



Código
PR-DAF-01 R00

Fecha de emisión
05/09/2019

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Ordenar Servicio de Informática

ÍNDICE

	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. RESPONSABILIDADES	2
VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
VII. INDICADOR	4
VIII. ANEXOS	4
IX. CONTROL DE CAMBIOS	5
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	5



Código
PR-DAF-01 R00

Fecha de emisión
05/09/2019

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Ordenar Servicio de Informática

I. OBJETIVO

Brindar a los trabajadores de la Secretaría de Fomento Económico y Trabajo del Gobierno del Estado, una herramienta para llevar el control eficiente de las incidencias de los recursos informáticos, así como el mantenimiento preventivo y correctivo de los mismos.

II. ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito de la Secretaría de Fomento Económico y Trabajo del Gobierno del Estado que cuenten bajo su resguardo un equipo informático.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

No aplica.

Ámbito Estatal

Artículo 487, fracción VIII, IX, X, XI, XII y XIV; del Código de la Administración Pública de Yucatán.

IV. DEFINICIONES

DAF: Dirección de Administración y Finanzas.

Secretaría: Secretaría de Fomento Económico y Trabajo.

SIGEY: Sistema Integral del Gobierno del Estado.

STIC: Subsecretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

V. RESPONSABILIDADES

1. Director de Administración y Finanzas
 - 1.1. Dar visto bueno del material/refacciones del equipo de cómputo solicitado
2. Líder de Proyectos.
 - 2.1. Dar visto bueno de la recepción de las solicitudes de orden de servicio.
 - 2.2. Autorizar las solicitudes de orden de servicio.
 - 2.3. Asignar al personal que va a proporcionar la orden de servicio.
 - 2.4. Realizar seguimiento a la orden de servicio.
 - 2.5. Solicitar refacciones al área de compras.
 - 2.6. Solicitar dictamen de baja STICS
 - 2.7. Turnar al analista administrativo dictamen para digitalizar y archivar en sistema.
3. Programador
 - 3.1. Realizar la orden de servicio al que fue asignado
 - 3.2. Informar del término del servicio asignado
4. Analista Administrativo.
 - 4.1. Recepción de solicitud
 - 4.2. Recibir dictamen/solicitud, digitalizar, adjunta al sistema y archiva.



Código
PR-DAF-01 R00

Fecha de emisión
05/09/2019

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Ordenar Servicio de Informática

5. Usuario.

- 5.1. Requerir el servicio de mantenimiento preventivo o correctivo de los bienes informáticos que están bajo su resguardo.
- 5.2. Dar visto bueno de la realización del servicio realizado.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Usuario:

1. Solicita un requerimiento de un servicio de informática por medio de atención telefónica, correo o personalmente, se hace el llenado del formulario en el sistema F-PRO-OSI-01 R00 Solicitud de servicio y/o mantenimiento de equipo de cómputo.

Analista Administrativo:

2. Captura la solicitud en el sistema SIGEY iniciando el proceso CAPTURA.
3. ¿La captura correcta?
Sí: Continúa en la actividad 5.
No: Continúa en la actividad 4.
4. Cambia a la etapa CANCELADO. **Fin del Procedimiento.**
5. Cambia a la etapa de RECEPCIONADA
6. ¿Procede la solicitud recibida?
Sí: Continúa en la actividad 8.
No: Continúa en la actividad 7.

Líder de Proyectos:

7. Cambia a la etapa RECHAZADA, informa al área solicitante para realiza las modificaciones. Regresa a la actividad 2.
8. Cambia la solicitud de servicio recibida a CAPTURA APROBADA.
9. Envía la solicitud de servicio a la etapa POR AUTORIZAR.
10. Da su visto bueno del servicio y lo cambia a la etapa de AUTORIZA INFORMATICA.
11. Determina cuál informático realizará el servicio considerando sus funciones y disponibilidad y lo cambia a la etapa SOLICITUD ASIGNADA.

Programador:

12. Realiza las acciones que correspondan para dar solución a la solicitud, quedando en la etapa de VO. BO. INFORMATICA.
13. ¿Se requiere material para su reparación?
Si: Continúa en la actividad 14.
No: Continúa en actividad 20.
14. Imprimir solicitud de dotación de papelería.

Director de Administración y Finanzas:

15. Da su visto bueno al formato F-PRO-OSI-02 R00 "Dotación de Refacción Consumibles" al Director de Administración y Finanzas.

