

**Dirección de Administración y
Finanzas
Departamento de Estadística e
Informática
Mantenimiento del Servicio de Telefonía del
FONART**

VZG-PR-DEI-440

AGOSTO 2015

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DEI-440
		HOMO CLAVE:
		PÁGINA:V-3 2 de 13

V-3

NOMBRE

Mantenimiento del Servicio de Telefonía del FONART.

OBJETIVO

Mantener en óptimas condiciones el servicio telefónico, brindando la asistencia técnica especializada, a efecto de atender los requerimientos diarios en forma oportuna, para facilitar la comunicación interna y externa del FONART.

ALCANCE

Personas que afecta

- Servidores públicos que están adscritos a cualquier unidad administrativa del FONART como Usuarios del Servicio de Telefonía; y
- Personal del Departamento de Estadística e Informática.

Áreas que afecta

- Todas las áreas adjetivas y sustantivas del FONART, que cuenten con servicio de telefonía; y
- Dirección de Administración y Finanzas y Departamento de Estadística e Informática.

Actividades que afecta

- Uso de servicios de telefonía;
- Reparación de equipos telefónicos; y
- Instalación de equipos telefónicos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DEI-440
		HOMO CLAVE:
		PÁGINA:V-3 3 de 13

Exclusión

- A los Servidores Públicos que no cuente con equipo telefónico de la Entidad a su resguardo.

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 de la Dirección de Administración y Finanzas

- Dar visto bueno a las solicitudes recibidas de los Usuarios de Servicios de Telefonía; y
- Instruir al Titular del Departamento de Estadística e Informática la atención de las solicitudes de los Usuarios de Servicios de Telefonía.

Del Titular del Departamento de Estadística e Informática

- Instruir al Personal Operativo del Departamento de Estadística e Informática el seguimiento a las solicitudes de servicio telefonía; y
- Autorizar el oficio de notificación sobre el estatus de la solicitud de servicio de telefonía.

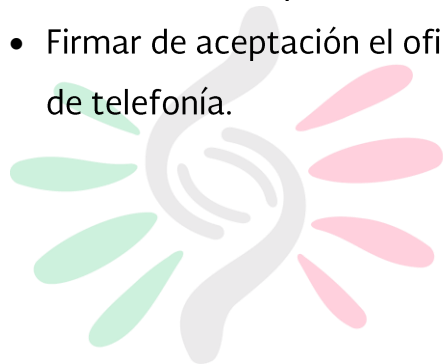
 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DEI-440
		HOMO CLAVE:
		PÁGINA:V-3 4 de 13

Del Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo

- Realizar las reparaciones a los equipos telefónicos;
- Instalar los equipos solicitados;
- Elaborar el oficio de notificación sobre el estatus de la solicitud de servicio de telefonía; y
- Integrar la documentación de las solicitudes atendidas para su control e información.

Del Usuario del Servicio de Telefonía

- Enviar solicitud de Servicio de Telefonía debidamente requisitado. a la Dirección de Administración y Finanzas para su atención; y
- Firmar de aceptación el oficio de notificación sobre el estatus de la solicitud de servicio de telefonía.



FONART
 FONDO NACIONAL PARA
 EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS

 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DEI-440
		HOMO CLAVE:
		PÁGINA:V-3 5 de 13

DEFINICIONES

Conmutador Equipo especializado para la distribución de llamadas entrantes y salientes.

Correo Electrónico Servicio de distribución de mensajes electrónicos.

Equipo de Cómputo Son todos los equipos electrónicos que pertenecen a la entidad como son: computadoras, c. p. u., monitores, teclados, mouses, servidores, rack, drivers, scanner, plotters, etc.

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.

Reportes Aviso a la mesa de servicios de la falla de equipamiento.

Telefonía 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.

 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DEI-440
		HOMO CLAVE:
		PÁGINA:V-3 6 de 13

UST

Usuarios del servicio de telefonía

INSUMOS

- Solicitud de Servicio de Telefonía.

RESULTADOS

- Atención a la Solicitud de Servicio de Telefonía.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Administración de la Mesa de servicio; y
- Adquisición de Bienes, Arrendamientos y Contratación de Servicios.

POLÍTICAS

- El UST es responsable de su equipo telefónico de acuerdo a los resguardos firmados emitidos por el Departamento de Recursos Materiales y Servicios; y
- Es responsabilidad del UST solicitar el cambio de resguardo de los equipos en caso de cambio de área laboral o separación.

