



Centro de Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**Departamento de Soporte Técnico y
Mantenimiento de equipo de cómputo.**

Manual de Procedimientos.

CONTENIDO

1.	PROCEDIMIENTOS.....	5
1.1.	CEDETIC-DSTM-P-01 – Atención a solicitud de asistencia a usuario o servicio correctivo al equipo de cómputo en donde hay técnico asignado.	5
1.2.	CEDETIC-DSTM-P-02 – Atención a solicitud de asistencia a usuario o servicio correctivo al equipo de cómputo en donde no se tiene técnico asignado.	9
1.3.	CEDETIC-DSTM-P-03 – Servicio preventivo al equipo de cómputo....	13
1.4.	CEDETIC-DSTM-P-04 – Instalación y configuración de equipo de cómputo nuevo o equipo a reemplazo.....	17
1.5.	CEDETIC-DSTM-P-05 – Servicio correctivo a equipo de cómputo con garantía.	20
1.6.	CEDETIC-DSTM-P-06 – Servicio correctivo en taller ubicado en Almacén del departamento de Control Patrimonial.	23
1.7.	CEDETIC-DSTM-P-07 – Monitoreo de comportamiento inusual de equipos de cómputo en la red para la detección de tráfico no deseado.	26
2.	FORMATOS.....	29
2.1.	CEDETIC-DSTM-F-01 – Documento de servicio correctivo a equipo de cómputo.	29
2.2.	CEDETIC- DSTM-F-02 – Documento de servicio preventivo a equipo de cómputo.	30
2.3.	CEDETIC-DSTM-F-03 – Documento para revisión de equipo en taller.	31
2.4.	CEDETIC-DSTM-F-04 – Documento para Dictamen Técnico.....	32
2.5.	CEDETIC-DSTM-MTO-PREV – Documento de acta de terminación de mantenimiento preventivo a equipo de cómputo.....	33
	GLOSARIO.....	34

INTRODUCCIÓN.

El presente manual describe paso a paso los procedimientos más importantes que actualmente se siguen en el departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento de Equipo de Cómputo del Centro de Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicaciones (CEDETIC).

Cada procedimiento es graficado utilizando el estándar para la comunicación de procesos denominado BPMN (*Business Process Model and Notation*), el cual fue desarrollado por la BPMI (*Business Process Management Initiative*), su objetivo es proporcionar una notación estándar que puedan comprender de inmediato todos los usuarios del negocio u organización, usuario finales del equipo de cómputo, técnicos y otros departamentos con los que se tiene que interactuar.

También se incluyen los formatos utilizados para llevar el registro y control de las actividades contenidas en los procedimientos.

1. PROCEDIMIENTOS.

1.1.CEDETIC-DSTM-P-01 – Atención a solicitud de asistencia a usuario o servicio correctivo al equipo de cómputo en donde hay técnico asignado.

Identificador	CEDETIC-DSTM-P-01.
Procedimiento:	Atención a solicitud de asistencia a usuario o servicio correctivo al equipo de cómputo en donde hay técnico asignado.
Fecha de aprobación:	(Pendiente).
Departamento:	Departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento de equipo de cómputo.
Responsable de su elaboración:	MGTI. Aarón Hernández Martínez.
Responsable de su revisión:	MGTI. José Alfredo Salgado López.
Responsable de su seguimiento y control:	- Jefe del departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento de equipo de cómputo. MGTI. Aarón Hernández Martínez. - Director. MGTI. José Alfredo Salgado López.

Objetivo:	Atender la solicitud de asistencia técnica o reparación de equipo de cómputo que presenta fallas en su funcionamiento, atendiendo el servicio de manera eficaz y en el menor tiempo posible.
Descripción del procedimiento:	Área solicitante: 1. El usuario requiere asistencia técnica o presenta problemas al utilizar el equipo de cómputo, por lo que procede a reportarlo al CEDETIC, haciéndolo mediante una llamada telefónica, oficio, de manera personal, vía fax o mediante el sistema informático de registro "CEDETICKet". Departamento de soporte: 2. Se confirma que el servicio esté registrado en el sistema informático "CEDETICKet", sino, se da de alta en el mismo, para posteriormente asignárselo a un técnico para su atención. En la asignación se considera como



criterio la disponibilidad de los técnicos, para dar una atención rápida.

3. El técnico se desplaza al área. El técnico llena un formato de servicio CEDETIC-DSTM-F-01.

Área solicitante:

4. Recibe al técnico, le describe el problema, asistencia requerida o falla que tiene su equipo y lo apoya en lo posible para brindarle las facilidades de acceso y consultas que requiera hacerle.