Líder de Proyectos:

16. Solicita la pieza o accesorio al área de recursos materiales y se realiza el servicio.
17. ¿Se reparó el equipo?



Código
PR-DAF-01 R00

Fecha de emisión
05/09/2019

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Ordenar Servicio de Informática

Si: continúa en la actividad 19.

No: continúa en la actividad 18.

18. Si el motivo de la solicitud fue un daño que no tenga reparación pasará a la etapa de BAJA EQUIPO, considerando el dictamen de baja por medio de la STIC. **Fin del Procedimiento.**

19. Cambia a la etapa de REPARADO.

Usuario:

20. Califica el servicio realizado.

Líder de Proyectos:

21. Pasa a la etapa de ATENDIDO.

Analista Administrativo:

22. Imprime el formato de la solicitud de servicio del SIGEY.

Usuario:

23. Firma de conformidad.

Analista Administrativo:

24. Escanea y se sube al sistema SIGEY para que quede constancia de la atención realizada al usuario.

Fin del procedimiento.

VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Orden de Servicio	$(\text{Ordenes Correctas/Ordenes Capturadas}) * 100$	Porcentaje	Trimestral	75%

VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de flujo del procedimiento Ordenes de Servicio	DAF	Indefinido	1 año	1 año	Eliminar
F-PRO-OSI-01 R00	Solicitud de servicio y/o mantenimiento de equipo de cómputo	DAF	Indefinido	0	Indefinido	Eliminar
F-PRO-OSI-02 R00	Dotación de Refacción Consumibles	DAF	Indefinido	0	Indefinido	Eliminar

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



Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO ESTATAL 2018 - 2024

SECRETARÍA DE FOMENTO ECONÓMICO Y TRABAJO
Dirección de Administración y Finanzas



Código
PR-DAF-01 R00

Fecha de emisión
05/09/2019

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Ordenar Servicio de Informática

IX. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
05/09/2019	00	Generación del documento

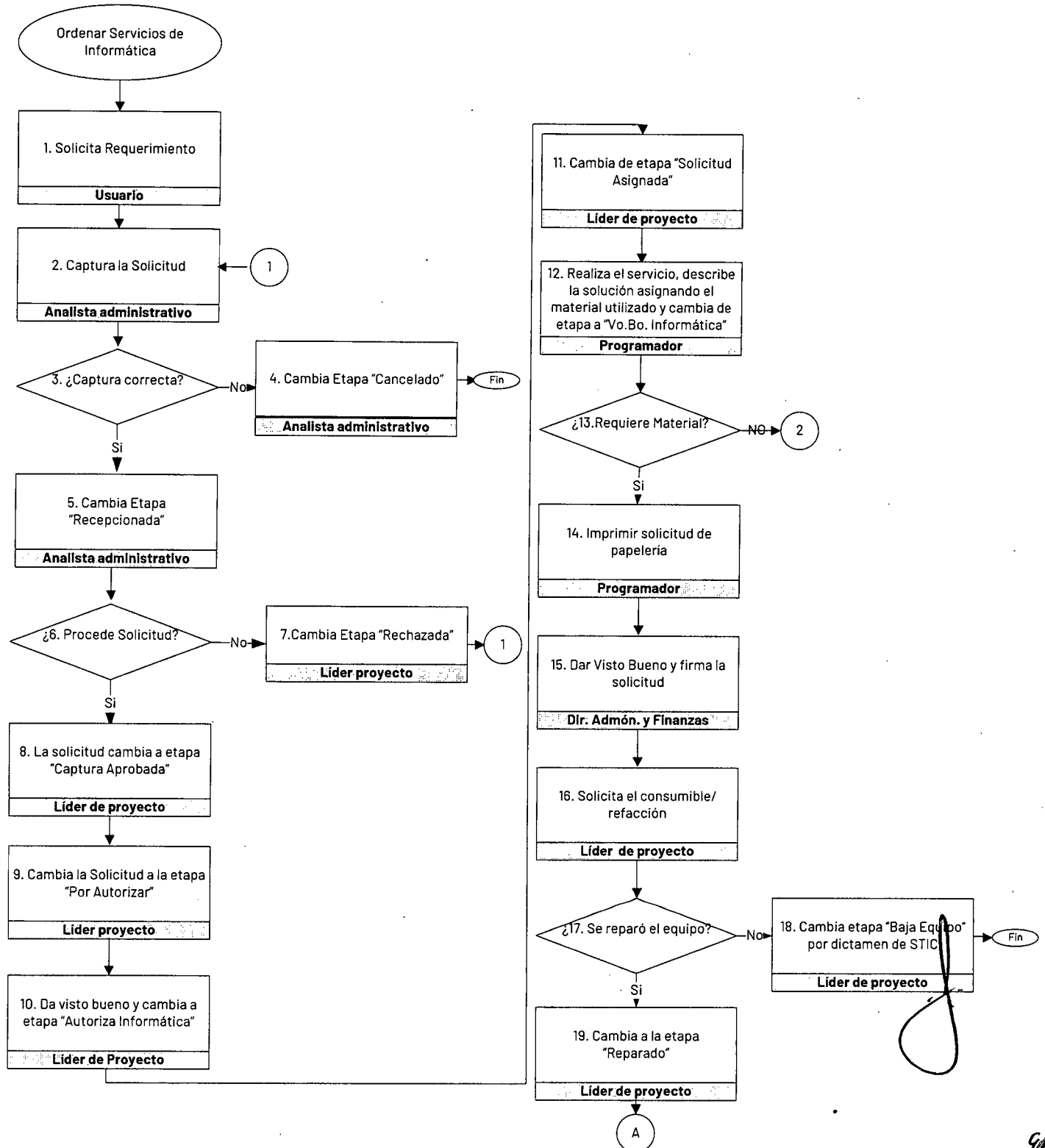
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó


M. en A.D. Juver IJ Espadas y Espadas
Director de Administración y Finanzas



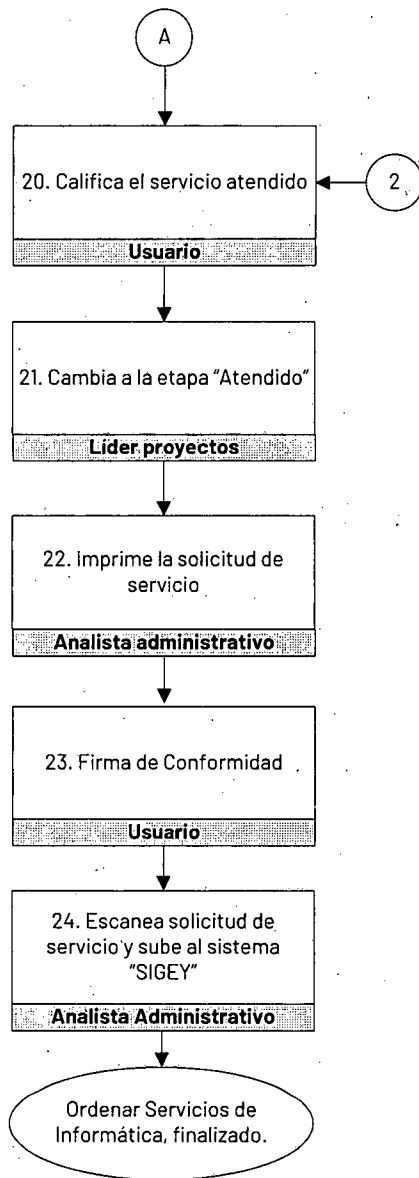
Diagrama de Flujo del Procedimiento para Ordenar Servicio de Informática



g/h




Diagrama de Flujo del Procedimiento para Ordenar Servicio de Informática





Solicitud de servicio y/o mantenimiento de equipo de cómputo

 SEFOET <small>SECRETARÍA DE FOMENTO ECONÓMICO Y TRABAJO GOBIERNO ESTATAL 2018 - 2024</small>	Impresión _____	
	Fecha: _____ Hora: _____	
Departamento de Informática		
Solicitud de servicio y/o mantenimiento de equipo de cómputo		
Servicio _____	Folio: _____	
Fecha/Hora de inicio de solicitud: _____		
Nombre del Solicitante: _____		
Departamento: _____		
Referencia: _____		
Descripción del problema reportado: _____ _____		
Recibió por informática: _____		
Fecha de entrega estimada: _____		
Fecha de Asignación: _____		
Fecha de Entrega: _____		
Solución: _____ _____		
Firma _____		

¿Cómo califica al departamento?		
Calificación del servicio		Tiempo de respuesta y entrega
Por Asignar		Por Asignar
Excelente		Excelente
Muy Bueno		Muy Bueno
Regular		Regular
Malo		Malo
Observaciones: _____		

