



PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE HARDWARE Y REDES

TOLUCA DE LERDO, MÉXICO
10 JULIO DE 2006



PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE HARDWARE Y REDES



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	2 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2001
ACTUAL.	10	07	2006

C O N T E N I D O



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	3 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2001
ACTUAL.	10	07	2006

C O N T E N I D O	PÁG.
I. Introducción.....	3
II. Base jurídica	5
III. Procedimientos	8
Procedimiento: Mantenimiento Preventivo a Hardware.....	9
Procedimiento: Mantenimiento Correctivo a Hardware y Redes	13
Procedimiento: Asignación y Cambio de Equipo de Cómputo.....	20
Procedimiento: Baja de Equipo de Cómputo.....	26
IV. Bitácora de actualización.....	30
V. Hoja de validación	32
VI. Anexos	34
Anexo 1: Formato “Servicio Preventivo de Equipo de Cómputo” (40076-F01-05).....	35
Anexo 2: Formato “Servicio Correctivo de Equipo de Cómputo” (40076-F02-05)	37
Anexo 3: Formato “Servicio Externo de Equipo de Cómputo” (40076-F03-05)	39
Anexo 4: Formato “Dictamen Técnico para baja de Equipo de Cómputo” (40076-F04-05).....	40



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	4 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2001
ACTUAL.	10	07	2006

INTRODUCCIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	5 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2001
ACTUAL.	10	07	2006

INTRODUCCIÓN

Entre los elementos más eficaces en la toma de decisiones del sector público y ámbito administrativo, destacan los manuales de organización y procedimientos, instrumentos que facilitan también el aprendizaje del personal, proporcionando la orientación que se requiere en las unidades administrativas, con el propósito de mejorar, orientar y conducir los esfuerzos del personal, para lograr la realización de las tareas que se les han asignado, auxiliándoles también en el cumplimiento de funciones y procesos de una manera clara y sencilla.

Por lo tanto para el Poder Legislativo y de acuerdo a lo establecido en el artículo 160, fracciones XIX y XX del Reglamento; se elaboran, integran y difunden los manuales administrativos, instrumentos técnicos-administrativos que facilitan el cumplimiento de funciones, actividades, logros y objetivos institucionales.

Por lo anterior la Secretaría de Administración y Finanzas a través de la Coordinación de Normatividad y Desarrollo Administrativo, pone a disposición de los servidores públicos del Poder Legislativo el presente **“Manual de Procedimientos del Departamento de Hardware y Redes”**.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	6 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2001
ACTUAL.	10	07	2006

BASE JURÍDICA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	7 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2001
ACTUAL.	10	07	2006

BASE JURÍDICA

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México.
- Reglamento del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México.
- Normas Reglamentarias de los Servicios Administrativos del Poder Legislativo.
- Y demás ordenamientos legales aplicables.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	8 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2001
ACTUAL.	10	07	2006

PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	9 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

**PROCEDIMIENTO:
MANTENIMIENTO PREVENTIVO A
HARDWARE**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	10 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

ÁREA RESPONSABLE

DEPARTAMENTO DE HADWARE Y REDES

PROCEDIMIENTO

MANTENIMIENTO PREVENTIVO A HARDWARE

40076-P1-06

OBJETIVO

Que el equipo de cómputo en general, esté en óptimas condiciones de operatividad, verificar que los periféricos y dispositivos electrónicos existentes en las oficinas del Poder Legislativo, se encuentren en condiciones adecuadas de operación y funcionamiento.

POLÍTICAS

- El mantenimiento preventivo a hardware consistirá en limpiar cada uno de los componentes del equipo, verificar los monitores, impresoras, CPU, teclado, mouse, bocinas, CD-ROM, scanner, etc., con el propósito de prevenir fallas en las computadoras y periféricos.
- Garantizar el servicio de mantenimiento preventivo a través del aspirado, sopleteado, limpieza del mouse, teclado y de superficies de impresoras, scanner y otros periféricos.
- Todo servicio de mantenimiento preventivo se registrará debidamente en el formato "Servicio Preventivo de Equipo de Cómputo" Anexo 1, (40076-F1-01-06), el cual será firmado de conformidad por el usuario, en cuanto le sea entregado el equipo.
- Se proporcionará el servicio de mantenimiento preventivo constante; y ó en su caso, con la periodicidad que se considere en el calendario de servicios o en caso que lo soliciten.
- El titular del Departamento determinará a qué unidad administrativa se le dará servicio de mantenimiento preventivo.
- El técnico asignado, proporcionará el servicio de mantenimiento preventivo.
- El técnico asignado, proporcionará el servicio de mantenimiento preventivo, siempre y cuando haya disponibilidad y facilidad por parte del usuario, en caso contrario, continuará el servicio con otro usuario.
- Los usuarios de los equipos informarán al técnico responsable, el momento en que podrán realizar el servicio necesario.
- Como medida preventiva, el Departamento de Hardware y Redes asesorará al usuario sobre el uso y operación apropiada del equipo de cómputo o periférico, de la que el servidor público desconozca su operación o en su caso, se trate de un dispositivo nuevo.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	11 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE 40076-P1-06