Departamento de soporte:

5. Otorga la asistencia técnica solicitada o repara el equipo de cómputo con problemas.
6. El técnico procede a completar el formato de servicio CEDETIC-DSTM-F-01 y/o registra la terminación del mismo en el sistema informático "CEDETICKet".

Área solicitante:

7. El usuario firma de conformidad el Ticket en el sistema CEDETICKet o en el formato CEDETIC-DSTM-F-01.

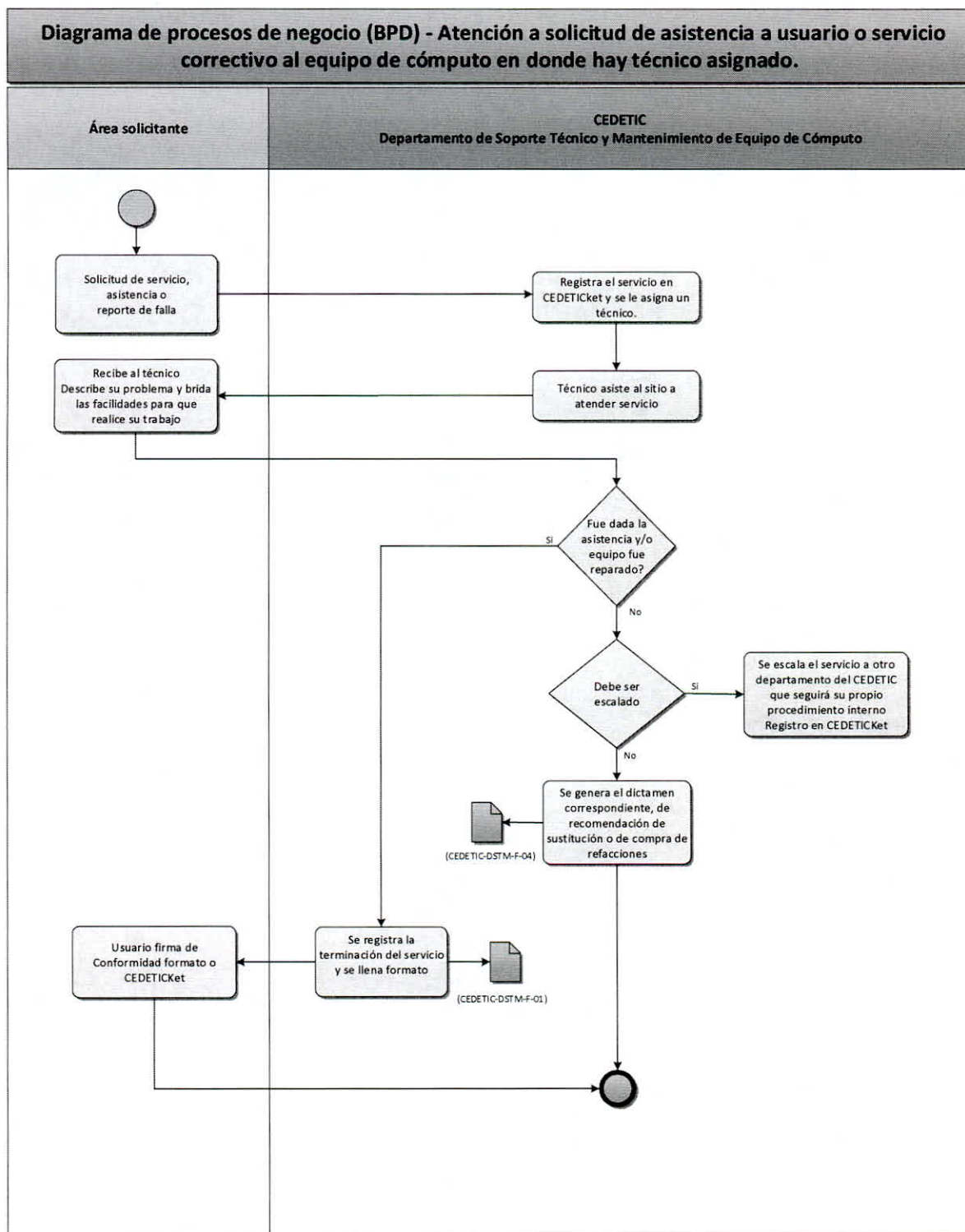
Departamento de soporte:

8. En caso de que el técnico no pueda prestar el servicio por no ser de su área de conocimiento, o el equipo no pueda ser reparado porque se requiere de la atención de personal del CEDETIC de otro departamento, se escala el servicio, y se reasigna el servicio al técnico correspondiente del otro departamento en el CEDETICKet, que seguirá su propio procedimiento interno.
9. En caso de que el equipo no pueda ser reparado definitivamente o por falta de refacciones, se llena un dictamen CEDETIC-DSTM-F-04 donde el usuario pueda solicitar la sustitución del mismo o las refacciones que sean necesarias.



