



Juntos transformemos  
**Yucatán**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**  
Despacho del Secretario de Educación  
Coordinación General de Tecnologías  
de la Información y Comunicaciones



**Código**  
**PR-CGT-ITE-06 R02**

**Fecha de emisión**  
**16/05/2019**

**Fecha de actualización**  
**31/08/2023**

Procedimiento para Proporcionar a Oficinas Administrativas Mantenimiento de Equipo de Cómputo y Periférico

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>I. OBJETIVO</b>	<b>2</b>
<b>II. ALCANCE</b>	<b>2</b>
<b>III. FUNDAMENTO LEGAL</b>	<b>2</b>
<b>IV. DEFINICIONES</b>	<b>2</b>
<b>V. RESPONSABILIDADES</b>	<b>2</b>
<b>VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>3</b>
<b>VII. INDICADOR</b>	<b>6</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>6</b>
<b>IX. CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>7</b>
<b>X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>7</b>

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

**Código**  
**PR-CGT-ITE-06 R02**

**Fecha de emisión**  
**16/05/2019**

**Fecha de actualización**  
**31/08/2023**

Procedimiento para Proporcionar a Oficinas Administrativas Mantenimiento de Equipo de Cómputo y Periférico

## I. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para proporcionar mantenimiento a equipo de cómputo asignado a las oficinas de la Secretaría de Educación, con la finalidad de brindar el servicio de manera estandarizada en el tiempo establecido, unificando criterios.

## II. ALCANCE

Aplica al personal que labora en la Subjefatura de Soporte Técnico del Departamento de Infraestructura Tecnológica de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, perteneciente a la Secretaría de Educación.

## III. FUNDAMENTO LEGAL

### Ámbito Federal

Artículo 6, apartado A, fracción I; de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
Artículo 24, fracción IX; de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
Artículos 2,45, fracción IV; de la Ley General de Archivos.

### Ámbito Estatal

Artículo 2, fracción VI; de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Yucatán.  
Artículo 36, fracción III; del Código de la Administración Pública de Yucatán.  
Artículo 140, fracción VI; del Reglamento del Código de la Administración Pública de Yucatán.

## IV. DEFINICIONES

Diagnóstico de Equipo: Es la descripción de la falla observada en el equipo, o la actividad solicitada por el usuario; que el Técnico Especializado (TIC) anota en el Sistema de Control de Servicios.

Dictamen Técnico: Es el documento oficial, que especifica las características del equipo, el diagnóstico y el trabajo realizado. Se firma cuando es necesario.

Enlace Técnico: Representante en cada Dirección, con conocimientos de soporte técnico.

Refacción: Pieza dañada que debe sustituirse, para que el equipo funcione correctamente.

Sistema de Control de Servicios: Sistema desarrollado para el control y administración de la información de los servicios.

## V. RESPONSABILIDADES

1. Subjefe de Soporte Técnico:
  - 1.1. Supervisar y coordinar la atención a las diversas solicitudes de servicios.
2. Responsable de Taller de Oficinas:
  - 2.1. Verificar el cumplimiento de criterios y estándares de atención a usuarios.
3. Responsable de Ventanilla:
  - 3.1. Facilitar la atención sobre las solicitudes de servicios.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."



**Código**  
**PR-CGT-ITE-06 R02**

**Fecha de emisión**  
**16/05/2019**

**Fecha de actualización**  
**31/08/2023**

Procedimiento para Proporcionar a Oficinas Administrativas Mantenimiento de Equipo de Cómputo y Periférico

- 3.2. Documentar los servicios de acuerdo a la normatividad de la Ley de General de Archivo.
4. Técnico de Soporte Especializado (TIC) de Taller de Oficinas:
  - 4.1. Atender solicitudes y turnar a la autoridad.
5. Auxiliar Técnico Administrativo (TIC) de Ventanilla:
  - 5.1. Genera los dictámenes técnicos de los equipos de cómputo.

## VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable de Ventanilla

1. Recibe del solicitante del servicio de mantenimiento, el equipo de cómputo y/o periférico con el F-PR-POA-01 Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía, en original y dos copias. La gestión en línea, puede ser para solicitar por correo a [mesadeayuda.segey@yucatan.gob.mx](mailto:mesadeayuda.segey@yucatan.gob.mx) el formato F-PR-POA-01 por si el solicitante lo requiere, antes de llevar el equipo a la ventanilla de Soporte Técnico, ya que es un requisito. Los diversos servicios en ventanilla son la incorporación del equipo a la red de gobierno, fallas de software y/o hardware en el equipo de cómputo y/o periféricos pertenecientes al Personal Administrativo activo.
2. Verifica que los datos del F-PR-POA-01 Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía, correspondan al equipo que recibe: marca, modelo, número de serie y número de inventario. Verifica que la solicitud se encuentre firmada por el Enlace Técnico o titular del área solicitante.
3. ¿Los datos del formato corresponden al equipo y se encuentra debidamente firmado?
  - Sí: Continúa en la actividad 5.
  - No: Continúa en la actividad 4.
4. Devuelve el equipo y la documentación al solicitante, indicándole lo requerido para corrección. Regresa a la actividad 1.
5. Verifica el estado físico que presenta el equipo, anotando las observaciones en la Solicitud de Servicio. Golpes, evidencia de haber sido abierto o cualquier otra anomalía.
6. Asigna un folio o número de servicio a la Solicitud de Servicio, sella y firma con fecha y hora de recibido en el F-PR-POA-01 Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía y le pega al equipo una etiqueta con el número de servicio asignado. Los tiempos de respuesta: 10 minutos para la entrega de la solicitud y equipo en ventanilla, 1 hora para solicitud vía remota o en sitio para diferentes configuraciones y hasta 3 días hábiles para el equipo que se recibe en ventanilla.
7. Entrega una copia del F-PR-POA-01 Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía, al solicitante.
8. Captura los datos del F-PR-POA-01 Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía, en el Sistema de Control de Servicios para control y supervisión y resguarda el equipo.
9. Entrega el original y copia del F-PR-POA-01 Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía, al Responsable de Taller de Oficinas.

Responsable de Taller de Oficina

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

**Código**  
**PR-CGT-ITE-06 R02**

**Fecha de emisión**  
**16/05/2019**

**Fecha de actualización**  
**31/08/2023**

Procedimiento para Proporcionar a Oficinas Administrativas Mantenimiento de Equipo de Cómputo y Periférico

10. Asigna en el Sistema de Control de Servicios, al Técnico de Soporte Especializado (TIC) de Taller de Oficinas, que atenderá la Solicitud de Servicio.
11. Coloca el original del F-PR-POA-01 Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía, en la carpeta del Técnico de Soporte Especializado asignado.
12. Entrega la última copia del F-PR-POA-01 Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía, al Técnico de Soporte Especializado (TIC) de Taller de Oficinas al que se asignó el servicio.

Técnico de Soporte Especializado (TIC) de Taller de Oficinas

13. Trabaja el equipo y emite el diagnóstico.
14. ¿Es necesario adquirir alguna refacción para reparar el equipo?
  - Sí: Continúa en la actividad 15.
  - No: Continúa en la actividad 17.
15. Realiza un análisis para determinar si es factible adquirir la refacción toma en cuenta la edad y estado físico del equipo, la disponibilidad y precio de la refacción y escribe en el F-PR-POA-01 Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía, las características de la refacción a adquirir y entrega al Responsable de Taller de Oficinas.
16. Solicita la adquisición de la refacción al Jefe del Departamento de Infraestructura Tecnológica. Espera la entrega de la refacción solicitada. Continúa en la actividad 19.
17. ¿El equipo fue diagnosticado para Baja del inventario?
  - Sí: Continúa en la actividad 18.
  - No: Continúa en la actividad 19.
18. Fotografía el equipo desde diferentes ángulos, incluyendo número de serie y etiqueta de inventario, e imprime un anexo fotográfico en dos tantos, captura en el Sistema de Control de Servicios las características del equipo y resguarda el equipo. Continúa en la actividad 21.
19. Repara el equipo y verifica el funcionamiento.
20. ¿El equipo funciona correctamente?
  - Sí: Continúa en la actividad 21.
  - No: Regresa a la actividad 13.
21. Captura en el Sistema de Control de Servicios el diagnóstico, el trabajo realizado, las características del equipo y finaliza el servicio con la limpieza del equipo para posteriormente resguardarlo.
22. Anota (sí lo hubiera) en el formato correspondiente, alguna indicación o comentario, la fecha del día y su firma; entrega el F-PR-POA-01 Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía, al Responsable de Taller de Oficinas. En caso de recomendarse la baja del equipo en el inventario, también entrega el anexo fotográfico en dos tantos.