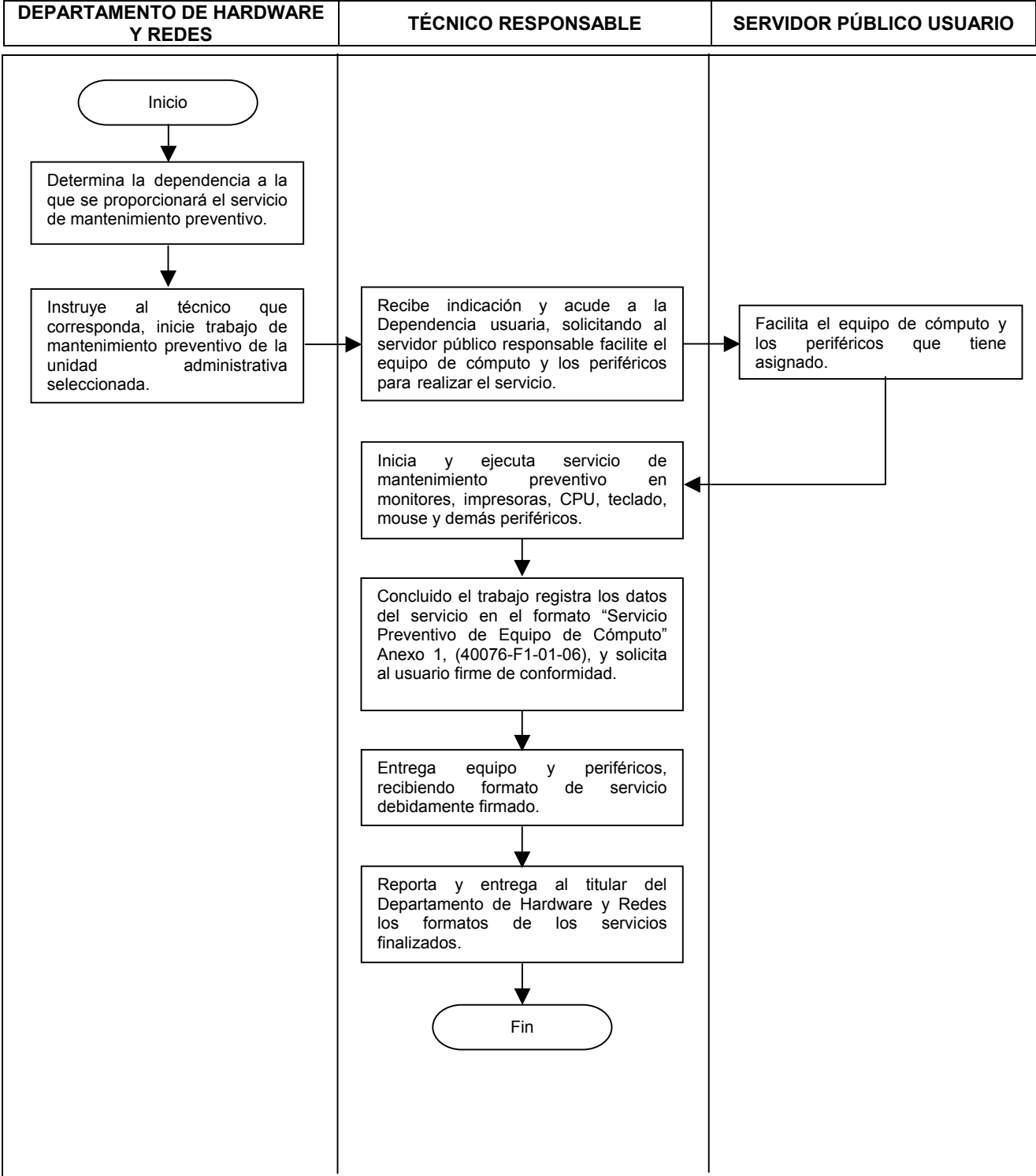
ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Nº	DESCRIPCIÓN
Departamento de Hardware y Redes (titular)	1	Conforme a las cargas de trabajo, determina la dependencia a la que se proporcionará el servicio de mantenimiento preventivo.
Técnico responsable	2	Instruye al técnico que corresponda, inicie trabajo de mantenimiento preventivo de la unidad administrativa seleccionada.
Servidor público usuario	3	Recibe indicación y acude a la Dependencia usuaria, solicitando al servidor público responsable facilite el equipo de cómputo y los periféricos para realizar el servicio.
Técnico responsable	4	Facilita el equipo de cómputo y los periféricos que tiene asignado.
	5	Inicia y ejecuta servicio de mantenimiento preventivo en monitores, impresoras, CPU, teclado, mouse y demás periféricos.
	6	Concluido el trabajo registra los datos del servicio en el formato "Servicio Preventivo de Equipo de Cómputo" Anexo 1, (40076-F1-01-06), y solicita al usuario firme de conformidad.
	7	Entrega equipo y periféricos, recibiendo formato de servicio debidamente firmado (del paso 3 al 7), el procedimiento se repetirá tantas veces como equipos existan en la unidad administrativa a la que acuda el técnico responsable y por cada una de la(s) máquina(s) elaborará el formato de servicio correspondiente).
	8	Reporta y entrega al titular del Departamento de Hardware y Redes los formatos de los servicios finalizados.
		Fin



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	12 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

**PROCEDIMIENTO
MANTENIMIENTO PREVENTIVO A HARDWARE
40076-P1-06**





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	13 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

**PROCEDIMIENTO:
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE
HARDWARE Y REDES**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	14 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

ÁREA RESPONSABLE

DEPARTAMENTO DE HARDWARE Y REDES

PROCEDIMIENTO

MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE Y REDES

40076-P2-06

OBJETIVO

Reparar daños, fallas o deficiencias detectadas en los equipos de cómputo, periféricos y dispositivos de conectividad de acceso a la Intranet o del Internet, a fin de mantenerlos en condiciones adecuadas de operación y funcionamiento.

POLÍTICAS

- El mantenimiento correctivo a hardware consiste en checar los componentes que integran el dispositivo, sean estos monitores, impresoras, CPU, teclado, mouse, bocinas, CD-ROM, scanner y periféricos en general, con el propósito de resarcir los daños o fallas mecánicas o eléctricas que presenten y dejarlos funcionando completamente.
- El mantenimiento correctivo del hardware se realizará en las instalaciones del Departamento de Hardware y Redes (servicio interno) o se enviará a una empresa que garantice la reparación de equipos (servicio externo).
- Previo diagnóstico del equipo averiado, el Departamento de Hardware y Redes determinará si el mantenimiento correctivo de los diferentes equipos de cómputo tanto para el acceso de la Intranet e Internet, se realizará en el lugar donde se encuentran los equipos, o bien requieren ser trasladados al departamento para su reparación.
- Todo servicio de mantenimiento correctivo o instalación que se realice en el departamento o en sitio del Departamento de Hardware y Redes, se registrará debidamente en el formato "Servicio Correctivo de Equipo de Cómputo", Anexo 2, (40076-F2-02-06), el cual deberá firmarse de conformidad por el usuario del equipo.
- Los titulares de las unidades administrativas e incluso los servidores públicos (usuarios de los equipos), deberán reportar de forma inmediata los daños, deficiencias y fallas detectadas por el uso en sus equipos, al Departamento de Hardware y Redes.
- Se podrán utilizar componentes de equipos en desuso para cambiar componentes dañados, los cuales se deben registrar en el formato "Servicio Correctivo de Equipo de Cómputo" Anexo 2, (40076-F2-02-06).