Observaciones.

Los distritos judiciales donde hay técnico asignado y puede asistir un técnico sin necesidad de una autorización que genere viáticos son: Morelia, Apatzingán, Uruapan, Zamora y Zitácuaro.



1.2.CEDETIC-DSTM-P-02 – Atención a solicitud de asistencia a usuario o servicio correctivo al equipo de cómputo en donde no se tiene técnico asignado.

Identificador	CEDETIC-DSTM-P-02.
Procedimiento:	Atención a solicitud de asistencia a usuario o servicio correctivo al equipo de cómputo en donde no se tiene técnico asignado.
Fecha de aprobación:	(Pendiente).
Departamento:	Departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento de equipo de cómputo.
Responsable de su elaboración:	MGTI. Aarón Hernández Martínez.
Responsable de su revisión:	MGTI. José Alfredo Salgado López.
Responsable de su seguimiento y control:	- Jefe del departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento de equipo de cómputo. MGTI. Aarón Hernández Martínez. - Director. MGTI. José Alfredo Salgado López.

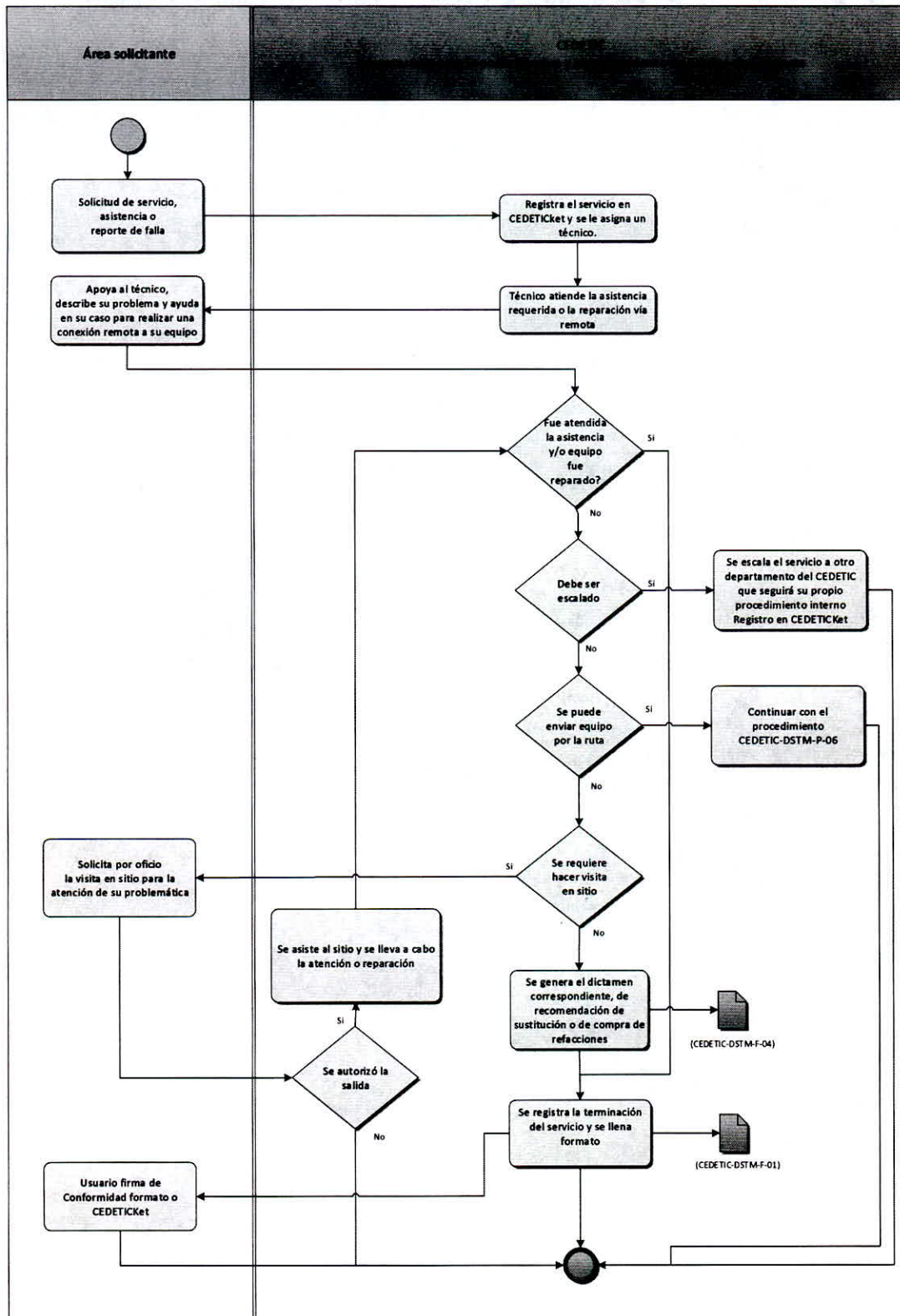
Objetivo:	Atender al usuario de una forma rápida y eficiente cuando requiere asistencia técnica o su equipo presente fallas que impidan su funcionamiento, por agentes externos o por un mal trato por parte del usuario, considerando que no hay técnico asignado en el distrito donde se encuentre.
Descripción del procedimiento:	Área solicitante: 1. El usuario requiere una asistencia o presenta problemas al utilizar el equipo de cómputo, por lo que procede a reportarlo al CEDETIC, haciéndolo mediante una llamada telefónica, oficio, de manera personal, vía fax o mediante el sistema informático de registro "CEDETICKet". Departamento de soporte: 2. Se confirma que el servicio esté registrado en el sistema informático "CEDETICKet", sino, se da de alta en el mismo, para posteriormente asignárselo a un técnico para su atención. En la asignación se considera como

