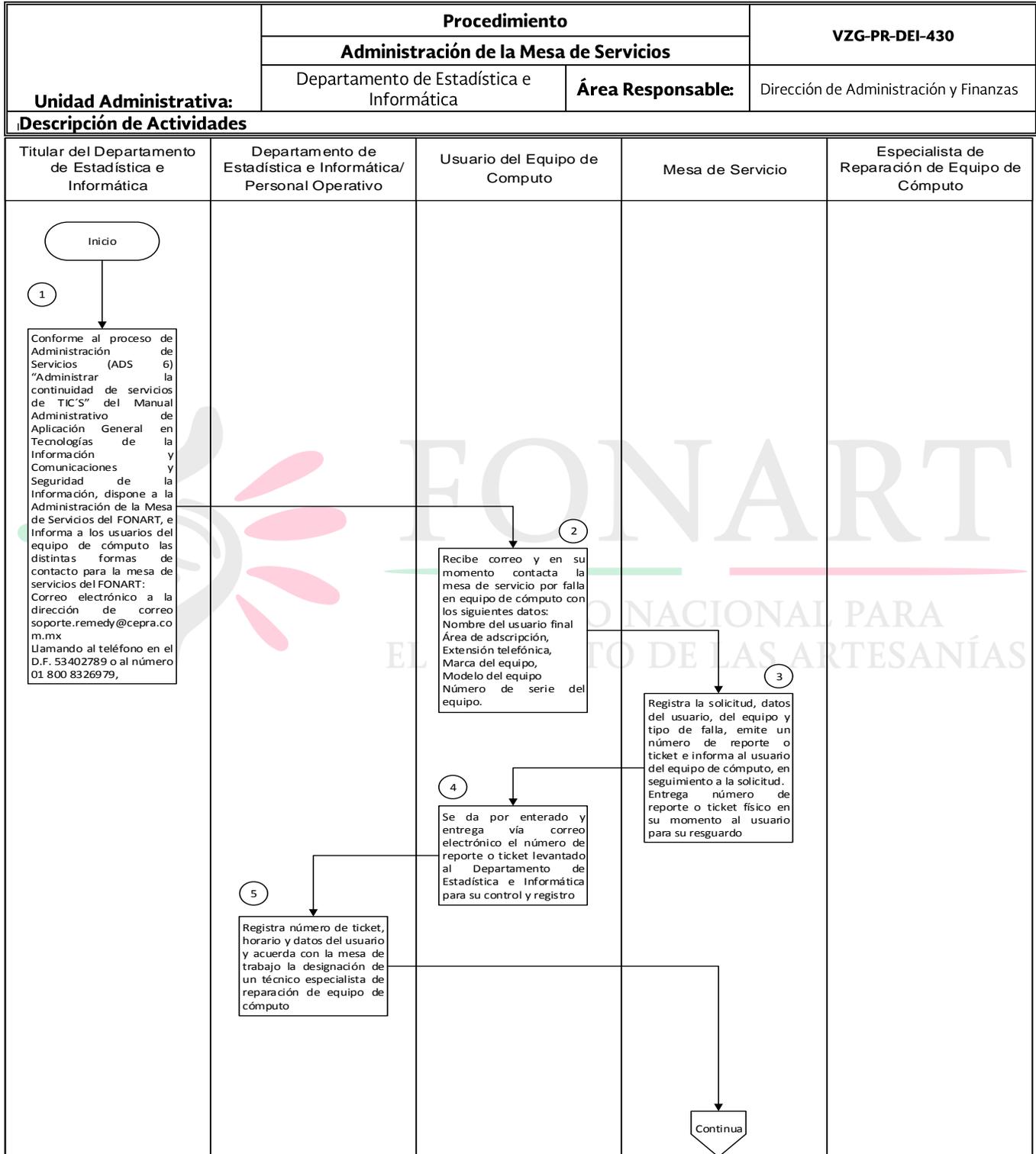
Paso	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración
19	Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo	Recibe la orden de salida y el equipo arrendado por parte del Departamento de Estadística e Informática y el Departamento de Recursos Materiales, para llevárselo a sus instalaciones y repararlo.	Salida de equipo	5 Días
20	Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo	Repara equipo de cómputo y entrega en las instalaciones al Usuario del Equipo de Computo		1 Hora
21	Usuario del Equipo de Computo	Recibe el equipo de cómputo reparado de parte del y realiza las pruebas necesarias para comprobar su adecuado funcionamiento, validando la información contenida antes de que ocurriera la falla,  ¿Está conforme? Si pasa al número 22 No pasa al número 20		2 Horas
22	Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo	Entregan reporte de atención al usuario describiendo la falla y/o estatus del Equipo de Cómputo, y/o en su caso formato de conformidad de servicio y validación de información, con un tanto al Departamento de Estadística e Informática,	Reporte	1 Hora