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	15 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

ÁREA RESPONSABLE

DEPARTAMENTO DE HARDWARE Y REDES

PROCEDIMIENTO

MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE Y REDES

40076-P2-06

OBJETIVO

Reparar daños, fallas o deficiencias detectadas en los equipos de cómputo, periféricos y dispositivos de conectividad de acceso a la Intranet o del Internet, a fin de mantenerlos en condiciones adecuadas de operación y funcionamiento.

- Los equipos que no puedan ser reparados en las instalaciones del Departamento de Hardware y Redes deberán enviarse a una empresa que garantice su corrección y funcionamiento; para estos efectos, se deberá registrar el servicio en el formato "Servicio Externo de Equipo de Cómputo" Anexo 3, (40076-P2-03-06).
- En caso de que los equipos o dispositivos de cómputo no puedan ser reparados, se aplicará el procedimiento "Baja de Equipo de Cómputo".
- El mantenimiento correctivo a redes consiste en cambiar o configurar los dispositivos de comunicación para el acceso a la Intranet y del Internet, instalados en las oficinas del Poder Legislativo.
- Las áreas administrativas deben presentar sus requerimientos de conexión, soporte técnico y reparación del servicio de la red interna y del Internet a la Dirección de Informática.
- El Departamento de Hardware y Redes atenderá con oportunidad y eficiencia las necesidades de servicio, que presten las unidades administrativas.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	16 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

**PROCEDIMIENTO
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE Y REDES
40076-P2-06**

ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Nº	DESCRIPCIÓN
Departamento de Hardware y Redes (titular)	1	Recibe reporte del Área Administrativa para que verifique el equipo de cómputo que presenta falla o deficiencia e instruye al técnico para que revise, verifique o haga diagnóstico de reparación o instalación de hardware.
Técnico responsable	2	Recibe instrucción para atender servicio, acude al área del usuario, solicita, verifica y revisa el equipo.
Técnico responsable	3	Determina si el servicio de mantenimiento, reparación o instalación, se hará en el área administrativa donde se está ubicado el equipo; o en las instalaciones del Departamento de Hardware y Redes.(Servicio Interno). O bien, si la reparación y corrección del equipo implica la contratación de una empresa, se hará a través de un servicio externo.
	4	En el primer caso, registra los datos del equipo y del servicio en el formato "Servicio Correctivo del Equipo de Cómputo" Anexo 2 (40076-F02-06) trasladando el equipo al Departamento de Hardware y Redes o bien, se repara en el lugar donde se encuentra instalado.
	5	En el segundo caso, registra los datos del equipo y del servicio en el formato "Servicio Externo del equipo de Cómputo Anexo 3, (40076-F03-06) y traslada el equipo para iniciar su reparación.
	6	Después de tener el equipo reparado, informa ó envía al titular del departamento para que éste autorice su entrega.
Departamento de Hardware y Redes (titular)	7	Recibe equipo reparado de parte de la empresa o en su caso, de parte del técnico que realizó el servicio, o bien, se repara en el sitio donde está instalado.
	8	Verifica que el equipo opere y funcione adecuadamente, instruyendo al técnico que prepare y entregue el equipo.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	17 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

PROCEDIMIENTO
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE Y REDES
40076-P2-06

ÁREA RESPONSABLE	A C T I V I D A D	
	Nº	D E S C R I P C I Ó N
Técnico responsable	9	Prepara, envía y entrega equipo al usuario, solicitando firme de conformidad el formato respectivo.
Servidor público usuario	10	Recibe equipo reparado y firma de conformidad en el formato respectivo.
Técnico responsable	11	Recibe formato debidamente firmado y reporta al titular del Departamento de Hardware y Redes los servicios realizados. Fin.

