

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-ADTI-004		
	No. REVISIÓN 2	FECHA DE EMISIÓN 20 julio de 2022	PÁGINA: 1 de 7
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE UNA REFACCIÓN DE CÓMPUTO		

1. OBJETIVO.

Definir el procedimiento que permita establecer el modelo de operación necesario para asignar una refacción de cómputo en el Cimat.

2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Se aplica el presente procedimiento cuando, un usuario del Cimat solicita una refacción de cómputo que le permita seguir llevando a cabo sus actividades cotidianas en el centro.

3. RESPONSABILIDADES.

Es responsabilidad del personal involucrado y descrito en el presente procedimiento, el desarrollo de actividades.

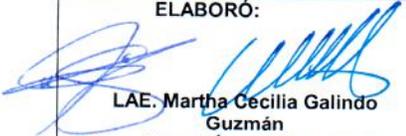
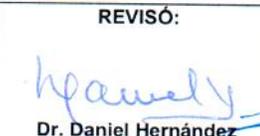
4. DEFINICIONES.

Accesorio. Se refiere a los accesorio o periféricos de cómputo que complementan un equipo de escritorio o una laptop, ejemplo: docking station, mouse, teclado, monitor no inventariable, adaptador, cables, etc.

Adeudo. Clasificación para una persona del Cimat que presenta un adeudo de equipo de cómputo o de una refacción de cómputo que solicitó en préstamo.

Asignación. Cuando el solicitante pide un equipo para usarlo por un periodo prolongado de tiempo, es decir, no tiene vencimiento y por lo tanto el bien es asignado al responsable.

Daño. Indicador hacia un usuario que regresa un equipo o una refacción de cómputo con daño físico visible, suciedad u otro desperfecto que el bien no tenía cuando se prestó y puede afectar el funcionamiento de un bien informático.

ELABORÓ:  LAE. Martha Cecilia Galindo Guzmán Mtro. Miguel Ángel Pérez Alcázar Departamento de ADTI / CYR	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
---	---	---	---

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-ADTI-004		
	No. REVISIÓN 2	FECHA DE EMISIÓN 20 julio de 2022	PÁGINA: 2 de 7
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE UNA REFACCIÓN DE CÓMPUTO		

Dominio tecnológico. Clasificación del bien informáticos conforme a su utilidad; por ejemplo: servidores, computadoras, comunicaciones, equipo de red, impresoras, entre otros.

Equipo de cómputo. Bien informático como laptop o computadora de escritorio.

OTRS. Sistema de tickets, donde se reciben y se da seguimiento a las solicitudes de los usuarios del Cimat en cuanto a necesidades de cómputo.

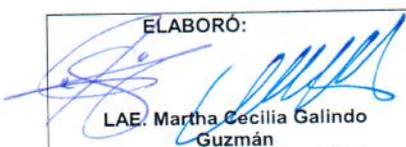
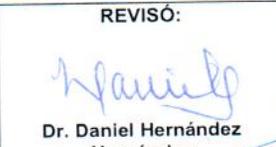
Responsable. Persona perteneciente a Cimat que se encuentra dado de alta como empleado del Cimat, quién es responsable de los bienes de manera formal mediante un vale de resguardo.

Siniestro. Clasificación para una persona del Cimat que ha perdido o le han robado un bien de cómputo ya sea equipo o refacción.

Técnico de cómputo. Personal del área de Cómputo y Redes que se encarga de realizar trabajos técnicos y operativos dentro del centro.

Ticket de ayuda. Solicitud formal mediante correo de ayuda@cimat.mx para la atención de reportes y solicitudes por parte de la dirección de Cómputo y Redes.

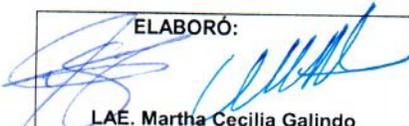
Usuario. Persona que hace uso del bien informático directamente, la persona no necesariamente pertenece al Cimat, puede ser investigador, persona de honorarios, invitado o estudiante.

ELABORÓ:	VERIFICÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
 LAE. Martha Cecilia Galindo Guzmán Mtro. Miguel Ángel Pérez Alcázar Departamento de ADTI / CYR	 Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	 Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	 Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-ADTI-004		
	No. REVISIÓN 2	FECHA DE EMISIÓN 20 julio de 2022	PÁGINA: 3 de 7
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE UNA REFACCIÓN DE CÓMPUTO		

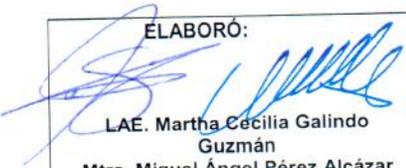
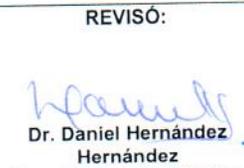
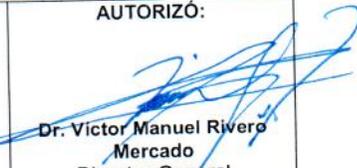
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.
5.1. PROCESO DE ASIGNACIÓN DE REFACCIONES DE CÓMPUTO.
5.1.1. Descripción de actividades.