 <b>FONART</b> FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS          DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA          E INFORMÁTICA</b>	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DEI-430
		HOMO CLAVE:
		PÁGINA: V-2 14 de 19

<b>Unidad Administrativa:</b> <b>Descripción de Actividades</b>	<b>Procedimiento</b>		<b>VZG-PR-DEI-430</b>
	<b>Administración de la Mesa de Servicios</b>		
	Departamento de Estadística e Informática	<b>Área Responsable:</b>	Dirección de Administración y Finanzas

Paso	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración
23	Usuario del Equipo de Computo	Recibe de conformidad el equipo funcionando, firma y entrega de conformidad el reporte de atención al usuario al Especialista de reparación de equipo de computo	Reporte	30 Minutos
24	Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo	Firma de conformidad el reporte de atención al usuario y envía al Titular del Departamento de Estadística e Informática	Reporte	30 Minutos
25	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Recibe el reporte de atención al usuario del técnico, y da aviso al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, en su caso, sobre el reingreso del Equipo de Cómputo.	Cierre de reporte o ticket	30 Minutos
<b>Fin de Procedimiento</b>				

## DIAGRAMA DE FLUJO

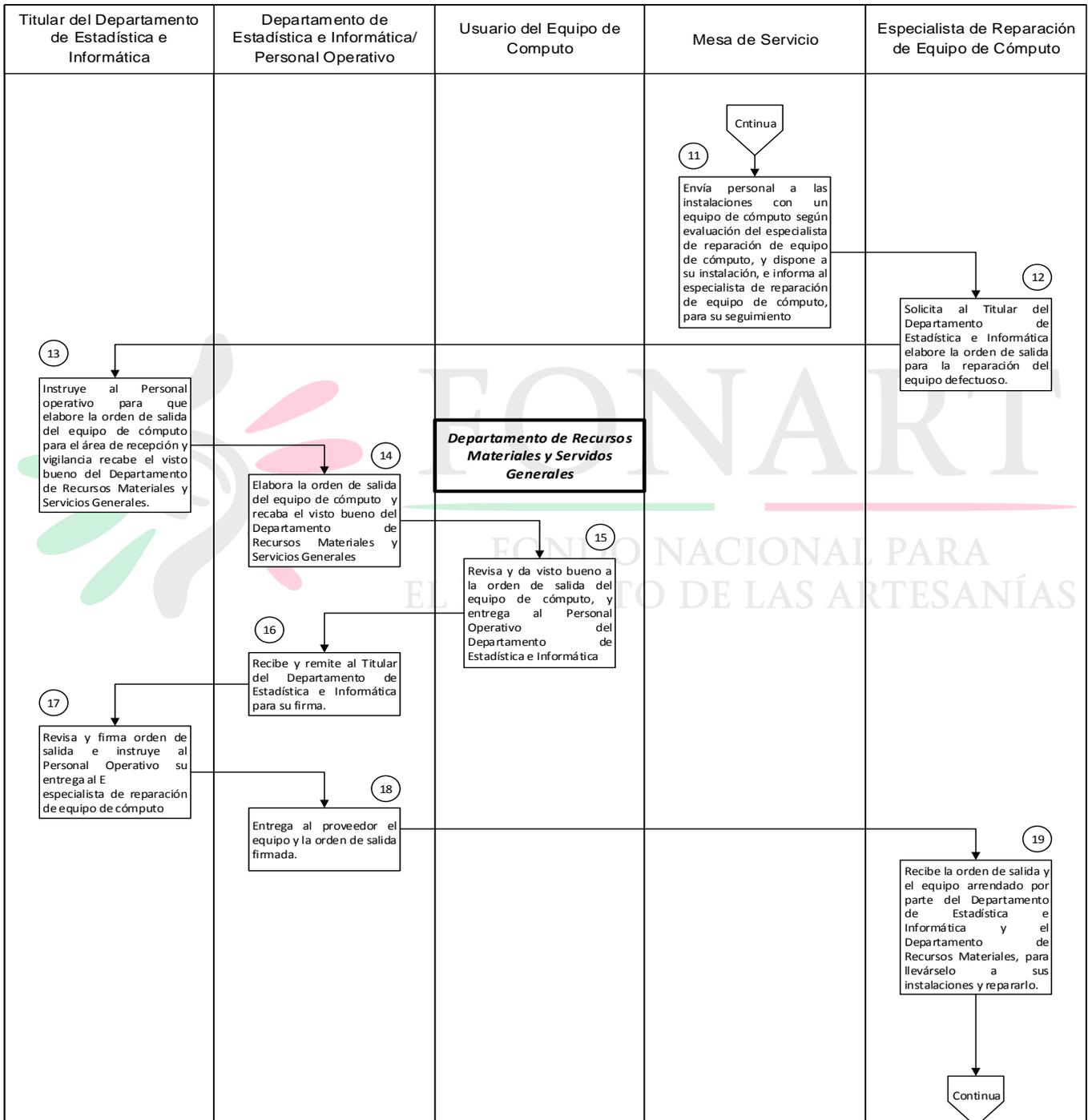