 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA		VERSIÓN: PRIMERA
			CODIGO: VZG-PR-DEI-440
			HOMO CLAVE:
			PÁGINA:V-3 7 de 13

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Unidad Administrativa:		Procedimiento		VZG-PR-DEI-440	
		Mantenimiento del Servicio de Telefonía del FONART			
		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	
1	Usuario del Servicio de Telefonía	Derivado de las atribuciones conferidas del Manual de Organización del FONART envía solicitud de servicio de equipo nuevo, reparación o falla del Servicio Telefónico, dirigido al Titular de la Dirección de Administración y Finanzas.	Oficio/solicitud	1 Día	
2	Titular de la Dirección de Administración y Finanzas	Recibe solicitud de atención al Servicio Telefónico revisa, da visto bueno e instruye al Titular del Departamento de Estadística e Informática su atención.	Oficio/solicitud	15 Minutos	
3	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Recibe, analiza, organiza y programa la solicitud del usuario por: - Reparación de equipo, pasa al número 4 - Instalación de nuevo equipo, pasa al número 6 - Falla externa del servicio de telefonía, pasa al número 8 Instruye al personal Operativo la atención correspondiente.		30 Minutos	
4	Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo	Realiza inspección física del equipo en concordancia a la disponibilidad de materiales y refacciones. ¿Se cuenta con el material? Si pasa al número 5 No pasa al número 9		1 Día	

 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DEI-440
		HOMO CLAVE:
		PÁGINA: V-3 8 de 13

Unidad Administrativa:	Procedimiento		VZG-PR-DEI-440
	Mantenimiento del Servicio de Telefonía del FONART		
	Departamento de Estadística e Informática	Área Responsable:	Dirección de Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

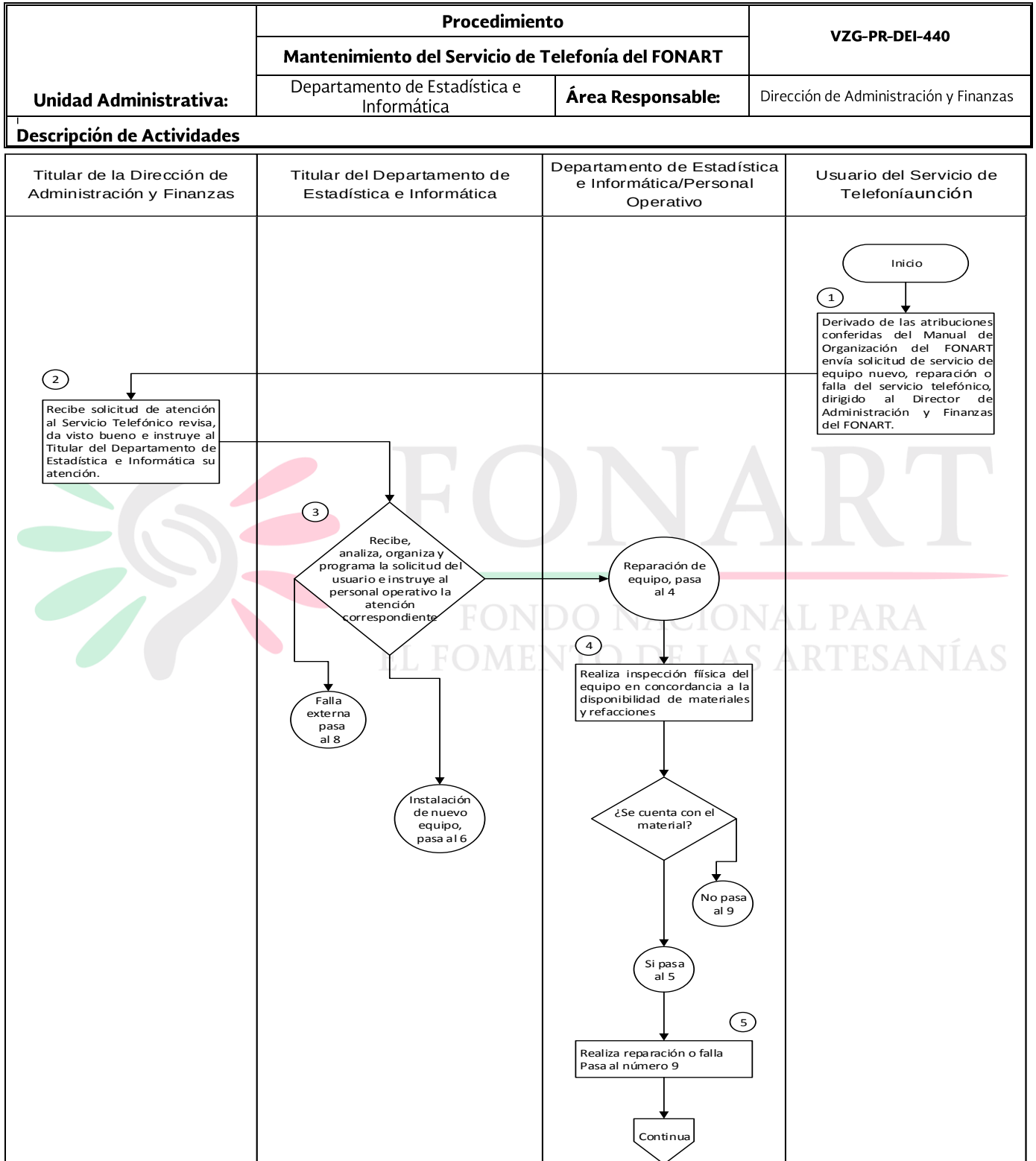
Paso	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración
5	Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo	Realiza reparación o falla. Pasa al número 9		2 Días
6	Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo	Verifica la disponibilidad de equipo. ¿Existe disponibilidad? Si pasa al número 7 No pasa al número 9	Análisis físico	1 Hora
7	Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo	Se realiza la instalación de un nuevo equipo. Pasa al número 9		1 Hora
8	Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo	Realiza inspección física y verifica la problemática, tomando nota para empresa externa.		1 Día
9	Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo	Realiza notificación, el estatus de la solicitud describiendo según corresponda: - El requerimiento de un nuevo equipo. - La no disponibilidad de material y refacciones. - La especificación de que la falla será atendida por el proveedor del servicio de telefonía. Envía al Titular del Departamento de Estadística e Informática para su validación.	Oficio	30 Minutos