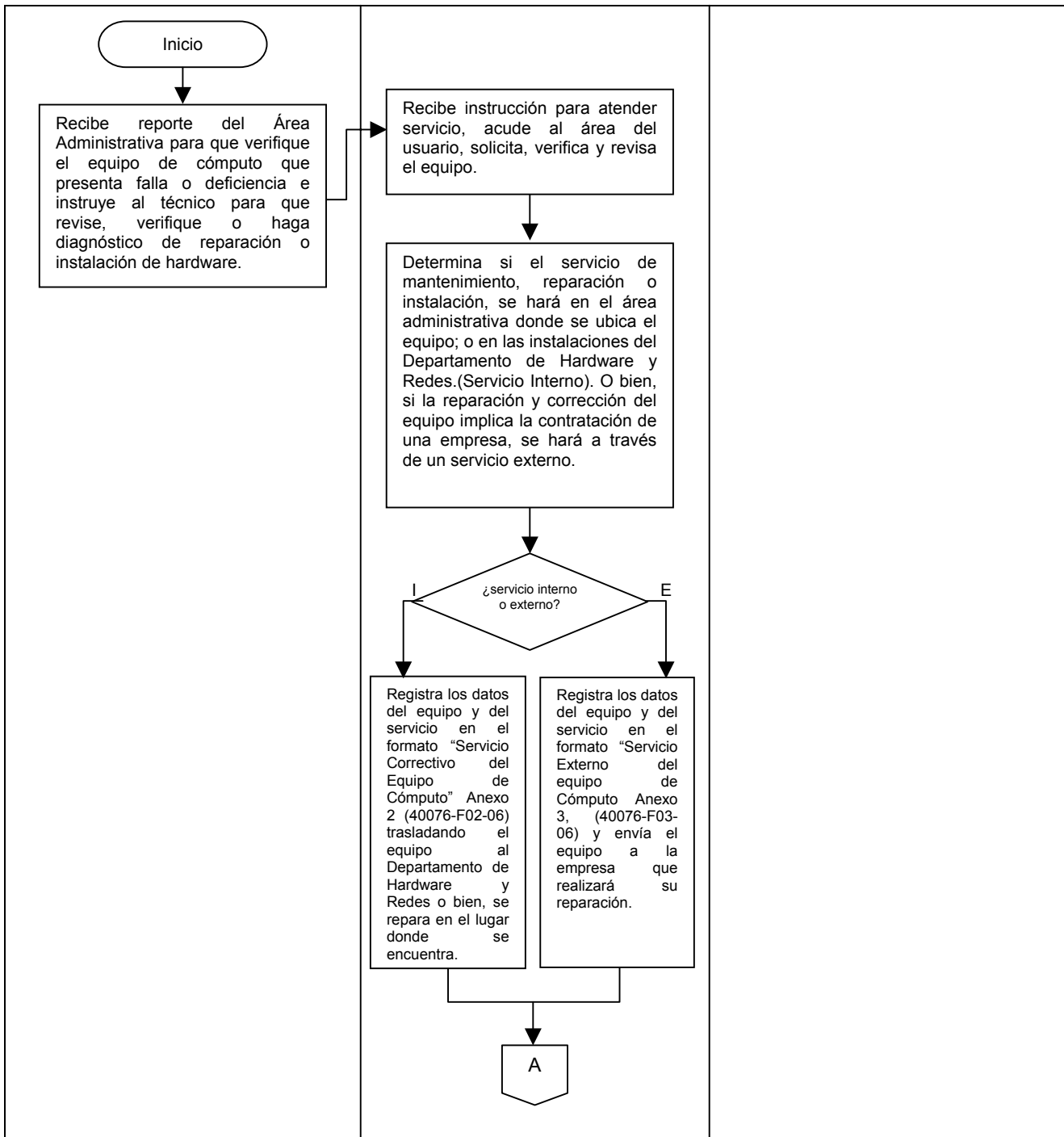


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	18 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

**PROCEDIMIENTO
MANTENIMIENTO CORRECTIVO A HARDWARE Y REDES
40076-P2-06**

DEPARTAMENTO DE HARDWARE Y REDES	TÉCNICO RESPONSABLE	SERVIDOR PÚBLICO USUARIO
---	----------------------------	---------------------------------



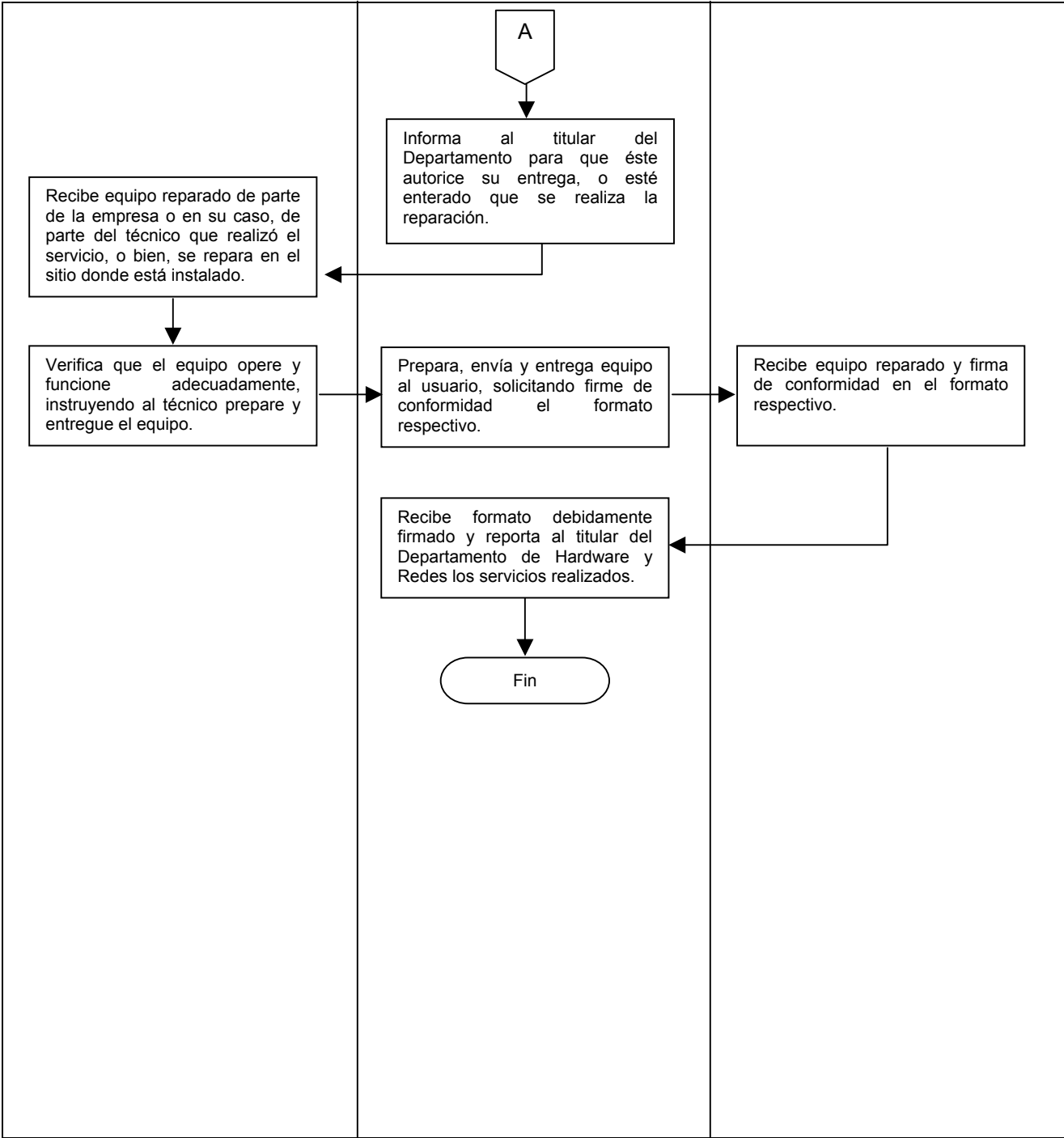


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	19 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

**PROCEDIMIENTO
MANTENIMIENTO CORRECTIVO A HARDWARE Y REDES
40076-P2-06**

DEPARTAMENTO DE HARDWARE Y REDES	TÉCNICO RESPONSABLE	SERVIDOR PÚBLICO USUARIO
---	----------------------------	---------------------------------





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	20 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

**PROCEDIMIENTO:
ASIGNACIÓN Y CAMBIO DE EQUIPO DE
COMPUTO**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	21 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

PROCEDIMIENTO

ASIGNACIÓN Y CAMBIO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

40076-P3-06

OBJETIVO

Suministrar oportunamente los equipos de cómputo autorizados a los diputados y áreas administrativas llevando el registro y control de los mismos.