<b>Unidad Administrativa:</b>	<b>Procedimiento</b>		<b>VZG-PR-DEI-430</b>
	<b>Administración de la Mesa de Servicios</b>		
	Departamento de Estadística e Informática	<b>Área Responsable:</b> Dirección de Administración y Finanzas	

<b>Descripción de Actividades</b>				
Titular del Departamento de Estadística e Informática	Departamento de Estadística e Informática/ Personal Operativo	Usuario del Equipo de Computo	Mesa de Servicio	Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo
			<p>6</p> <p>Continúa</p> <p>Designa a un técnico especialista de reparación de equipo de cómputo, para la atención del reporte en un tiempo máximo de 8 horas a partir de la hora del registro del reporte.</p>	<p>7</p> <p>Asiste al lugar físico donde se encuentra el equipo de cómputo según solicitud, revisa, analiza y decide.</p> <p>¿Qué tipo de falla es?</p> <p>Hardware</p> <p>Software</p> <p>8</p> <p>Si la falla es de software, la corrige en el momento de la visita y llena reporte de atención al usuario Pasa al 22</p> <p>9</p> <p>Si la falla es de hardware, evalúa y solicita el apoyo de la mesa de servicio y decide si:</p> <p>Decide</p> <p>Intercambio de Equipo</p> <p>Refacciones</p>
			<p>10</p> <p>Envía personal con las instalaciones necesarias para reparar el equipo de cómputo en sitio para su reparación y llena reporte de atención al usuario Pasa al 22</p> <p>Continúa</p>	