Responsable de Taller de Oficinas

23. Revisa que el trabajo se haya realizado de acuerdo con los criterios y estándares de trabajo acordados en el taller.
24. ¿El trabajo fue realizado conforme a criterios y estándares establecidos?
  - Sí: Continúa en la actividad 26.
  - No: Continúa en la actividad 25.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

**Código**  
**PR-CGT-ITE-06 R02**

**Fecha de emisión**  
**16/05/2019**

**Fecha de actualización**  
**31/08/2023**

Procedimiento para Proporcionar a Oficinas Administrativas Mantenimiento de Equipo de Cómputo y Periférico

25. Entrega nuevamente la copia del F-PR-POA-01 Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía, al Técnico de Soporte Especializado (TIC) de Taller de Oficinas y le indica verbalmente el criterio no observado. Regresa a la actividad 19.
26. Ingresa en el Sistema de Control de Servicios al módulo de Diagnósticos, y verifica que se haya capturado el trabajo realizado y las características del equipo.
27. ¿Los datos fueron capturados?
  - Sí: Continúa en la actividad 29.
  - No: Continúa en la actividad 28.
28. Devuelve el F-PR-POA-01 Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía, al Técnico de Soporte Especializado (TIC) de Taller de Oficinas para su captura. Regresa a la actividad 21.
29. Entrega original y copia del F-PR-POA-01 Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía, junto con el anexo fotográfico en caso de baja, al Auxiliar Técnico Administrativo (TIC) de ventanilla, responsable de elaborar los Dictámenes Técnicos y le informa verbalmente el o los tipos de dictámenes técnicos a emitir.

Auxiliar Técnico Administrativo (TIC) de Ventanilla

30. Identifica el tipo de Dictamen Técnico a generar.
31. ¿El Dictamen a generar recomienda dar de baja en el inventario?
  - Sí: Continúa en la actividad 32.
  - No: Continúa en la actividad 34.
32. Ingresa en el Sistema de Control de Servicios al módulo de Diagnósticos, eligiendo la opción: Diagnóstico Baja Definitiva. Genera e Imprime el Dictamen Técnico anexándolo al original y copia del F-PR-POA-01 Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía.
33. Entrega el Dictamen Técnico para firma al Subjefe de Soporte Técnico. Continúa en la actividad 38.
34. Ingresa en el Sistema de Control de Servicios al módulo de Diagnósticos, eligiendo la opción: Diagnóstico informativo.
35. Genera el Dictamen Técnico correspondiente en el Sistema de Control de Servicios (documento digital).
36. Envía correo electrónico de aviso al Enlace Técnico al que corresponda el servicio, quien deberá informar al solicitante correspondiente. Se anexa al correo el documento digital del Dictamen Técnico, si aplica.
37. Entrega toda la documentación al Responsable de Ventanilla. Continúa en la actividad 41.

Subjefe de Soporte Técnico

38. Revisa que el Dictamen Técnico responda a las observaciones de falla del usuario y que los datos sean correctos.
39. Recaba firma del Jefe de Departamento de Infraestructura Tecnológica en los dictámenes técnicos.
40. Entrega toda la documentación al Auxiliar Técnico Administrativo (TIC) de Ventanilla. Regresa a la actividad 36.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

**Código**  
**PR-CGT-ITE-06 R02**

**Fecha de emisión**  
**16/05/2019**

**Fecha de actualización**  
**31/08/2023**

Procedimiento para Proporcionar a Oficinas Administrativas Mantenimiento de Equipo de Cómputo y Periférico

Responsable de Ventanilla

41. Espera y entrega al solicitante del servicio el equipo y el Dictamen Técnico si aplica, solicitándole escriba su nombre, fecha y firma de recibido en las copias de los documentos.

42. Captura en el Sistema de Control de Servicios la entrega del equipo y archiva la documentación con forme a la Ley General de Archivo.

Mantenimiento de Equipo de Cómputo y Periférico proporcionado a Oficinas Administrativas, realizado.