	criterio la disponibilidad de los técnicos, para dar una atención rápida. 3. El técnico analiza si el servicio lo puede atender vía remota con apoyo del usuario. 4. Si el servicio es de forma remota, el técnico da instrucciones vía telefónica al usuario para resolver el problema o en su caso se hace una conexión remota al equipo, siendo el mismo técnico quien manipula el equipo desde una computadora en el CEDETIC. 5. En caso de ser una falla en el equipo y que remotamente no se pueda resolver, se propone al área que mande el equipo mediante la ruta de Correspondencia oficial, para continuar con el procedimiento CEDETI-DSTM-P-06 6. En caso de ser necesario ir al área, se agenda en alguna próxima salida del mantenimiento programado, o se solicita un oficio al área solicitante para pedir autorización al Consejo para programar una visita. 7. En caso de que se haya requerido la atención en sitio foránea por oficio, se espera la autorización de la misma de la comisión de administración del Consejo del Poder Judicial. 8. El equipo de cómputo con problemas recibe el servicio y es reparado, ya sea de manera remota o con la presencia de un técnico en sitio. 9. El técnico procede a completar el formato de servicio CEDETIC-DSTM-F-01 y registran la terminación del mismo en el sistema informático "CEDETICKet". 10. En caso de que la atención o el equipo no pueda ser reparado porque se requiere de la atención de personal del CEDETIC de otro Departamento, se escala el servicio, y se reasigna el servicio al técnico correspondiente del otro Departamento en el CEDETICKet, que seguirá su propio procedimiento interno. 11. En caso de que el equipo no pueda ser reparado, se llena un dictamen CEDETIC-DSTM-F-04 para que el
--	---



	usuario pueda solicitar la sustitución del mismo o las refacciones que sean necesarias. 12. En caso de que el servicio haya sido atendido vía remota y el equipo esté debidamente reparado, se firma el formato CEDETIC-DSTM-F-01 con el visto bueno del Jefe de departamento. Área solicitante: 13. Firma de conformidad la hoja de servicio o el CEDETICKet.
Observaciones.	Los distritos judiciales donde no hay técnico asignado son: Ario de Rosales, Arteaga, Coahuayana, Coalcomán, Hidalgo, Huetamo, Jiquilpan, La Piedad, Lázaro Cárdenas, Los Reyes, Maravatío, Pátzcuaro, Sahuayo, Tacámbaro, Tanhuato, Zacapu y Zinapécuaro.

Diagrama de procesos de negocio (BPD) - Atención a solicitud de asistencia a usuario o servicio correctivo al equipo de cómputo en donde no se tiene técnico asignado.



1.3. CEDETIC-DSTM-P-03 – Servicio preventivo al equipo de cómputo.

Identificador	CEDETIC-DSTM-P-03.
Procedimiento:	Servicio preventivo al equipo de cómputo.
Fecha de aprobación:	(Pendiente).
Departamento:	Departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento de equipo de cómputo.
Responsable de su elaboración:	MGTI. Aarón Hernández Martínez.
Responsable de su revisión:	MGTI. José Alfredo Salgado López.
Responsable de su seguimiento y control:	- Jefe del departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento de equipo de cómputo. MGTI. Aarón Hernández Martínez. - Director. MGTI. José Alfredo Salgado López.