POLÍTICAS

- El Departamento de Hardware y Redes informará al Departamento de Bienes Muebles sobre los movimientos de equipo de cómputo, para que el segundo cambie o integre los nuevos resguardos y actualice su registro.

- El Departamento de Hardware y Redes llevará un registro semejante al que lleva el Departamento de Bienes Muebles al de la Bodega, ya que este controla todos los equipos asignados al responsable, de esta manera; cuando se asigna o cambia un equipo de cómputo se le notifica al Departamento de Bienes Muebles a través de una copia del oficio firmado por el resguardante, para que se lleve acabo la actualización respectiva.

-Las unidades administrativas solicitarán algún movimiento de cambio de los equipos de cómputo que tienen asignado a su resguardo, mediante un oficio, dirigido a la Dirección de Informática.

- Los cambios de equipo se pueden realizar con equipos nuevos o reparados con anterioridad y que estén en existencia en la Bodega de Informática.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	22 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

PROCEDIMIENTO
ASIGNACIÓN O CAMBIO DE EQUIPO DE CÓMPUTO
40076-P3-06

ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Nº	DESCRIPCIÓN
Departamento de Hardware y Redes Técnico responsable	1	Recibe petición del titular del área administrativa en la que solicita equipo de cómputo para asignación o cambio del que ya se tiene.
	2	Si es asignación de equipo, instruye al técnico para que verifique en la bodega la existencia y disponibilidad.
	3	Recibe indicación y procede a verificar la disponibilidad de equipo de cómputo, ya sea usado o nuevo, existente en la bodega.
	4	Proporciona un equipo usado con mayor o igual capacidad que satisfaga las necesidades operativas que requiere el usuario, realiza pruebas de arranque del equipo y lo deja funcionando adecuadamente.
	5	Proporciona equipo nuevo, instala, realiza pruebas de arranque y lo deja funcionando adecuadamente.
	6	Instala equipo y realiza pruebas de arranque, dejándolo en óptimas condiciones de funcionamiento para satisfacer las necesidades operativas que requiere el usuario. (Pasa a la actividad 14)
Departamento de Hardware y Redes	7	Si la petición del usuario es por cambio de equipo del que ya se tiene, entonces instruye al técnico para evaluar las condiciones del equipo en uso y las necesidades que se requieren para la sustitución.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	23 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

PROCEDIMIENTO
ASIGNACIÓN O CAMBIO DE EQUIPO DE CÓMPUTO
40076-P3-06

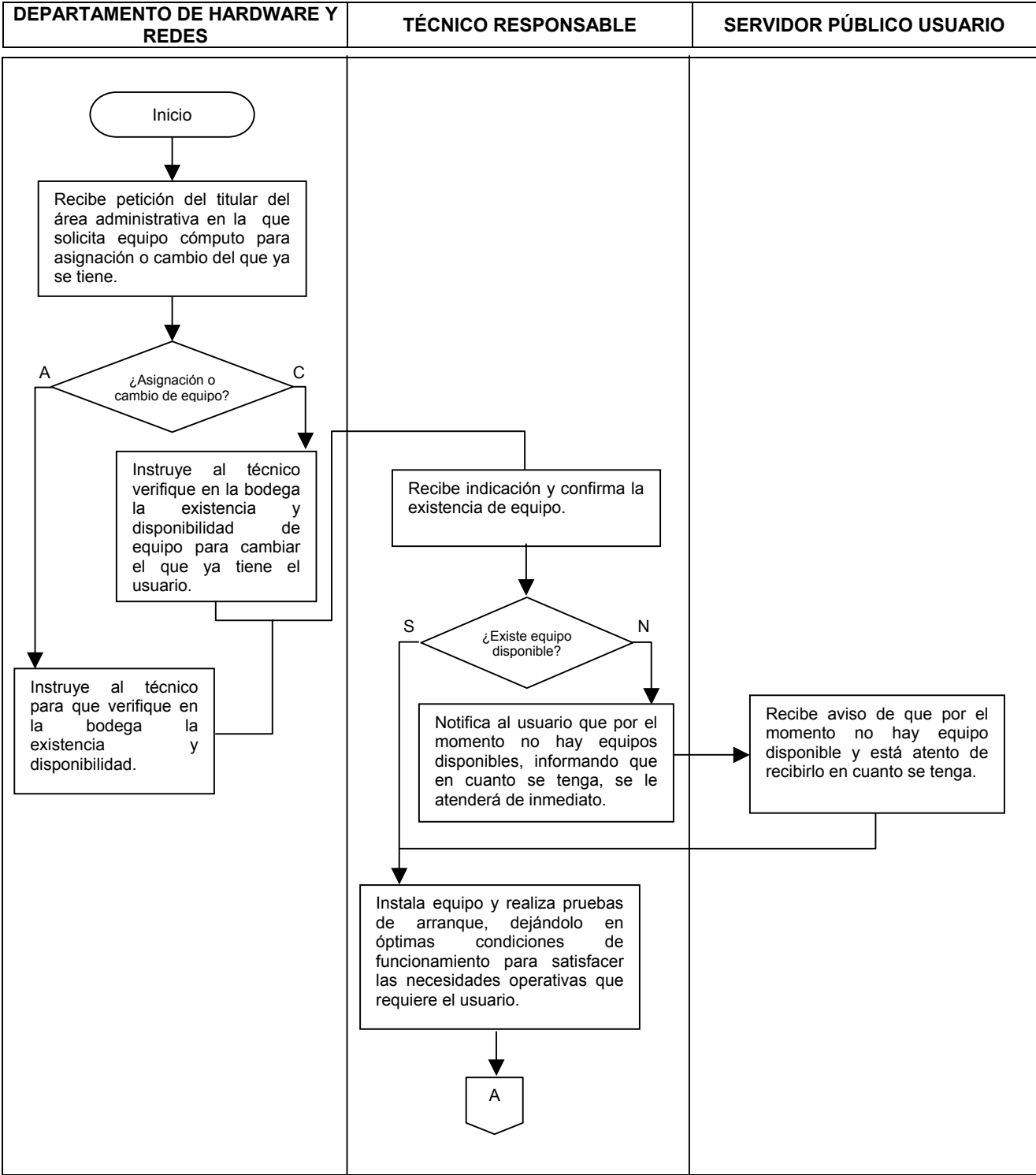
ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Nº	DESCRIPCIÓN
Técnico responsable	8	Recibe indicación y procede a verificar la disponibilidad de equipos de cómputo, ya sean usados o nuevos, existentes en la bodega.
	9	Confirma la existencia de equipo y acude al área solicitante para evaluar el equipo de cómputo del usuario y asignar equipo nuevo o usado de acuerdo a sus requerimientos.
	10	Realiza la inspección y verificación del funcionamiento del equipo y determina la necesidad de cambiarse por uno de mayor capacidad (usado), o bien, por uno nuevo.
	11	Proporciona un equipo usado con mayor capacidad que satisfaga las necesidades operativas que requiere el usuario, realiza pruebas de arranque del equipo y lo deja funcionando adecuadamente.
	12	Proporciona equipo nuevo, instala, realiza pruebas de arranque y lo deja funcionando adecuadamente.
	13	Solicita al usuario firme de conformidad la entrega del equipo.
Servidor público usuario	14	Firma oficio de recibido y espera a que el Departamento de Bienes Muebles le haga llegar el resguardo correspondiente.
Técnico responsable	15	Obtiene acuse de recibido e informa al titular del Departamento de Hardware y Redes que la petición del usuario ha sido atendida adecuadamente.
Departamento de Hardware y Redes	16	Recibe reporte de servicio atendido y envía copia del oficio de asignación o cambio, firmado por el usuario al Departamento de Bienes Muebles y a la Dirección de Informática.
		Fin.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	24 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

