COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA
MR.

BAJA CALIFORNIA
GOBIERNO DEL ESTADO

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

ACTUALIZACIÓN, OCTUBRE DEL 2016.

ÍNDICE

I. Introducción.....2

II. Objetivo y políticas de operación.....4

III. Fluxograma 6

IV. Descripción del procedimiento.....8

IV. Formatos.....10

I. INTRODUCCIÓN

Introducción

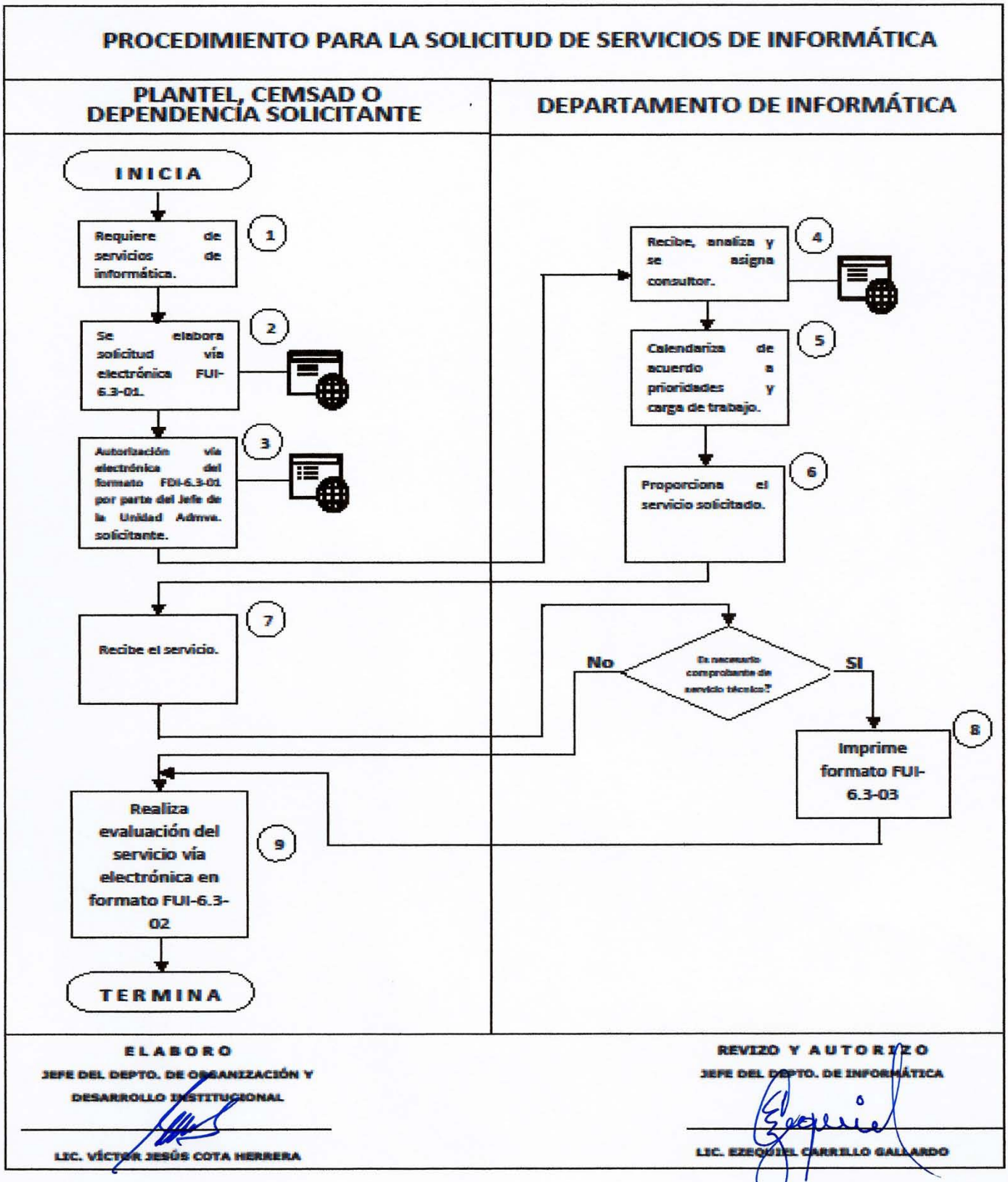
El establecimiento formal de operaciones o pasos a seguir en el desarrollo de cualquier proceso, dará sin duda un orden y equilibrio para que éste cumpla con su objetivo.