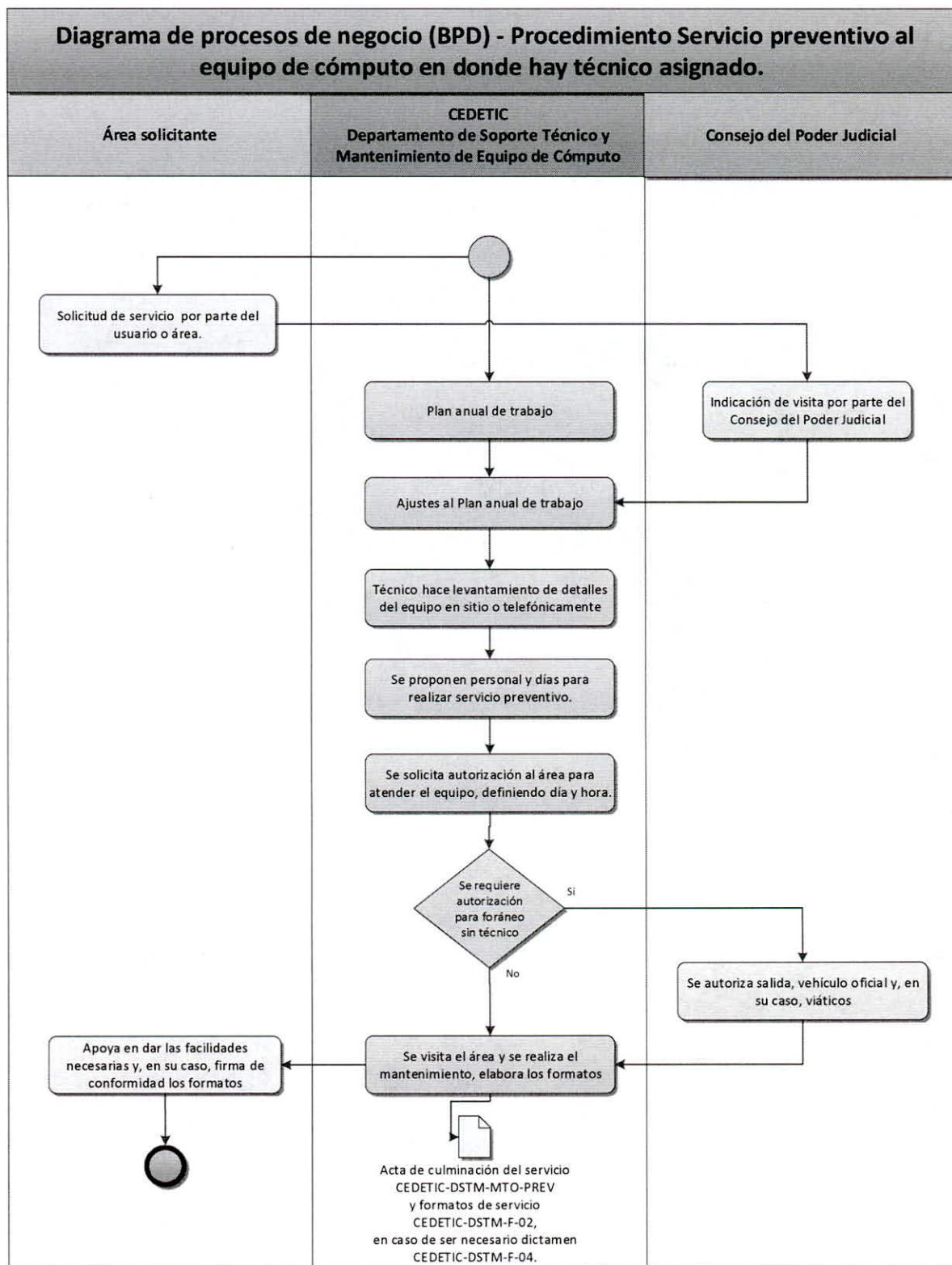
Objetivo:	Dar mantenimiento periódicamente al equipo de cómputo del Poder Judicial, conforme sea posible y autorizado por el Consejo del Poder Judicial, para evitar desgaste y problemas en el equipo de cómputo generados por el uso constante con las actividades laborales de los usuarios.
Descripción del procedimiento:	Departamento de soporte: 1. Se agenda la visita al área que será atendida, en seguimiento al cronograma considerado en el Plan Anual de Actividades del CEDETIC que haya sido presentado al Consejo del Poder Judicial y autorizado por el mismo. También son agendadas salidas de mantenimiento que no están consideradas en el Plan Anual de actividades aprobado cuando son por indicación expresa del Consejo del Poder Judicial. Área solicitante: 2. Una vez que es notificada de la visita y que confirma que se puede llevar a cabo en las fechas previstas o acordadas, envía una lista detallada de problemática que tenga con el equipo de cómputo, para que sea considerada su atención en la visita de mantenimiento.