**PROCEDIMIENTO
ASIGNACIÓN Y CAMBIO DE EQUIPO DE CÓMPUTO
40076-P3-06**

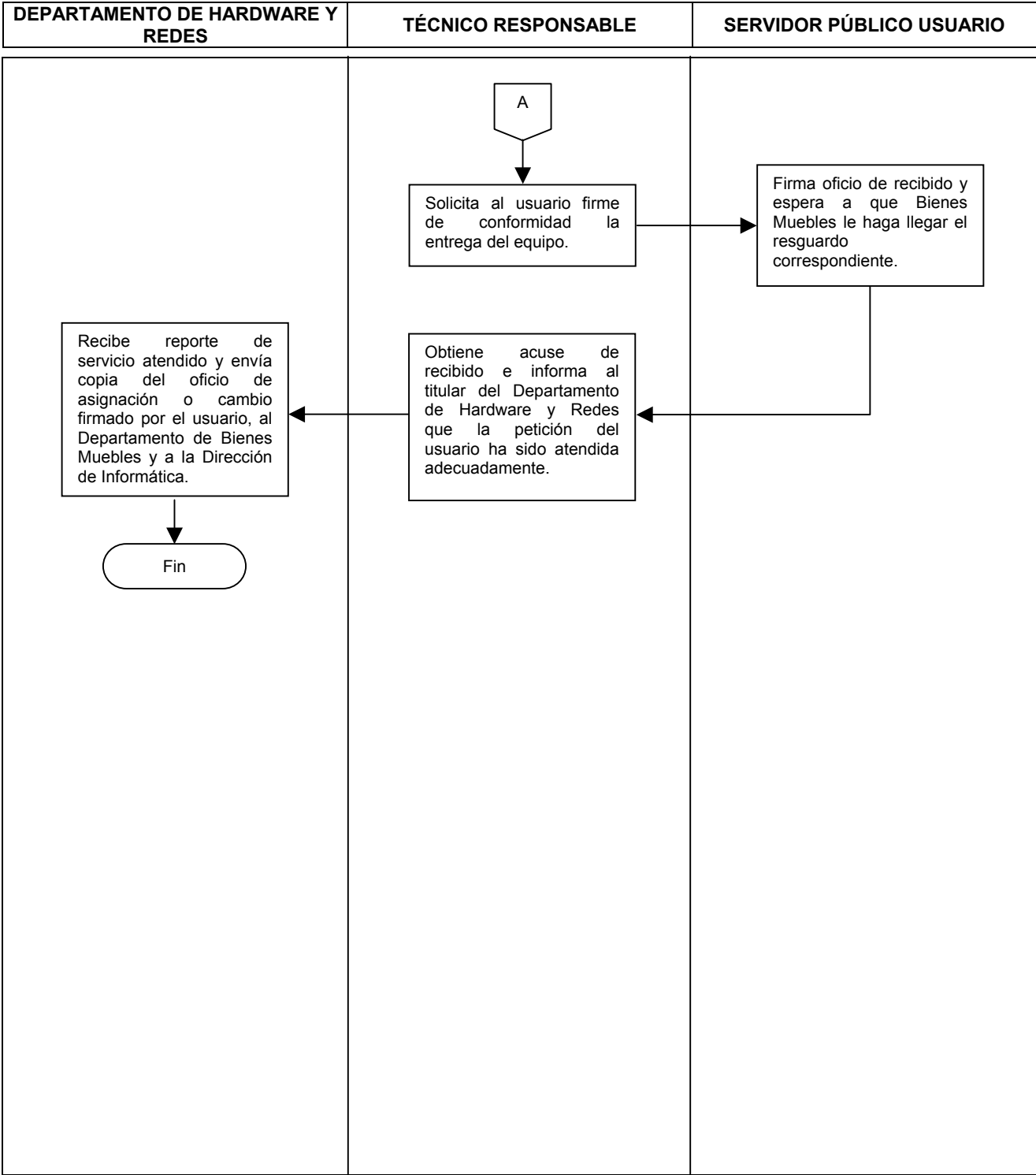




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	25 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

**PROCEDIMIENTO
ASIGNACIÓN Y CAMBIO DE EQUIPO DE CÓMPUTO
40076-P3-06**





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	26 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

**PROCEDIMIENTO:
BAJA DE EQUIPO DE CÓMPUTO**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	27 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

PROCEDIMIENTO

BAJA DE EQUIPO DE CÓMPUTO

40076-P4-06

OBJETIVO

Realizar la revisión técnica para determinar la baja de los equipos de cómputo que no satisfagan las necesidades operativas, que requiere las unidades administrativas del Poder Legislativo.