**Fin del procedimiento.**

### VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Solicitudes de Mantenimiento a atendidas.	$A=(B/C)100$ A= Porcentaje B= Solicitudes de mantenimiento asignadas. C= Solicitudes de mantenimiento atendidas.	Porcentaje	Mensual	100%

### VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de flujo de Procedimiento para Proporcionar a Oficinas Administrativas Mantenimiento de Equipo de Cómputo y Periférico	ITE	1 año	5 años	6 años	Eliminar
F-PR-POA-01	Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo,	ITE	2 años	4 años	6 años	Eliminar

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."



**Código**  
**PR-CGT-ITE-06 R02**

**Fecha de emisión**  
**16/05/2019**

**Fecha de actualización**  
**31/08/2023**

Procedimiento para Proporcionar a Oficinas Administrativas Mantenimiento de Equipo de Cómputo y Periférico

	Periféricos, Red y Telefonía					
No aplica	Sistema de Control de Servicios	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

\*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

**IX. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Número de revisión	Actividad
16/05/2019	00	Generación del Procedimiento para Proporcionar Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo Asignado a Oficinas.
30/08/2020	01	Actualización del Documento del Procedimiento para Proporcionar Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo Asignado a Oficinas.
31/08/2023	02	Actualización del Procedimiento para Proporcionar a Oficinas Administrativas Mantenimiento de Equipo de Cómputo y Periférico.

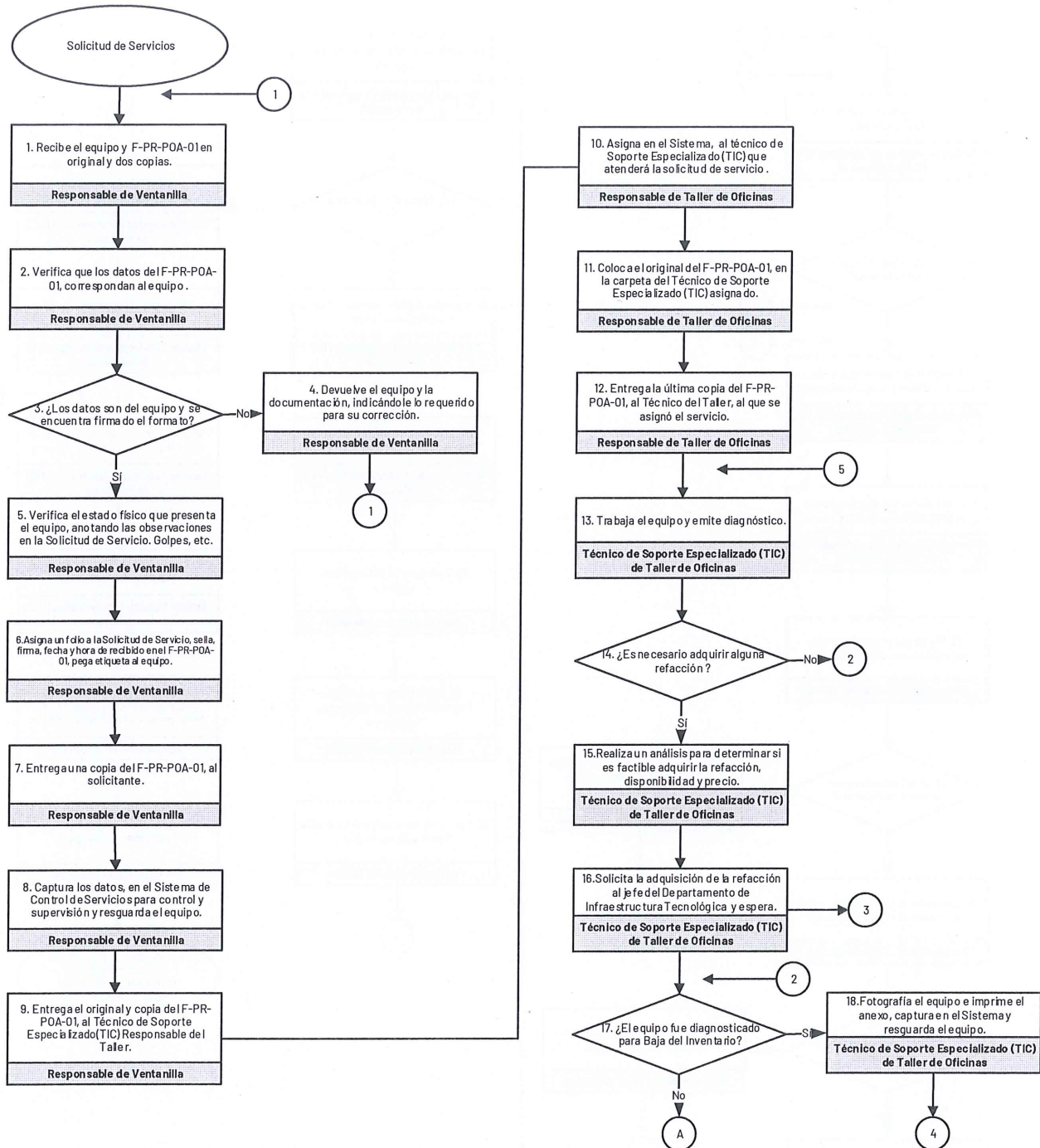
**X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO**