	Hace la solicitud de atención mediante un oficio por parte del titular. Departamento de soporte: 3. Se hacen ajustes en las fechas a visitar en caso de requerirse. 4. Se asigna a un técnico que haga una visita a sitio o vía telefónica, para hacer un levantamiento de los detalles que presentan los equipos de cómputo. 5. Se propone personal y se ratifica el día para hacer la visita. 6. En caso de ser una salida foránea, por ser un distrito que no tiene técnico asignado se solicita a la Comisión de Administración la autorización para la salida, uso del vehículo oficial, y en su caso, viáticos, proponiendo días y horario. 7. Se realiza visita, se resuelven detalles en el equipo de cómputo, mantenimiento preventivo al equipo de cómputo con el que cuenta el área. Concluido el mantenimiento se llena el formato de servicio preventivo CEDETIC-DSTM-F-02 por cada equipo, y se llena el acta de conformidad CEDETIC-DSTM-MTO-PREV. Área solicitante: 8. El titular firma el acta de conformidad y los usuarios firman el formato de servicio. Departamento de soporte: 9. Si hay equipos de cómputo dañados que no pueden ser reparados en sitio se hace dictamen con el formato CEDETIC-DSTM-F-04 para proseguir con el procedimiento CEDETIC-DSTM-P-06.
Observaciones.	En los distritos donde hay técnicos asignados, son los mismos técnicos los que dan el mantenimiento preventivo, contando cada uno con su programa, que está contemplado en el Plan Anual de Actividades del CEDETIC. Donde no



existe técnico se hacen salidas foráneas programadas de acuerdo al mismo plan, seleccionando el personal de acuerdo a la cantidad de equipo y poniendo a consideración de la Comisión de Administración del Consejo dicha salida para su autorización y la de vehículo, gastos y viáticos cuando se requiere.

Los distritos judiciales donde hay técnico asignado son: Morelia, Apatzingán, Uruapan, Zamora y Zitácuaro.



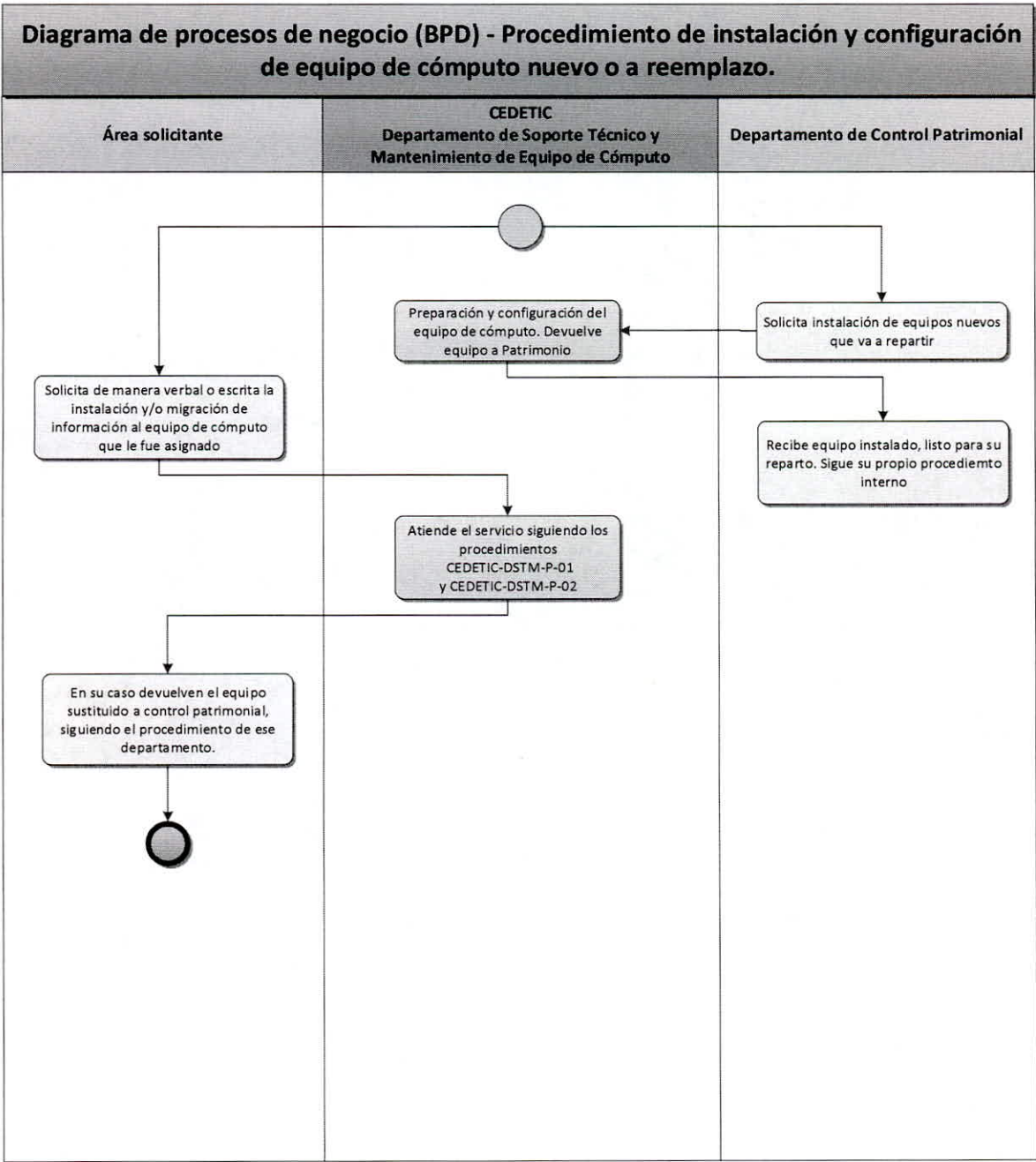
1.4. CEDETIC-DSTM-P-04 – Instalación y configuración de equipo de cómputo nuevo o equipo a reemplazo.

