

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	CLAVE DEL PROCESO    CYR-ADTI-007		
	No. REVISIÓN 2	FECHA DE EMISIÓN 20 julio de 2022	PÁGINA: 1 de 8
	<b>PROCEDIMIENTO DE RETORNO DE EQUIPO DE CÓMPUTO</b>		

### 1. OBJETIVO.

Definir el procedimiento que permita establecer el modelo de operación necesario para retornar un equipo de cómputo en el Cimat, que fue prestado por un tiempo determinado.

### 2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Se aplica el presente procedimiento cuando, un usuario del Cimat retorna un equipo de cómputo al centro porque ha terminado su periodo de préstamo.

### 3. RESPONSABILIDADES.

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

### 4. DEFINICIONES.

**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.

**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.

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

**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.

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

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	CLAVE DEL PROCESO <b>CYR-ADTI-007</b>		
	No. REVISIÓN <b>2</b>	FECHA DE EMISIÓN <b>20 julio de 2022</b>	PÁGINA: <b>2 de 8</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE RETORNO DE EQUIPO DE CÓMPUTO</b>		

**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.

**Retornar.** Regresar un equipo de cómputo que se tenía en calidad de préstamo.

**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@ciamat.mx](mailto:ayuda@ciamat.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.

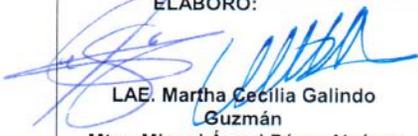
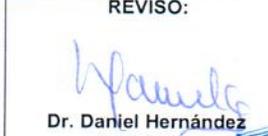
**Siniestro.** Clasificación para una persona del Cimat que ha perdido o le han robado un bien de cómputo ya sea equipo o refacción.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

### 5.1. PROCESO DE RETORNO DE EQUIPO DE CÓMPUTO.

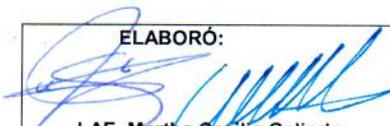
#### 5.1.1. Descripción de actividades.

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo, ayuda visual o referencia a sitio web.
1	<u>Usuario</u>	Acudir a Cómputo y Redes con el equipo a retornar.	Equipo retornado.
2	<u>Técnico de Cómputo y Redes y Usuario</u>	Verificar el vale de préstamo del equipo. ¿Coincide el equipo con lo descrito en el vale de préstamo?  SI: remitirse al paso 4. NO: remitirse al paso 3.	

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

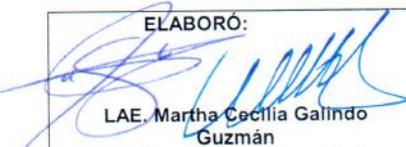
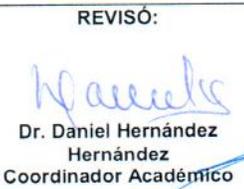
	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	CLAVE DEL PROCESO <b>CYR-ADTI-007</b>		
	No. REVISIÓN <b>2</b>	FECHA DE EMISIÓN <b>20 julio de 2022</b>	PÁGINA: <b>3 de 8</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE RETORNO DE EQUIPO DE CÓMPUTO</b>		

3	<u><b>Técnico de Cómputo y Redes y Usuario</b></u>	<p>Notificar al usuario que el equipo no corresponde y se le solicita que el equipo coincida conforme al vale de préstamo.</p> <p>Regresar al paso 1.</p>	Vale de préstamo de equipo.
4	<u><b>Técnico de Cómputo y Redes</b></u>	<p>Recibir el equipo, ¿se recibe el equipo en buenas condiciones sin daños o golpes de seriedad?</p> <p>SI: remitirse al paso 5. NO: remitirse al paso 6.</p>	
5	<u><b>Técnico de Cómputo y Redes</b></u>	<p>Recibir el equipo y se revisa que venga completo.</p> <p>Ir al paso 16.</p>	
6	<u><b>Técnico de Cómputo y Redes</b></u>	<p>Notificar al usuario que cuenta con un antecedente de daño para futuros préstamos.</p>	Correo electrónico con notificación.
7	<u><b>Técnico de Cómputo y Redes</b></u>	<p>Dividir el ticket al responsable del dominio tecnológico para dictaminar el nivel de daño.</p>	Ticket dividido en OTRS.
8	<u><b>Técnico responsable del dominio tecnológico.</b></u>	<p>Revisa equipo para dictaminar.</p>	

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

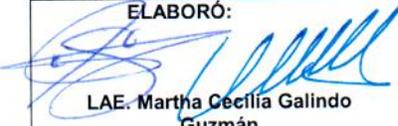
 <b>CIMAT</b>	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	CLAVE DEL PROCESO <b>CYR-ADTI-007</b>		
	No. REVISIÓN <b>2</b>	FECHA DE EMISIÓN <b>20 julio de 2022</b>	PAGINA: <b>4 de 8</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE RETORNO DE EQUIPO DE CÓMPUTO</b>		

9	<b><u>Técnico responsable del dominio tecnológico.</u></b>	¿El equipo requiere inversión económica para su reparación?  SI: remitirse al paso 10. No: remitirse al paso 15.	Dictamen de equipo.
10	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Informar al usuario que habrá costo de reparación o de sustitución.	
11	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	¿Se requiere sustituir el equipo por completo?  SI: remitirse al paso 12. No: remitirse al paso 14.	
12	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Iniciar proceso de compra de equipo de cómputo.	Solicitud de compra.
13	<b><u>Servicios Generales</u></b>	Sustituir el equipo en sistema de inventarios GRP.  Ir al paso 16.	Vale de resguardo nuevo.
14	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Iniciar proceso de compra de refacción o de equipo para reposición.	Solicitud de cotización.
15	<b><u>Técnico responsable del dominio tecnológico.</u></b>	Iniciar proceso de reparación de equipo de cómputo.	Ticket en OTRS.
16	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Cancelar el vale de préstamo y registrar el retorno en el Excel compartido.	Vale de préstamo firmado.