POLÍTICAS

-El Departamento de Hardware y Redes es el área responsable de realizar un diagnóstico técnico que permita determinar la necesidad de remplazar, actualizar o dar de baja definitivamente los equipos de cómputo del Poder Legislativo.

- El Departamento de Hardware y Redes notificará al Departamento de Bienes Muebles sobre los movimientos de baja de los equipos de cómputo, para que éste determine el destino final de los mismos y realice los movimientos respectivos en cuanto a la baja de los resguardos y actualice su registro.

-Los equipos que han sido evaluados técnicamente y dictaminados para darse de baja, se deben registrar en el formato de "Dictamen Técnico para Baja de Equipo de Cómputo" Anexo 4 (40076-F4-01-06).

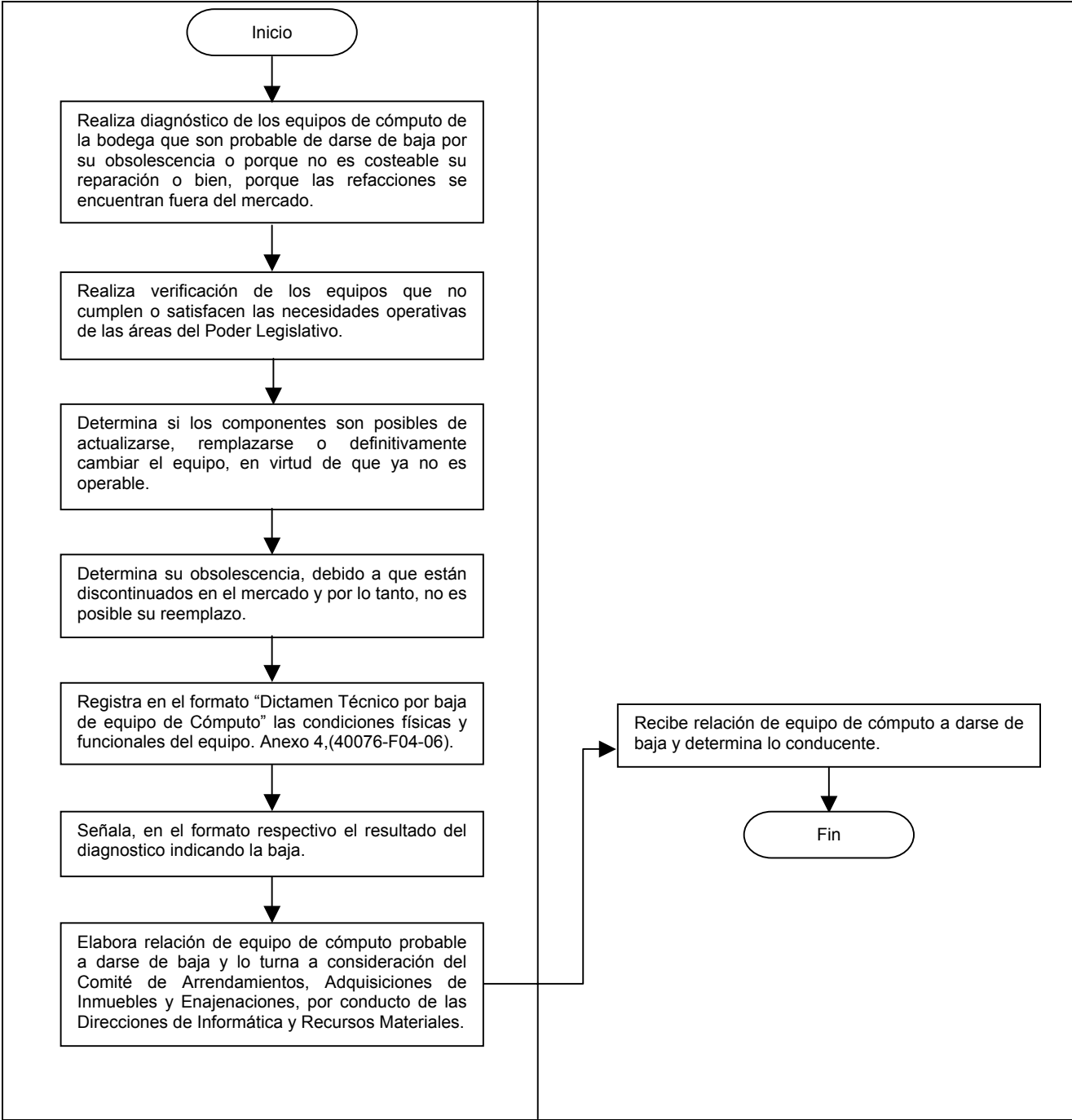


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	29 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

PROCEDIMIENTO BAJA DE EQUIPO DE CÓMPUTO 40076-P4-06

DEPARTAMENTO DE HARDWARE Y REDES	DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y RECURSOS MATERIALES
---	---





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	30 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	31 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	REFERENCIA	OBSERVACIONES
01/Noviembre/2005	Sin oficio M2	Se actualizó el manual de este Departamento debido a la reestructuración de la Secretaría de Administración y Finanzas. De igual manera fueron actualizadas, las políticas y la descripción de los procedimientos, con el propósito de documentar información real y vigente. Asimismo, se integraron los formatos oficiales que se utilizan en el desarrollo de los procedimientos.
10/Julio/2006	09/03/2006 Oficio No. CNDA/DNO/074/06 A3	En esta versión del manual se actualizaron las políticas de los procedimientos y se desarrolló el procedimiento "Baja del Equipo de Cómputo", asimismo, se elaboró el Formato "Diagnóstico del Funcionamiento de Equipo de Cómputo", derivado de las observaciones realizadas por la Contraloría.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	32 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