Identificador	CEDETIC-DSTM-P-04.
Procedimiento:	Instalación y configuración de equipo de cómputo nuevo o equipo a reemplazo.
Fecha de aprobación:	Pendiente.
Departamento:	Departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento de equipo de cómputo.
Responsable de su elaboración:	MGTI. Aarón Hernández Martínez.
Responsable de su revisión:	MGTI. José Alfredo Salgado López.
Responsable de su seguimiento y control:	- Jefe del departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento de equipo de cómputo. MGTI. Aarón Hernández Martínez. - Director. MGTI. José Alfredo Salgado López.

Objetivo:	Preparar el equipo de cómputo con la configuración necesaria para su funcionamiento, indiferente del área a la que sea asignado.
Descripción del procedimiento:	Departamento de soporte: 1. El equipo de cómputo es proporcionado por el Departamento de Control Patrimonial al taller del CEDETIC para hacer ajustes de configuración e instalación de programas, para minimizar tiempo de manipulación en sitio. 2. Se hacen los ajustes de configuración e instalación de programas y son devueltos al Departamento de Control Patrimonial. Área solicitante o Departamento de Control Patrimonial: 3. Cuando un área recibe equipo por parte de Control Patrimonial, solicita el servicio mediante llamada



	telefónica, verbal u oficio, la necesidad de instalar un equipo de cómputo. Departamento de soporte: 4. Ante el aviso, se evalúa si es necesario ir al sitio para hacer la instalación o se da asesoría vía telefónica, se evalúa cuantas gente es necesario que vaya, tiempo a emplear por cada equipo, configuración y en algunos casos la transferencia de información, cuando el equipo nuevo va en sustitución de otro que está en operación. 5. Se procede a hacer la instalación mediante los procedimientos CEDETIC-DSTM-P-01 (con técnico asignado en sitio) o CEDETIC-DSTM-P-02 (sin técnico asignado en sitio) dependiendo de la localización del área a instalarle el equipo de cómputo. Área solicitante: 6. En caso de equipos que fueron sustituidos, el área misma devuelven los antiguos que fueron desconectados al Departamento de Control Patrimonial.
Observaciones.	Este procedimiento es tanto equipo nuevo como usado en buenas condiciones.