El presente procedimiento de trabajo, pretende formalizar y ordenar la mecánica de las operaciones a seguir en la solicitud de servicios de informática, procurando la agilización y eficacia de los mismos, en beneficio directo a Planteles, CEMSAD y Dependencias que así lo requieran.

II. OBJETIVO Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

CONCEPTO	D E S C R I P C I Ó N
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	**"PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA"**
ÁREAS QUE INTERVIENEN	- DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA - DEPENDENCIAS, PLANTELES Y CEMSAD
OBJETIVO:	Establecer de manera formal las vías más adecuadas para brindar los servicios de informática que requieren Planteles, CEMSAD y Dependencias, procurando la eficacia de los mismos.
POLÍTICAS:	**1.-** Las solicitudes de servicios se realizarán a través de un sistema vía Internet con el formato electrónico (FUI-6.3.01) que para tal efecto está disponible en el portal de internet del Colegio. **2.-** En todas las solicitudes de servicios, el Departamento de Informática hará una evaluación de dicha solicitud. En caso de ser rechazada, se hará la justificación. De ser válida para su atención, se dará seguimiento al mismo, ingresando los avances hasta su terminación. **3.-** Una vez finalizada la solicitud se solicitará una evaluación del servicio prestado dentro del mismo sistema de Internet con el formato (FUI-6.3-02). **4.-** En cada solicitud se llevará una bitácora dentro del mismo sistema hasta su finalización. **5.-** Todos los sistemas y/o aplicaciones computacionales necesarios para la institución, deberán ser evaluados, actualizados y en su caso desarrollados o autorizados para su adquisición, por el Departamento de Informática. **6.-** Todas las adquisiciones de equipo de cómputo y periféricos que realice la Institución, deberán ser evaluadas y aprobadas por el Departamento de Informática, en caso de ser rechazadas se propondrán alternativas que satisfagan las necesidades de la Institución. **7.-** Las donaciones recibidas o realizadas por la Institución, deberán ser evaluadas por la Unidad de Informática para su aprobación o rechazo.

III. F L U X O G R A M A


PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA
PLANTEL, CEMSAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
INICIA
Requiere de servicios de informática.
1
Se elabora solicitud vía electrónica FUI-6.3-01.
2
Autorización vía electrónica del formato FDI-6.3-01 por parte del Jefe de la Unidad Admva. solicitante.
3
Recibe, analiza y se asigna consultor.
4
Calendariza de acuerdo a prioridades y carga de trabajo.
5
Proporciona el servicio solicitado.
6
Recibe el servicio.
7
Es necesario comprobante de servicio técnico?
No
SI
Imprime formato FUI-6.3-03
8
Realiza evaluación del servicio vía electrónica en formato FUI-6.3-02
9
TERMINA
ELABORO
JEFE DEL DEPTO. DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
LIC. VÍCTOR JESÚS COTA HERRERA
REVIZO Y AUTORIZO
JEFE DEL DEPTO. DE INFORMÁTICA
LIC. EZEQUIEL CARRILLO GALLARDO

IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO		SOLICITUD DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA
No.	**ÁREA DE TRABAJO**	**DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES**
		INICIA PROCEDIMIENTO
1	PLANTEL, CEMSAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE	La dependencia o plantel requiere servicios de informática.
2	"	Elabora solicitud a través del Sistema de Internet de Solicitudes a Informática capturando la información en el formato electrónico FDI-6.3-01
3	"	El Jefe de la U. Admva. solicitante autoriza vía electrónica el formato FDI-6.3-01 y envía.
4	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	Recibe, analiza y asigna a un consultor.
5	"	Calendariza de acuerdo a prioridades y carga de trabajo.
6	"	Proporciona el servicio solicitado, actualizando la información en el sistema de Internet.
7	PLANTEL, CEMSAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE	Recibe el servicio solicitado.
8	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	De ser necesario se imprime formato FDI-6.3-03, donde se proporciona la información del estado y/o el servicio dado a los equipos de cómputo y/o periféricos.
9	PLANTEL, CEMSAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE	Realiza la evaluación del servicio prestado a través del sistema de Solicitudes de Servicios de Informática, para medir la satisfacción del cliente en el formato FDI-6.3-02.

ELABORA
JEFE DEL DEPTO. DE ORGANIZACIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL
LIC. VÍCTOR JESÚS COTA HERRERA

REVIZA Y AUTORIZA
JEFE DEL DEPTO. DE INFORMÁTICA
LIC. EZEQUIEL CARRILLO GALLARDO

V. FORMATOS

DESCRIPCIÓN DE LA FORMA	
NÚMERO DE LA FORMA	FDI-6.3-01
NOMBRE DE LA FORMA	Solicitud de Servicios de Informática.
OBJETIVO	Solicitar los servicios de informática requeridos por planteles, CEMSAD y dependencias del Colegio.
ELABORA	Secretaria del Plantel, CEMSAD o Dependencia solicitante.
AUTORIZA	Director del Plantel, CEMSAD o Dependencia solicitante.
VO.BO.	Jefe del Departamento de Informática.
NÚMERO DE EJEMPLARES	**Formato electrónico**
DESTINO	**ORIGINAL** Departamento de Informática
DEMANDA ANUAL	
VIGENCIA	
REPRODUCIDA POR	Vía electrónica

Campos

Fecha:

1

Departamento que atiende

2

Solicitante

3

Departamento que solicita

4

Especificación

5

Objetivo

6

Seleccione servicios

7

Soporte Tecnico

Instalación de equipo	Reparación de equipo	Mantenimiento de equipo	Reubicación de equipo
Solicitud de partes	Instalación de software	Otros	

Sistemas

Desarrollo	Modificaciones	Actualización	Reporte de errores
Capacitación	Asesorias	Análisis	Otros

Conectividad y multimedia

Instalación de redes	Telefonía	Internet	Correo electrónico
Portal COBACHBC	Diseño	IVR	Otros

Registrar

Formato: FUI-6.3-01

LLENADO DE LA FORMA		
ESPACIO No.	**QUIEN LO LLENA**	**CONTENIDO**
1	SISTEMA (AUTOMÁTICO)	Día, mes y año, cuando se solicita el servicio (información por default).
2	EL CLIENTE	Departamento que atiende (Departamento de Informática).
3	"	Nombre de cliente que solicita el servicio. (Información por default).
4	"	Nombre del Departamento Solicitante (información por default).
5	"	Describir las características del tipo de trabajo solicitado.
6	"	Enunciar lo que se pretende lograr con el servicio solicitado.
7	"	Son los diversos servicios que presta el Departamento de Informática. Marcar en el recuadro que corresponda al requerimiento. **SOPORTE TÉCNICO** INSTALACIÓN DE EQUIPO Instalar algún equipo o sistema de hardware o software. REPARACIÓN DE EQUIPO Restauración del equipo de cómputo, cuando presente fallas. MANTENIMIENTO DE EQUIPO Mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo. REUBICACIÓN DE EQUIPO Ubicar el equipo en las áreas en donde se requiera para su óptimo aprovechamiento. SOLICITUD DE PARTES Partes, accesorios y periféricos necesarios para el buen funcionamiento del equipo de cómputo. INSTALACIÓN DE SOFTWARE Instalación de programas de cómputo. OTROS Cualquier servicio que no esté descrito anteriormente.

