

- **OBJETIVO:**
 - Establecer una metodología que asegure la reacción en tiempo y forma y la toma de acciones ante la aparición de fallas o requerimientos relacionados con la infraestructura informática y de telecomunicaciones.
- **ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**
 - Aplica a servidores, pc's, laptop's, switches, routers, cableado de redes, impresoras y multifuncionales, de todas las áreas involucradas en el SG.
 - Desde la planificación, ejecución y consecución del mantenimiento correctivo al equipo, tanto físico como lógico, así como la gestión de compra de refacciones en su caso.
- **REFERENCIAS:**
 - Manual de Gestión, sección 7.1.3 Infraestructura
 - MG-15 Declaratoria de aplicabilidad (SOA).
 - A.8.3.1 Gestión de Soporte extraíbles.
 - A.8.3.2 Disposición de los medios.
 - A.8.3.3 Transferencia de medios físicos.
 - A.11.2.5 Retirada de activos.
 - A.11.2.6 Seguridad de los Equipos fuera de las instalaciones.
 - A.11.2.7 Reutilización o retiro seguro de equipos.
- **GENERALIDADES:**
 - Todo mantenimiento correctivo o de apoyo hacia la infraestructura de informática y telecomunicaciones será soportada con la respectiva "**Orden de Trabajo**" (formato **ON-SIN-01**) que general el sistema RAS(Resource Administración System).
 - Al realizar la reparación del equipo o sustituirlo por otro, si éste pertenece a una unidad externa a oficinas centrales al usuario que lo recoge se le entregará un "**Vale de Salida**" (formato ON-SIN-12), el cual será solicitado por el personal de vigilancia para permitir la salida del equipo de cómputo.
 - En caso de que el equipo no tenga reparación y la Subgerencia de Informática este en posibilidad de reemplazarlo, se entregara el remplazo al usuario firmando la "**Carta Responsiva de Entrega de Equipo de Computo**" (formato ON-SIN-06).
 - La firma de conformidad del usuario en referencia a las Ordenes de Trabajo solicitadas y atendidas por la Subgerencia de Informática, serán recabadas en el "**Listado de Firmas de Conformidad**" (formato ON-SIN-15), siempre y cuando la Subgerencia de Informática esté en posibilidad de hacerlo, dado que en ocasiones el que el área usuaria se encuentre en el exterior de oficinas centrales complica la recolección de dichas firmas.
 - Las órdenes de trabajo serán priorizadas por actividad a la que aportan valor, a saber:
 - 1.- Cobro
 - 2.- Liquidaciones / Aclaraciones
 - 3.- Registro/Modificación al Padrón
 - 4.- Atención a Usuarios / Medidores
 - 6.- Estados de Cuenta
 - 7.- Fiscalización
 - 8.- Administrativas / Operativas / Apoyo
 - En este mismo sentido se manejarán 3 niveles de escalación:
 - 1.- Atención del técnico / jefe de departamento
 - 2.- Atención del Subgerente
 - 3.- Atención del Proveedor
- **DIFUSIÓN REQUERIDA:**
 - Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión.

Código	Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-14-01	Se modifica y se agregan nuevos puntos en la parte de generalidades.	José Frías Godínez	José Antonio Arias Montes	Armando Rodríguez García
Fecha 07/07/2021		Revisión 10	Unidad de Soporte a Redes	Subgerencia de Informática
		Dirección de Administración y Finanzas		

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	Personal de Informática	Soporte a Redes/Informático	Tiempo de Ejecución	
1						
2	El usuario interno podrá solicitar un servicio sobre infraestructura informática y/o telecomunicaciones, vía: -RAS	Levantar orden de servicios	Atiende			
3			Canaliza servicio	Recibe y genera orden		
4				Entrega al técnico		
5	El diagnóstico del problema en el equipo incluirá los tiempos en los que podrá ser reparado.			Acude al sitio y Diagnostica		
6	No se podrán solucionar situaciones en las que el costo de reparación implique un monto mayor al 50% del costo del equipo, a menos que el equipo tenga prioridad y en tal caso se cuente con una autorización.			Puede solucionar?		
7				Determina requerimientos		
8						

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	Personal de Informática	Soporte a Redes/Informático	Tiempo de Ejecución
9					
10	En caso de que se requiera la adquisición de refacciones o accesorios, o en caso de tratarse de equipo con garantía vigente o arrendado, los mantenimientos dependerán de la obtención de dichos insumos o servicios a través del proceso de Compras.				
11					
12					
13	El usuario solicitante firmará de conformidad la orden de trabajo, una vez que corrobora que el servicio ha sido realizado de manera adecuada. Cualquier observación podrá ser registrada en la misma orden, así como la evaluación del servicio recibido.				
14					
15					
16					