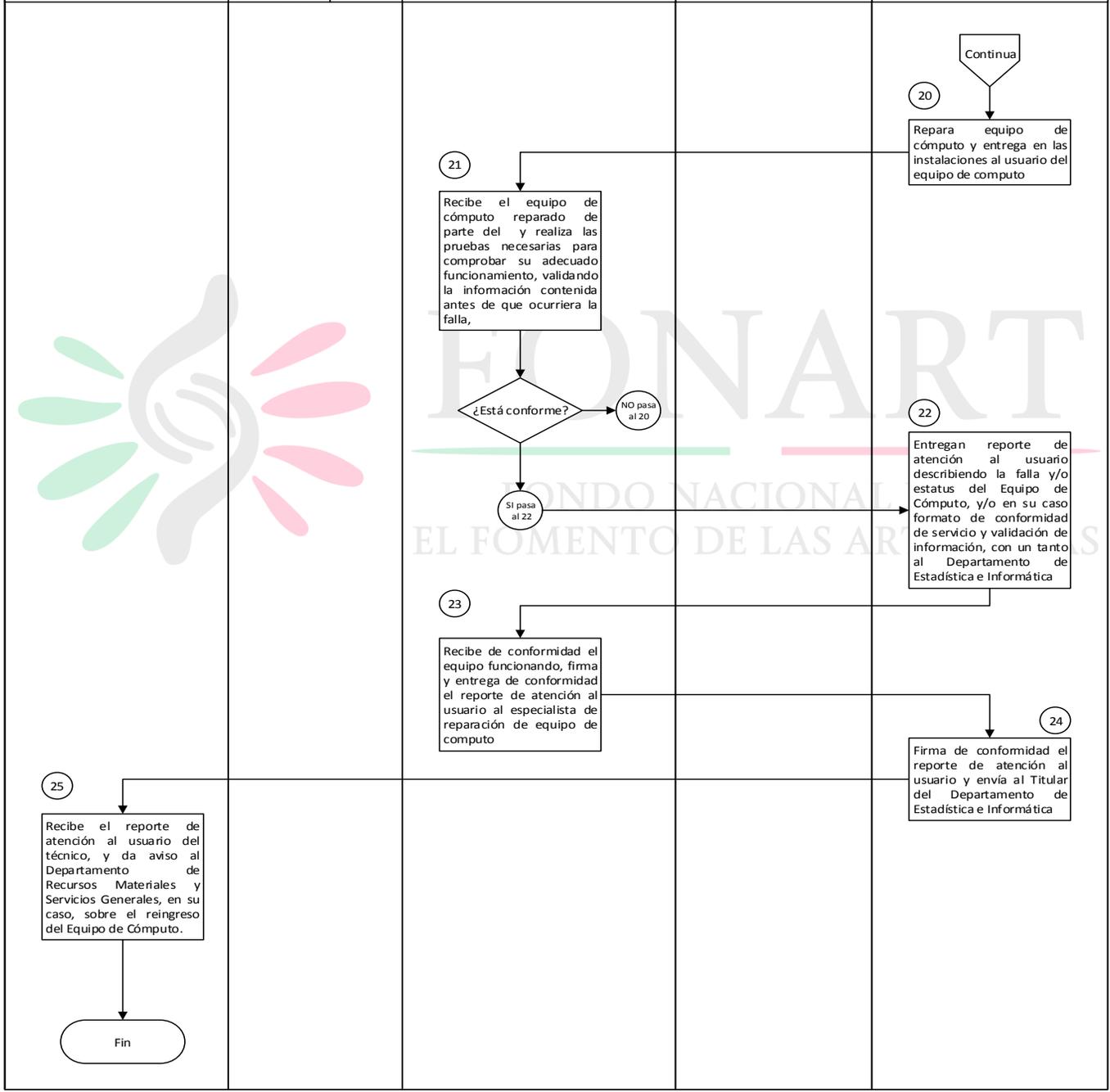
<b>Unidad Administrativa:</b>	<b>Procedimiento</b>		<b>VZG-PR-DEI-430</b>
	<b>Administración de la Mesa de Servicios</b>		
	Departamento de Estadística e Informática	<b>Área Responsable:</b> Dirección de Administración y Finanzas	

**Descripción de Actividades**



<b>Unidad Administrativa:</b>	<b>Procedimiento</b>		<b>VZG-PR-DEI-430</b>
	<b>Administración de la Mesa de Servicios</b>		
	Departamento de Estadística e Informática	<b>Área Responsable:</b> Dirección de Administración y Finanzas	

<b>Descripción de Actividades</b>				
Titular del Departamento de Estadística e Informática	Departamento de Estadística e Informática/ Personal Operativo	Usuario del Equipo de Computo	Mesa de Servicio	Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo



## MEDICIÓN

Porcentaje de las solicitudes atendidas en el año por Mesa de Servicio.

### Variable 1

Número de solicitudes atendidas en el año por mesa de servicio.

### Variable 2

Número total de solicitudes recibidas en el año en mesa de servicio.

### Fórmula

(Número de solicitudes atendidas en el año por mesa de servicio / Número total de solicitudes recibidas en el año en mesa de servicio)\*100.

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
<b>No Aplica</b>	