LLENADO DE LA FORMA		
ESPACIO No.	**QUIEN LO LLENA**	**CONTENIDO**
		SISTEMAS DESARROLLO Elaboración de sistemas nuevos. MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN Realizar modificaciones y actualizaciones a sistemas ya existentes. REPORTE DE ERRORES Información de los errores que esté generando el sistema, a fin de tomar las medidas pertinentes. CAPACITACIÓN Instrucción al personal de planteles, CEMSAD y dependencias para el manejo y utilización de equipo, sistemas y software. ASESORÍAS Brindar asesoría al personal de planteles, CEMSAD y dependencias, en el uso de paquetería y equipo de cómputo. ANÁLISIS Análisis para determinar la factibilidad de nuevos sistemas, así como del funcionamiento de los ya existentes. OTROS Cualquier servicio que no esté descrito anteriormente. **CONECTIVIDAD Y MULTIMEDIA** INSTALACIÓN DE REDES Conectar computadoras independientes a la red institucional. TELEFONÍA Instalación de equipo telefónico y su configuración en el conmutador.

LLENADO DE LA FORMA		
ESPACIO No.	**QUIEN LO LLENA**	**CONTENIDO**
		INTERNET Instalación del servicio de Internet. CORREO ELECTRÓNICO Solicitud para la creación de cuentas de correo electrónico. PORTAL COBACHBC Dar de alta y actualizar información relevante en el portal del Colegio. DISEÑO Diseño de páginas del portal del Colegio. IVR Inclusión de nuevos planteles e información adicional al Sistema Interactivo de Respuesta de Voz. **OTROS** Los demás servicios que sean de la competencia del Departamento de Informática.

DESCRIPCIÓN DE LA FORMA

NÚMERO DE LA FORMA	**FUI-6.3-02**
NOMBRE DE LA FORMA	Encuesta para Medir la Satisfacción del Cliente
OBJETIVO	Obtener información que nos indique el nivel de satisfacción de los clientes internos que solicitan los servicios de informática.
ELABORA	Titular del Plantel, CEMSAD o Dependencia solicitante.
AUTORIZA	
VO.BO.	
NÚMERO DE EJEMPLARES	Original
DESTINO	**ORIGINAL** Departamento de Informática
DEMANDA ANUAL	
VIGENCIA	
REPRODUCIDA POR	**Vía electrónica**

Evaluar solicitud

1	Folio: 2387	2	Fecha: 27/11/2012	Hora: 10:32 a.m.
3	Departamento que atiende:			
4	Departamento que solicita:			
5	Solicitante:			
6	Especificación:	Solicito se genera un usuario para el Sistema de Servicios de Informatica para mi		
7	Objetivo:	Mayor agilidad en el proceso de solicitudes		
8	Servicio que se esta evaluando:	Sistemas		

9	Sobre el prestador del servicio:				
	Atención inicial	(•) Excelente	( ) Bien	( ) Regular	( ) Mal
	Presentación	(•) Excelente	( ) Bien	( ) Regular	( ) Mal
	Actitud	(•) Excelente	( ) Bien	( ) Regular	( ) Mal
	Capacidad	(•) Excelente	( ) Bien	( ) Regular	( ) Mal
10	Sobre el trabajo realizado:				
	Tiempo de respuesta	(•) Inmediato	( ) Convenido	( ) Razonable	( ) Lento
	Tiempo de solución final	(•) Inmediato	( ) Convenido	( ) Razonable	( ) Lento
	El servicio quedó	(•) Concluído	( ) Reprogramado	( ) Cancelado	( ) No atendido/terminado
11	Comentarios				

12 [Registrar] [Cancelar]

