

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	CLAVE DEL PROCESO <b>CYR-ADTI-010</b>		
	No. REVISIÓN <b>4</b>	FECHA DE EMISIÓN <b>29 AGOSTO de 2022</b>	PÁGINA: <b>1 de 7</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GARANTIA</b>		

## 1. OBJETIVO.

Definir el procedimiento que permita establecer el modelo de operación necesario para tramitar la garantía de un equipo de cómputo propiedad de Cimat.

## 2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Se aplica el presente procedimiento cuando un equipo de cómputo propiedad de Cimat presenta una falla de software o de hardware durante su periodo de garantía (3 años).

## 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.

**Garantía de equipo.** Periodo de tiempo, en el que quedan cubiertos los equipos de cómputo de Cimat, por parte del fabricante, por cualquier desperfecto de software o de hardware, siempre y cuando no se diagnostique un mal uso imputable al usuario.

<b>ELABORÓ:</b>  <b>LAE. Martha Cecilia Galindo Guzmán</b> Mtro. Miguel Ángel Pérez Alcázar Departamento de ADTI / CYR	<b>DE ACUERDO:</b>  <b>Lic. Cirila Garnica Guerra</b> Jefe de Departamento de Cómputo y Redes	<b>VERIFICÓ:</b>  <b>Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia</b> Director de Cómputo 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>		
	CLAVE DEL PROCESO    CYR-ADTI-010		
	No. REVISIÓN 4	FECHA DE EMISIÓN 29 AGOSTO de 2022	PÁGINA 2 de 7
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIA		

**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](mailto: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.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

### 5.1 PROCESO DE GARANTÍA DE BIENES 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>	Reportar mediante un ticket, que un equipo ha presentado fallas.	Ticket con reporte de falla.
2	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿Cumple el ticket con todos los requisitos?  SI: remitirse al paso 3.	

<b>ELABORÓ:</b>  LAE, Martha Cecilia Galindo Guzmán Mtro. Miguel Ángel Pérez Alcázar Departamento de ADTI / CYR	<b>DE ACUERDO:</b>  Lic. Cirila Garnica Guerra Jefe de Departamento de Cómputo y Redes	<b>VERIFICÓ:</b>  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo 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-010</b>		
	No. REVISIÓN <b>4</b>	FECHA DE EMISIÓN <b>29 AGOSTO de 2022</b>	PÁGINA: <b>3 de 7</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GARANTIA</b>		


		NO: remitirse al paso 1 por mayor información	
3	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	<p>Revisar en la página del fabricante que el equipo efectivamente aún cuenta con garantía.</p> <p>¿Tiene garantía vigente?</p> <p>SI: remitirse al paso 5. NO: remitirse al paso 4.</p>	Página del fabricante.
4	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	<p>Notificar mediante ticket la garantía vencida y se divide el ticket para proceso de reparación (proceso externo).</p> <p><b>Fin del proceso.</b></p>	Ticket dividido.
5	<u>Técnico de Cómputo y Redes responsable del dominio tecnológico.</u>	<p>Realizar pruebas y otorgar datos del equipo.</p> <p>Reportar los siguientes datos como mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Serie del equipo y código de inventario.</li> <li>2. Código de error del equipo.</li> <li>3. Evidencia del error mediante foto o video.</li> <li>4. Descripción de pruebas básicas como actualización de Bios, usar un monitor externo, actualizaciones de fabricante, entre otras.</li> </ol>	
6			Evidencia de pruebas

<b>ELABORÓ:</b>  LAE. Martha Cecilia Galindo Guzmán Mtro. Miguel Ángel Pérez Alcázar Departamento de ADTI / CYR	<b>DE ACUERDO:</b>  Lic. Cirila Garnica Guerra Jefe de Departamento de Cómputo y Redes	<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-010</b>		
	No. REVISIÓN <b>4</b>	FECHA DE EMISIÓN <b>29 AGOSTO de 2022</b>	PÁGINA: <b>4 de 7</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GARANTIA</b>		


	<u><b>Usuario o Técnico de Cómputo y Redes responsable del dominio tecnológico.</b></u>	Contactar a un agente de soporte técnico por parte del fabricante por los medios oficiales: WhatsApp, teléfono o chat y entregarle las pruebas preliminares.	solicitadas por el agente del caso, en carpeta digital.
7	<u><b>Usuario o Técnico de Cómputo y Redes responsable del dominio tecnológico.</b></u>	¿Requiere más pruebas?  SI: Remitirse al paso 8.. NO: Remitirse al paso 9.	
8	<u><b>Técnico de Cómputo y Redes responsable del dominio tecnológico.</b></u>	Recibir listado de pruebas adicionales que solicita el agente y alimentar el ticket en OTRS.	Evidencia de pruebas adicionales solicitadas por el agente del caso.
9	<u><b>Técnico de Cómputo y Redes responsable del dominio tecnológico.</b></u>	Envía evidencias al agente para determinar proceso de reparación o solución del problema.	Correo electrónico con el caso generado..
10		¿Procedió la garantía?  SI: remitirse al paso 13.	