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo, ayuda visual o referencia a sitio web.
1	<u>Usuario</u>	Dirigir solicitud al área de cómputo y redes, y realizar la petición de la refacción a requerir con todas sus características, y definir con que equipo se requiere utilizar.	Ticket enviado al correo ayuda@cimat.mx por parte del usuario solicitante.
2	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Recibir la solicitud al usuario y se revisan los requisitos de aceptación del mismo, ¿cumple con los criterios? SI: remitirse al paso 3. NO: remitirse al paso 1.	Ticket.
3	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Revisar que no hay adeudo o antecedentes de mal uso por parte del usuario solicitante. Ver Tabla de Antecedentes General. ¿Tiene antecedentes? NO: remitirse al paso 4. SI: notificar al usuario que no se autoriza la asignación conforme a la Tabla de Antecedentes General. Fin del proceso.	Ticket aceptado.

ELABORÓ:  LAE. Martha Cecilia Galindo Guzmán Mtro. Miguel Ángel Pérez Alcázar Departamento de ADTI / CYR	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
--	--	--	--

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-ADTI-004		
	No. REVISIÓN 2	FECHA DE EMISIÓN 20 julio de 2022	PÁGINA: 4 de 7
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE UNA REFACCIÓN DE CÓMPUTO		

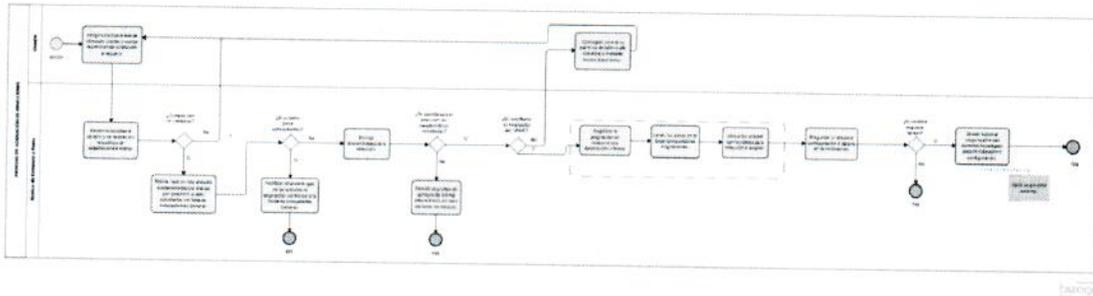
4	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	<p>Revisar disponibilidad de la refacción.</p> <p>¿Se cuenta con el bien con las características solicitadas?</p> <p>SI: remitirse al paso 5. NO: remitirse al proceso de compra de bienes informáticos en caso de tener un recurso. Fin del proceso.</p>	
5	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	<p>¿El solicitante es empleado del Cimat?</p> <p>SI: remitirse al paso 7. NO: continuar al paso 6.</p>	
6	<u>Uusario</u>	<p>Conseguir un aval o permiso de tutor o jefe inmediato mediante correo electrónico.</p>	Correo electrónico con autorización.
7	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	<p>Registrar la asignación en bitácora con descripción y firma.</p> <p>Llenar los datos en el Excel compartido de asignaciones.</p> <p>Alimentar el ticket con los datos de la refacción a asignar.</p>	Bitácora firmada, Excel con información debidamente llenada y ticket con datos de la refacción.
8	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	<p>Preguntar si requiere configuración o apoyo en la instalación.</p> <p>¿El usuario requiere apoyo?</p> <p>SI: ir al paso 9. NO: fin del proceso.</p>	

ELABORÓ:  LAE. Martha Cecilia Galindo Guzmán Mtro. Miguel Ángel Pérez Alcázar Departamento de ADTI / CYR	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Compuo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Victor Manuel Rivera Mercado Director General
--	--	---	---

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-ADTI-004		
	No. REVISIÓN 2	FECHA DE EMISIÓN 20 julio de 2022	PÁGINA: 5 de 7
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE UNA REFACCIÓN DE CÓMPUTO		

9	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Dividir ticket al responsable del dominio tecnológico para la instalación o configuración.	Ticket dividido en OTRS.
----------	--	--	--------------------------

5.1.2. Diagrama de flujo



6. REGISTROS GENERADOS.

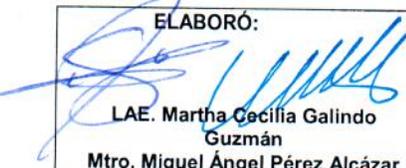
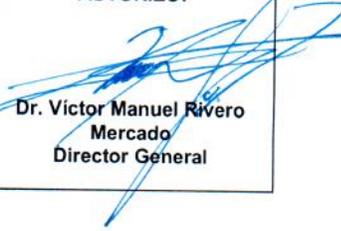
Bitácora de asignación de refacciones, Excel y ticket alimentado.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Tabla de Antecedentes General.
Bitácora de asignación de refacciones firmada.
Excel compartido.