**Autorizó**

**Nombre**  
**I.S.C. Gilberto Burgos De Santiago**  
**Coordinador General de Tecnologías de la**  
**Información y Comunicaciones**

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

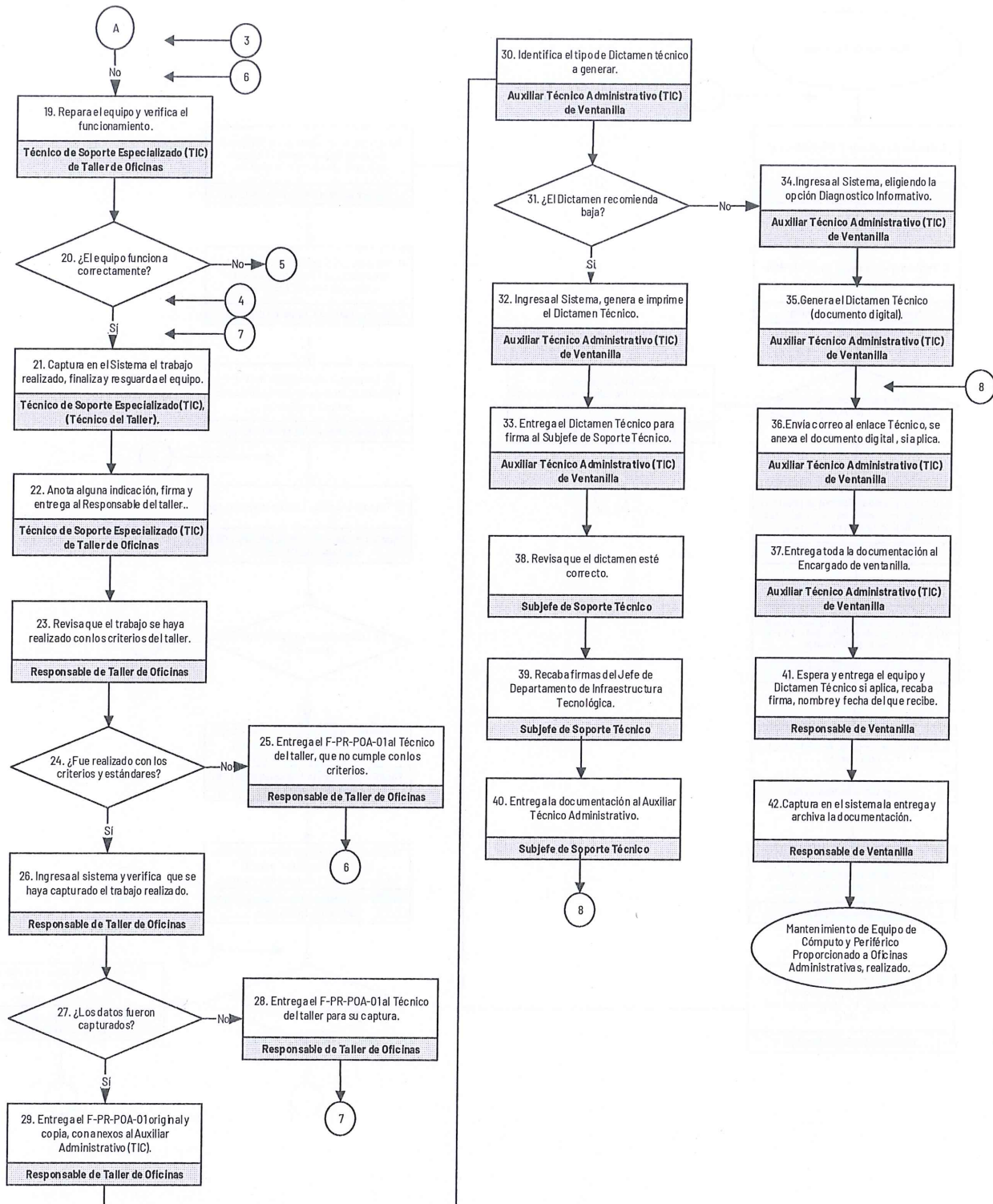
**Diagrama de Flujo del Procedimiento para Proporcionar a Oficinas Administrativas Mantenimiento de Equipo de Cómputo y Periférico.**