Formato: FUI-6.3-02

LLENADO DE LA FORMA

FUI-6.3-02

ESPACIO No.	QUIEN LO LLENA	CONTENIDO
1	SISTEMA (Automático)	El número de folio del servicio solicitado.
2	"	Día, mes y año, cuando se llena la forma
3	"	El departamento que atiende:
4	"	El departamento que solicita el servicio
5	"	Nombre del cliente que solicita
6	"	Describe el motivo de la solicitud
7	"	Que se desea obtener con el servicio
8	"	Área del Departamento de Informática que se está evaluando.
9	CLIENTE	**SOBRE EL PRESTADOR DE SERVICIO** Seleccionar en cada inciso a evaluar el que el cliente considere es más adecuado a cada uno de los indicadores relacionados con la atención, presentación, actitud y capacidad del prestador del servicio.
10	"	**SOBRE EL TRABAJO REALIZADO** Seleccionar en cada inciso a evaluar el que el cliente considera es más adecuado a cada uno de los indicadores relacionados con el tiempo de respuesta, tiempo de solución final y en qué condiciones quedó el servicio.
11	"	El cliente podrá agregar observaciones al servicio prestado.
12	"	Presionar el botón de Registrar para finalizar el proceso.

DESCRIPCIÓN DE LA FORMA

NÚMERO DE LA FORMA	
NOMBRE DE LA FORMA	Reporte Técnico.
OBJETIVO	Dejar asentada la prestación del servicio y la conformidad del solicitante.
ELABORA	Departamento de Informática..
AUTORIZA	Firma del analista del Departamento de Informática que atendió el servicio.
VO.BO.	Firma de conformidad de la persona que solicita el servicio.
NÚMERO DE EJEMPLARES	**Formato electrónico**
DESTINO	**ORIGINAL** Departamento de Informática
DEMANDA ANUAL	
VIGENCIA	
REPRODUCIDA POR	Vía electrónica

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

REPORTE TECNICO

(EJEMPLO)

(1) **NUM. SOLICITUD:** 2376

NUM. DE FOLIO: 10522 (2)

(3) DEPENDENCIA: DIRECCION ADMINISTRATIVA FECHA: 27/11/2012 (4)

(5) TIPO DE EQUIPO: COMPUTADORA PORTATIL

(6) MARCA: HEWLETT PACKARD

(7) MODELO: 6730B

(8) NUM. DE SERIE:

(9) NUM. DE CONTROL:

(10) **DESCRIPCION:**

INSTALACION DE COMPUTADORA PORTATIL EN AUDIOVISUAL

(11) INFORMATICA

ALZUA TORRES LUZ MARIA

NOMBRE Y FIRMA

(12) RECIBE

NOMBRE Y FIRMA

FUI-6.3-03

LLENADO DE LA FORMA

ESPACIO No.	QUIEN LO LLENA	CONTENIDO
1	SISTEMA (Automático)	Número correspondiente de la solicitud.
2	"	Número correspondiente formato.
3	"	Nombre del área que solicita el servicio.
4	"	Día, mes y año cuando se llena la forma.
5	CONSULTOR	Anotar las características del equipo al que se le dio servicio.
6	"	Anotar la marca del equipo al que se le dio servicio.
7	"	Anotar el modelo del equipo al que se le dio servicio.
8	"	Número de serie del equipo.
9	"	Número de inventario del equipo.
10	"	Descripción del servicio otorgado, status técnico del equipo u otros.
11	"	Nombre y firma de la persona que presta el servicio de informática
12	CLIENTE	Nombre y firma de conformidad de la persona que recibe el servicio

SE EMITE EL PRESENTE DOCUMENTO DEVIDAMENTE ACTUALIZADO, DENOMINADO: PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA, PARA SU APLICACIÓN EN EL COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA, EN LA CIUDAD DE MEXICALI, BAJA CALIFORNIA, A LOS TRES DÍAS DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO 2016.

AUTORIZÓ

MTRA. AMPARO AIDÉ PELAYO TORRES

DIRECTORA GENERAL