8. ANEXO.

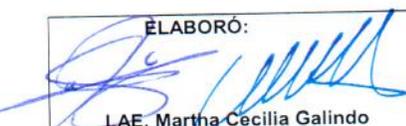
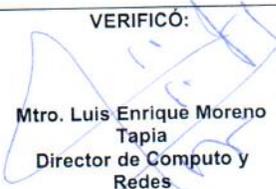
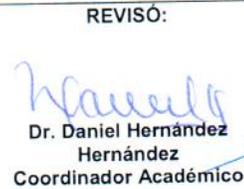
Tabla de Antecedentes General.

ELABORÓ:  LAE. Martha Cecilia Galindo Guzmán Mtro. Miguel Ángel Pérez Alcázar Departamento de ADTI / CYR	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Víctor Manuel Mercado Director General
--	--	--	---

 CIMAT	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-ADTI-004		
	No. REVISIÓN 2	FECHA DE EMISIÓN 20 julio de 2022	PÁGINA: 6 de 7
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE UNA REFACCIÓN DE CÓMPUTO		

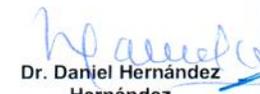
TABLA DE ANTECEDENTES GENERAL	
OBJETIVO(S):	Validar el caso de cada usuario que solicita Equipo/ Accesorios/Refacción de cómputo.
ALCANCE:	Desde que se hace la solicitud hasta la determinación final.

ANTECEDENTE	MEDIDA A TOMAR
1. Adeudo: Debe equipo de cómputo de en préstamo.	*El usuario debe detallar en qué está ocupando el equipo del préstamo anterior y justificar para qué necesita otro. *Se pasa la respuesta a DCYR y decide si se le puede prestar un segundo equipo.
2. Adeudo: Debe accesorios de cómputo de en préstamo.	*El usuario debe detallar en qué está ocupando el accesorio del préstamo anterior y justificar para qué necesita otro. *Se autoriza el préstamo, el usuario es avisado de regresar ambos accesorios en la fecha indicada. Estudiante: no se autoriza el préstamo hasta que regrese el accesorio anterior.
3. Daño: Ha regresado equipo de cómputo con daño físico y/o sucio.	*Se le hace el préstamo con la advertencia de que a la 2da vez que regrese el equipo en estado de suciedad, se le negarán préstamos y se escalarán al director de Cómputo y Redes. *El usuario debe cubrir los gastos para reparar el equipo, en caso de daño. *Si ha regresado equipo con daño físico, se turna el aviso al director de Cómputo y Redes para que decida si se realiza otro préstamo.

ELABORÓ:  LAE. Martha Cecilia Galindo Guzmán Mtro. Miguel Ángel Pérez Alcázar Departamento de ADTI / CYR	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Víctor Manuel Rivero Mercado Director General
--	---	---	---

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-ADTI-004		
	No. REVISIÓN 2	FECHA DE EMISIÓN 20 julio de 2022	PÁGINA: 7 de 7
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE UNA REFACCIÓN DE CÓMPUTO		

4. Daño: Ha regresado accesorios de cómputo con daño.	*No se autoriza el préstamo de accesorios en caso de no haber repuesto el anterior y el usuario debe reponer el accesorio.
5. Siniestro: Ha perdido equipo de cómputo que se le ha prestado anteriormente.	*No se autoriza el préstamo de equipo de cómputo en caso de no haber respondido por el anterior siniestro.
6. Siniestro: Ha perdido accesorios de cómputo.	*No se autoriza el préstamo de accesorios en caso de no haber respondido por haber perdido el accesorio prestado anteriormente.
7. Siniestro: Le han robado equipo de cómputo prestado.	*Si presentó su reporte en el momento del siniestro con su denuncia al Ministerio Público y la DCYR, se autorizan los préstamos.
8. Siniestro: Le han robado accesorios de cómputo prestados.	*Si presentó su reporte en el momento del siniestro, se autorizan los préstamos siempre y cuando haya repuesto el accesorio robado.

ELABORÓ:	VERIFICÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
 LAE. Martha Cecilia Galindo Guzmán Mtro. Miguel Ángel Pérez Alcázar Departamento de ADTI / CYR	 Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	 Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	 Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General