HOJA DE VALIDACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	33 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

HOJA DE VALIDACIÓN

ELABORÓ

VALIDÓ

**COORDINACIÓN DE NORMATIVIDAD Y
DESARROLLO ADMINISTRATIVO**

**DEPARTAMENTO DE HARDWARE Y
REDES**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	34 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

ANEXOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	35 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

ANEXO 1
Formato “Servicio Preventivo de Equipo de
Cómputo” (40076-F01-06)



REPORTE DE SERVICIO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

FOLIO:

DATOS DEL USUARIO				
FECHA DEL REPORTE:	D	M	A	ÁREA SOLICITANTE/DIPUTADO (A):
NOMBRE DEL USUARIO:				
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:				
DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO				
EQUIPO	MARCA	MODELO	NO. SERIE	NO. INV.
HORA DE INICIO:		HORA DE TÉRMINO:		
CARACTERÍSTICAS:				
TÉCNICO RESPONSABLE			USUARIO DE EQUIPO	
NOMBRE Y FIRMA			NOMBRE Y FIRMA	

40076-F01-06



REPORTE DE SERVICIO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

FOLIO:

DATOS DEL USUARIO				
FECHA DEL REPORTE:	D	M	A	ÁREA SOLICITANTE/DIPUTADO (A):
NOMBRE DEL USUARIO:				
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:				
DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO				
EQUIPO	MARCA	MODELO	NO. SERIE	NO. INV.
HORA DE INICIO:		HORA DE TÉRMINO:		
CARACTERÍSTICAS:				
TÉCNICO RESPONSABLE			USUARIO DE EQUIPO	
NOMBRE Y FIRMA			NOMBRE Y FIRMA	

40076-F01-06



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	37 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

ANEXO 2
Formato “Servicio Correctivo de Equipo de
Cómputo” (40076-F02-06)



REPORTE DE SERVICIO CORRECTIVO DE EQUIPO DE COMPUTO

FOLIO:

DATOS DEL USUARIO					
FECHA DEL REPORTE:	D	M	A	ÁREA SOLICITANTE:	
NOMBRE DEL USUARIO:				TELÉFONO	EXT.
DATOS DEL EQUIPO A REPARAR					
EQUIPO (A REPARAR)	MARCA	MODELO	NO. SERIE	NO. INVENTARIO	
MOVIMIENTO DE COMPONENTES <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					
DATOS DEL EQUIPO (CAMBIO DE PIEZAS)					
EQUIPO (DE CAMBIO DE PIEZAS)	MARCA	MODELO	NO. SERIE	NO. INV.	
DESCRIPCIÓN DE PIEZAS					
SOLUCIÓN					

TÉCNICO RESPONSABLE	USUARIO	VO. BO.
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	DEPARTAMENTO DE HARDWARE Y REDES

40076-F02-06



REPORTE DE SERVICIO CORRECTIVO DE EQUIPO DE COMPUTO

FOLIO:

DATOS DEL USUARIO					
FECHA DEL REPORTE:	D	M	A	ÁREA SOLICITANTE:	
NOMBRE DEL USUARIO:				TELÉFONO	EXT.
DATOS DEL EQUIPO A REPARAR					
EQUIPO (A REPARAR)	MARCA	MODELO	NO. SERIE	NO. INVENTARIO	
MOVIMIENTO DE COMPONENTES <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					
DATOS DEL EQUIPO (CAMBIO DE PIEZAS)					
EQUIPO (DE CAMBIO DE PIEZAS)	MARCA	MODELO	NO. SERIE	NO. INV.	
DESCRIPCIÓN DE PIEZAS					
SOLUCIÓN					

TÉCNICO RESPONSABLE	USUARIO	VO. BO.
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	DEPARTAMENTO DE HARDWARE Y REDES

40076-F02-06



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	39 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

ANEXO 3
Formato “Servicio Externo de Equipo de Cómputo”
(40076-F03-06)



PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

DEPARTAMENTO DE HARDWARE Y REDES

REPORTE DE SERVICIO EXTERNO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO

FOLIO:

DATOS DEL USUARIO					
FECHA DEL REPORTE:	D	M	A	ÁREA SOLICITANTE:	
NOMBRE DEL USUARIO:				TELÉFONO	EXT.
DATOS DEL EQUIPO A REPARAR					
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD					
EQUIPO	MARCA	MODELO	CÓDIGO	NO. SERIE	NO. INV.
EMPRESA QUE DA EL SERVICIO					
FECHA DE FACTURACIÓN					
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:					

TÉCNICO RESPONSABLE	USUARIO	VO. BO.
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	DEPARTAMENTO DE HARDWARE Y REDES

40076-F03-06



PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

DEPARTAMENTO DE HARDWARE Y REDES

REPORTE DE SERVICIO EXTERNO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO

FOLIO:

DATOS DEL USUARIO					
FECHA DEL REPORTE:	D	M	A	ÁREA SOLICITANTE:	
NOMBRE DEL USUARIO:				TELÉFONO	EXT.
DATOS DEL EQUIPO A REPARAR					
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD					
EQUIPO	MARCA	MODELO	CÓDIGO	NO. SERIE	NO. INV.
EMPRESA QUE DA EL SERVICIO					
FECHA DE FACTURACIÓN					
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:					

TÉCNICO RESPONSABLE	USUARIO	VO. BO.
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	DEPARTAMENTO DE HARDWARE Y REDES

40076-F03-06



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	40 DE 40		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	10	07	2006

ANEXO 4
Formato “Dictamen Técnico para baja de Equipo de Cómputo” (40076-F04-06)



DICTAMEN TÉCNICO PARA BAJA DE EQUIPO DE CÓMPUTO

DESCRIPCIÓN	No. DE SERIE	NO. DE INVENTARIO	COMPONENTES	FALLA PRESENTADA

REVISÓ

AUTORIZÓ

VO. BO.

DEPARTAMENTO DE HARDWARE Y REDES

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

COMITÉ DE ARRENDAMIENTOS, ADQUISICIONES DE BIENES INMUEBLES Y ENAJENACIONES