 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DEI-440
		HOMO CLAVE:
		PÁGINA:V-3 9 de 13

Unidad Administrativa:	Procedimiento		VZG-PR-DEI-440
	Mantenimiento del Servicio de Telefonía del FONART		
	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
10	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Recibe, revisa e instruye al Personal Operativo su envío al UST: ¿Autoriza? Si pasa al número 11 No pasa al número 9		30 Minutos
11	Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo	Recibe instrucción, oficio firmado y dispone a su entrega al UST.		1 Hora
12	Usuario del Servicio de Telefonía	Firma de aceptación del servicio, remitiendo acuse al Departamento de Estadística e Informática.	Oficio	30 Minutos
13	Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo	Integra la documentación de las solicitudes atendidas mensualmente para su control e información.	Archivo de tramite	1 Día
Fin del Procedimiento				

DIAGRAMA DE FLUJO



 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA		VERSIÓN: PRIMERA
			CODIGO: VZG-PR-DEI-440
			HOMO CLAVE:
			PÁGINA:V-3 11 de 13

Unidad Administrativa:	Procedimiento		VZG-PR-DEI-440
	Mantenimiento del Servicio de Telefonía del FONART		
	Departamento de Estadística e Informática	Área Responsable:	Dirección de Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			
Titular de la Dirección de Administración y Finanzas	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo	Usuario del Servicio de Telefonía
		Continua Viene del 3 6 Verifica la disponibilidad de equipo ¿Existe disponibilidad? No pasa al 9 Si pasa al 7 7 Se realiza la instalación de un nuevo equipo, Pasa al número 9 Viene del 3 8 Realiza inspección física y verifica la problemática, tomando nota para empresa externa 9 Realiza notificación, el estatus de la solicitud describiendo según corresponda: El requerimiento de un nuevo equipó. La no disponibilidad de material y refacciones. La especificación de que la falla será atendida por el proveedor del servicio de telefonía. Envía al Titular del Departamento de Estadística e Informática para su validación. Continua	

 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA		VERSIÓN: PRIMERA
			CODIGO: VZG-PR-DEI-440
			HOMO CLAVE:
			PÁGINA: V-3 12 de 13

Unidad Administrativa:	Procedimiento		VZG-PR-DEI-440
	Mantenimiento del Servicio de Telefonía del FONART		
		Departamento de Estadística e Informática	Área Responsable:
Descripción de Actividades			
Titular de la Dirección de Administración y Finanzas	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo	Usuario del Servicio de Telefonía
	Continúa 10 Recibe, revisa e instruye al Personal Operativo su envío al UST: ¿Autoriza? No pasa al 9 Si pasa al 11	11 Recibe instrucción, oficio firmado y dispone a su entrega al UST. 13 Integra la documentación de las solicitudes atendidas mensualmente para su control e información. Fin	12 Firma de aceptación del servicio, remitiendo acuse al Departamento de Estadística e Informática

 FONART FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	VERSIÓN: PRIMERA
		CODIGO: VZG-PR-DEI-440
		HOMO CLAVE:
		PÁGINA:V-3 13 de 13

MEDICIÓN

Porcentaje de las solicitudes atendidas en el año vía oficio.

Variable 1

Número de solicitudes atendidas en el año.

Variable 2

Número total de solicitudes recibidas en el año.

Fórmula

(Número de solicitudes atendidas en el año / Número total de solicitudes recibidas en el año)*100.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
No Aplica	