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

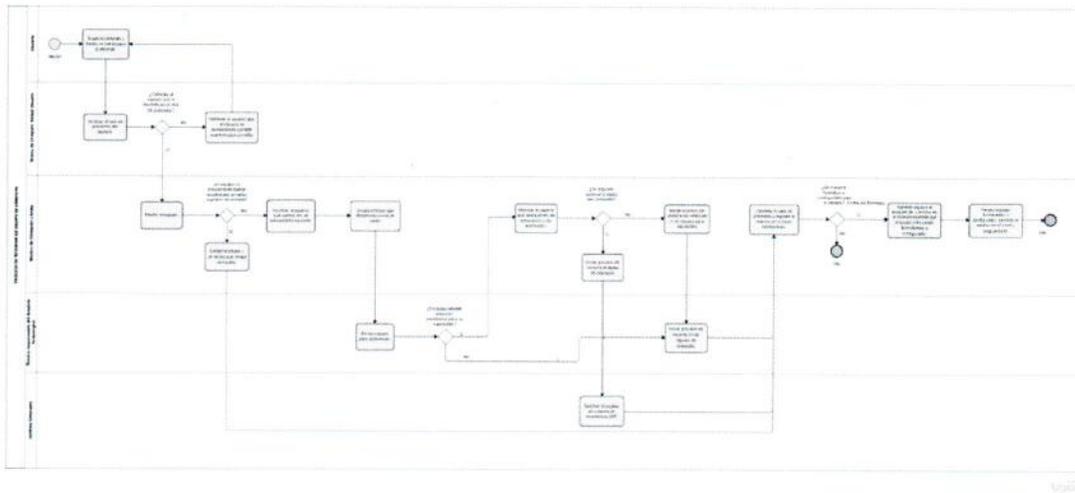
	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	CLAVE DEL PROCESO <b>CYR-ADTI-007</b>		
	No. REVISIÓN <b>2</b>	FECHA DE EMISIÓN <b>20 julio de 2022</b>	PÁGINA: <b>5 de 8</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE RETORNO DE EQUIPO DE CÓMPUTO</b>		

17	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	<p>¿Se requiere formateo o configuración para el equipo?</p> <p>SI: remitirse al paso 18. NO: <b>fin del proceso.</b></p> <p><b>En ambas respuestas:</b> pedir al usuario firmar formato de autorización de formateo. Resguardar el formato de formateo firmado en carpeta digital y física.</p>	Formato de autorización de formateo firmado en carpeta física y digital.
18	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	<p>Ingresar equipo al anaquel de <b>equipos pendientes de revisar SAU</b> y anotar en el Excel compartido que el equipo está siendo formateado o configurado.</p>	Equipo para formatear o configurar, Excel compartido.
19	<u>Técnico responsable del dominio tecnológico.</u>	Realizar proceso de formateo y configuración.	Ticket dividido.
20	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	<p>Recibir equipo formateado o configurado, cambiar el estatus en el Excel compartido y resguardarlo en el almacén de ADTI.</p> <p><b>Fin del proceso.</b></p>	Equipo formateado o configurado, Excel compartido.

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

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	<b>CLAVE DEL PROCESO CYR-ADTI-007</b>		
	No. REVISIÓN <b>2</b>	FECHA DE EMISIÓN <b>20 julio de 2022</b>	PÁGINA: <b>6 de 8</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE RETORNO DE EQUIPO DE CÓMPUTO</b>		

### 5.1.2. Diagrama de flujo.



### 6. REGISTROS GENERADOS.

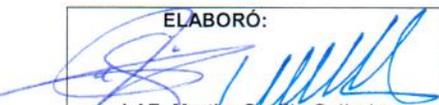
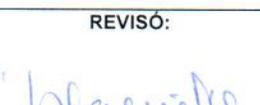
Vale de préstamo y Excel compartido. En caso de compra, vale de resguardo a nombre del director de área (ADTI).

### 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Tabla de antecedentes general.  
Vale de préstamo firmado.  
Excel compartido.  
Cotización (en caso de compra).  
Vale de resguardo (en caso de compra).

### 8. ANEXO.

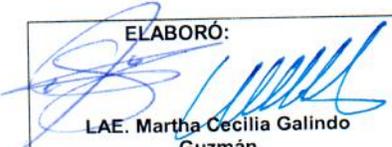
Tabla de antecedentes general.

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

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	CLAVE DEL PROCESO    CYR-ADTI-007		
	No. REVISIÓN 2	FECHA DE EMISIÓN 20 julio de 2022	PÁGINA: 7 de 8
	<b>PROCEDIMIENTO DE RETORNO DE EQUIPO DE CÓMPUTO</b>		

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

<b>ANTECEDENTE</b>	<b>MEDIDA A TOMAR</b>
1. <b>Adeudo:</b> 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. <b>Adeudo:</b> 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. <b>Daño:</b> 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.

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

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	CLAVE DEL PROCESO <b>CYR-ADTI-007</b>		
	No. REVISIÓN <b>2</b>	FECHA DE EMISIÓN <b>20 julio de 2022</b>	PÁGINA: <b>8 de 8</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE RETORNO DE EQUIPO DE CÓMPUTO</b>		

4. <b>Daño:</b> 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. <b>Siniestro:</b> 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. <b>Siniestro:</b> 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. <b>Siniestro:</b> 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. <b>Siniestro:</b> 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.

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