“La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera.”



**Diagrama de Flujo del Procedimiento para Proporcionar a Oficinas Administrativas Mantenimiento de Equipo de Cómputo y Periférico.**



“La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera.”

Solicitud de Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía

Departamento de Infraestructura Tecnológica  
Coordinación de Soporte Técnico

Fecha: Día/Mes/Año \_\_\_\_\_

No. Servicio \_\_\_\_\_

EQUIPO DE CÓMPUTO / PERIFÉRICO	
Descripción del equipo:	
Marca:	Modelo:
No. de serie:	No. de inventario:
Área:	Contacto:
Observaciones:	
SERVICIOS DE RED Y TELEFONÍA	
<input type="checkbox"/> Clave telefónica para: <input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> Celular local <input type="checkbox"/> Larga distancia <input type="checkbox"/> Celular larga distancia	
<input type="checkbox"/> Nueva extensión. Marca y modelo de teléfono a conectar:	
<input checked="" type="checkbox"/> Si la solicitud de servicio es de telefonía para llamadas a celular y/o larga distancia, se requiere de la firma del Director de área.	
Servicio de red: <input type="checkbox"/> Incorporar usuario <input type="checkbox"/> Incorporar equipo a red de gobierno	
<input type="checkbox"/> Correo electrónico personal <input type="checkbox"/> Correo electrónico envío masivo <input type="checkbox"/> Cableado (nodo)	
¿Ha tenido cuenta en? <input type="checkbox"/> Dentro de SEGEY <input type="checkbox"/> Otra Secretaría <input type="checkbox"/> Ninguna	
Justificación de correo:	
<input checked="" type="checkbox"/> Si solicita incorporar a un usuario a la red debe completar en DATOS DEL USUARIO los puntos: 1, 2, 3, 4, 5, 7, 9 y 10.	
<input checked="" type="checkbox"/> Si solicita el servicio de correo electrónico debe completar en DATOS DEL USUARIO los puntos: 1, 5, 6, 7, 9 y 10.	
DATOS DEL USUARIO	
1. Nombre completo:	
2. Cargo:	3. Jefe inmediato:
4. Tel. / ext. donde ubicarlo:	5. Departamento:
6. Usuario de red (nombre.apellido):	7. Dirección de :
8. E-mail :                      @ yucatan.gob.mx	9. ¿Cuenta con equipo propio?: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Comparte
10. Nombre del edificio donde se ubica el usuario:	

- Nota:**
- Hago constar que el equipo relacionado en el presente documento para el que solicito servicio, es propiedad de la Secretaría de Educación, asignado al área a mi cargo.
  - Toda solicitud de software y telefonía estará sujeta a la disponibilidad de servicios y licencias de software con las que se cuente en la Secretaría.
  - La solicitud de servicio puede ser firmada por el Enlace Técnico, el Jefe de Departamento y/o el Director de Área
  - Para cualquier duda o aclaración, favor de comunicarse a la Mesa de Ayuda: Tel. 9999303950 Ext. 51245

SOLICITA	Vo.Bo.	RECIBE DE CONFORMIDAD
Nombre y Firma Enlace Técnico/Jefe de Depto./Director de Área	Jefe del Departamento de Infraestructura Tecnológica	Nombre, Firma y Fecha