<b>ELABORÓ:</b>  <b>LAE. Martha Cecilia Galindo Guzmán</b> Mtro. Miguel Ángel Pérez Alcázar Departamento de ADTI / CYR	<b>DE ACUERDO:</b>  <b>Lic. Cirila Garnica Guerra</b> Jefe de Departamento de Cómputo y Redes	<b>VERIFICÓ:</b>  <b>Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia</b> Director de Cómputo 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>		
	CLAVE DEL PROCESO <b>CYR-ADTI-010</b>		
	No. REVISIÓN <b>4</b>	FECHA DE EMISIÓN <b>29 AGOSTO de 2022</b>	PÁGINA: <b>5 de 7</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GARANTIA</b>		


		NO: remitirse al paso 11.	
11	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes responsable del dominio tecnológico.</u></b>	Notificar al superior inmediato y al usuario que no procedió la garantía.	Correo de notificación.
12	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes responsable del dominio tecnológico.</u></b>	Iniciar proceso de reparación de bienes informáticos.  <b>Fin del proceso.</b>	Dividir ticket.
13	<b><u>Agente del caso</u></b>	Asignar número de caso y modalidad de garantía.  MODALIDADES: -Envío de pieza de reemplazo. -Cambio de equipo. -Envío de un técnico para la reparación. -Solicitar enviar el equipo a un centro de servicio autorizado para su reparación.	Caso generado con vía de solución.
14		¿El equipo se debe enviar a un centro de servicio?  SI: remitirse al paso 15.  No: remitirse al paso 16.	Hoja de solicitud de servicio.
15	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Realizar gestiones para envío de equipo a Centro de Servicio.  Continuar en el paso 17	Solicitud por correo.

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

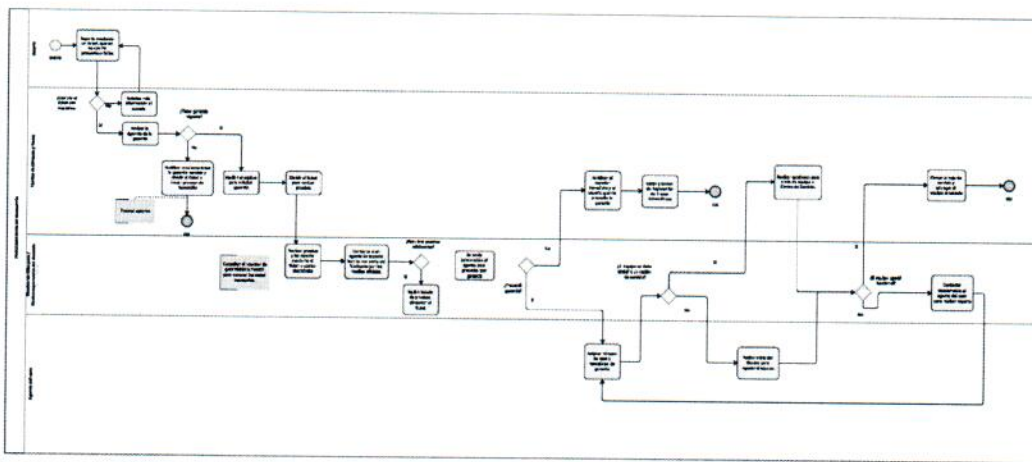
	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	CLAVE DEL PROCESO <b>CYR-ADTI-010</b>		
	No. REVISIÓN <b>4</b>	FECHA DE EMISIÓN <b>29 AGOSTO de 2022</b>	PÁGINA: <b>6 de 7</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GARANTIA</b>		

16	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes responsable del dominio tecnológico.</u></b>	<p>Recibir visita del técnico para reparar el equipo.</p> <p>Continuar en el paso 17</p>	Parte en sustitución.
17	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	<p>¿El equipo quedó funcional?</p> <p>SI: remitirse al paso 19.</p> <p>NO: remitirse al paso 18.</p>	Hoja de servicio de garantías. Equipo funcional.
18	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	<p>Contactar nuevamente al agente del caso para reportar que el equipo no quedó reparado.</p> <p>Regresar al paso 9.</p>	Nueva cita o envío de parte nueva.
19	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	<p>Firmar la hoja de servicio y entregar el equipo al usuario.</p> <p><b>Fin del proceso</b></p>	Equipo reparado.

<b>ELABORÓ:</b>  <b>LAE. Martha Cecilia Galindo Guzmán</b> <b>Mtro. Miguel Ángel Pérez Alcázar</b> Departamento de ADTI / CYR	<b>DE ACUERDO:</b>  <b>Lic. Cirila Garnica Guerra</b> Jefe de Departamento de Cómputo y Redes	<b>VERIFICÓ:</b>  <b>Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia</b> Director de Cómputo 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-010</b>		
	No. REVISIÓN <b>4</b>	FECHA DE EMISIÓN <b>29 AGOSTO de 2022</b>	PAGINA <b>7 de 7</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GARANTIA</b>		

**5.1.2. Diagrama de flujo.**



**6. REGISTROS GENERADOS.**

Carpeta digital con evidencias, hoja de servicio y correo de caso generado.

**7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.**

Hoja de servicio de garantías firmada.

**8. ANEXO.**

Sin anexos.

<b>ELABORÓ:</b>  <b>LAE. Martha Cecilia Galindo Guzmán</b> Mtro. Miguel Ángel Pérez Alcázar Departamento de ADTI / CYR	<b>DE ACUERDO:</b>  <b>Lic. Cirila Garnica Guerra</b> Jefe de Departamento de Cómputo y Redes	<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
---	---	---	---	--