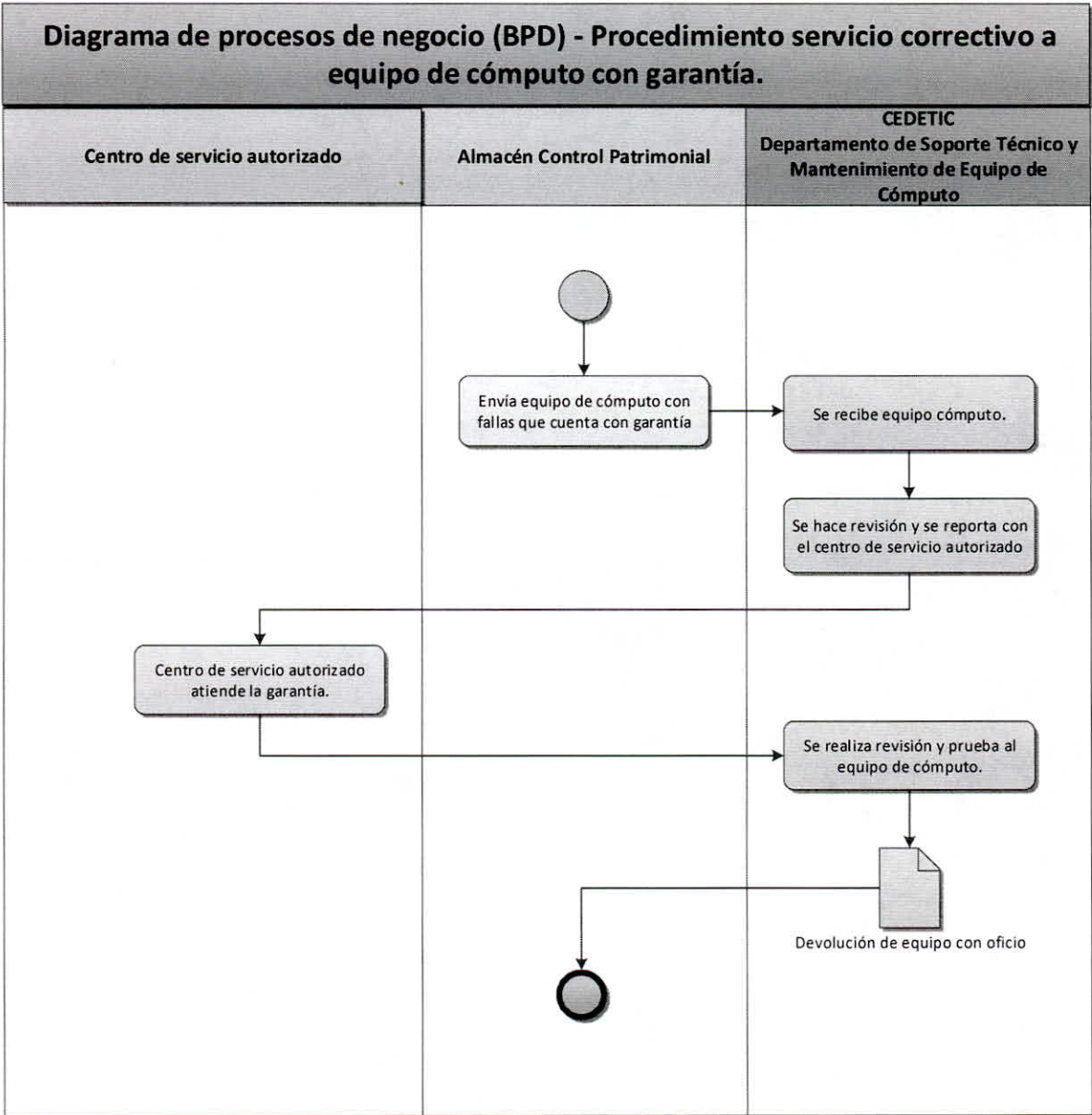
1.5.CEDETIC-DSTM-P-05 – Servicio correctivo a equipo de cómputo con garantía.

Identificador	CEDETIC-DSTM-P-05.
Procedimiento:	Servicio correctivo a equipo de cómputo con garantía.
Fecha de aprobación:	Pendiente.
Departamento:	Departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento de equipo de cómputo.
Responsable de su elaboración:	MGTI. Aarón Hernández Martínez.
Responsable de su revisión:	MGTI. José Alfredo Salgado López.
Responsable de su seguimiento y control:	- Jefe del departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento de equipo de cómputo. MGTI. Aarón Hernández Martínez. - Director. MGTI. José Alfredo Salgado López.

Objetivo:	Reparar equipo de cómputo nuevo que cuenta con garantía.
Descripción del proceso:	Departamento de soporte: 1. Se recibe del Departamento de Control Patrimonial oficio y equipo de cómputo dañado que tiene garantía. 2. Se hace una revisión más exhaustiva del equipo para detectar el problema y así hacer el reporte al centro de atención al cliente por parte del fabricante para hacer válida la garantía. Centro de servicio especializado: 3. Centro de soporte autorizado envía un técnico para hacer válida la garantía en las instalaciones del CETETIC. Departamento de soporte: 4. Se realiza una revisión y pruebas del equipo de cómputo para confirmar el funcionamiento correcto y se devuelve con oficio.



	5. Se envía el equipo reparado al Departamento de Control Patrimonial mediante un oficio.
Observaciones.	La garantía de los equipos de cómputo va de un mes hasta 3 años.



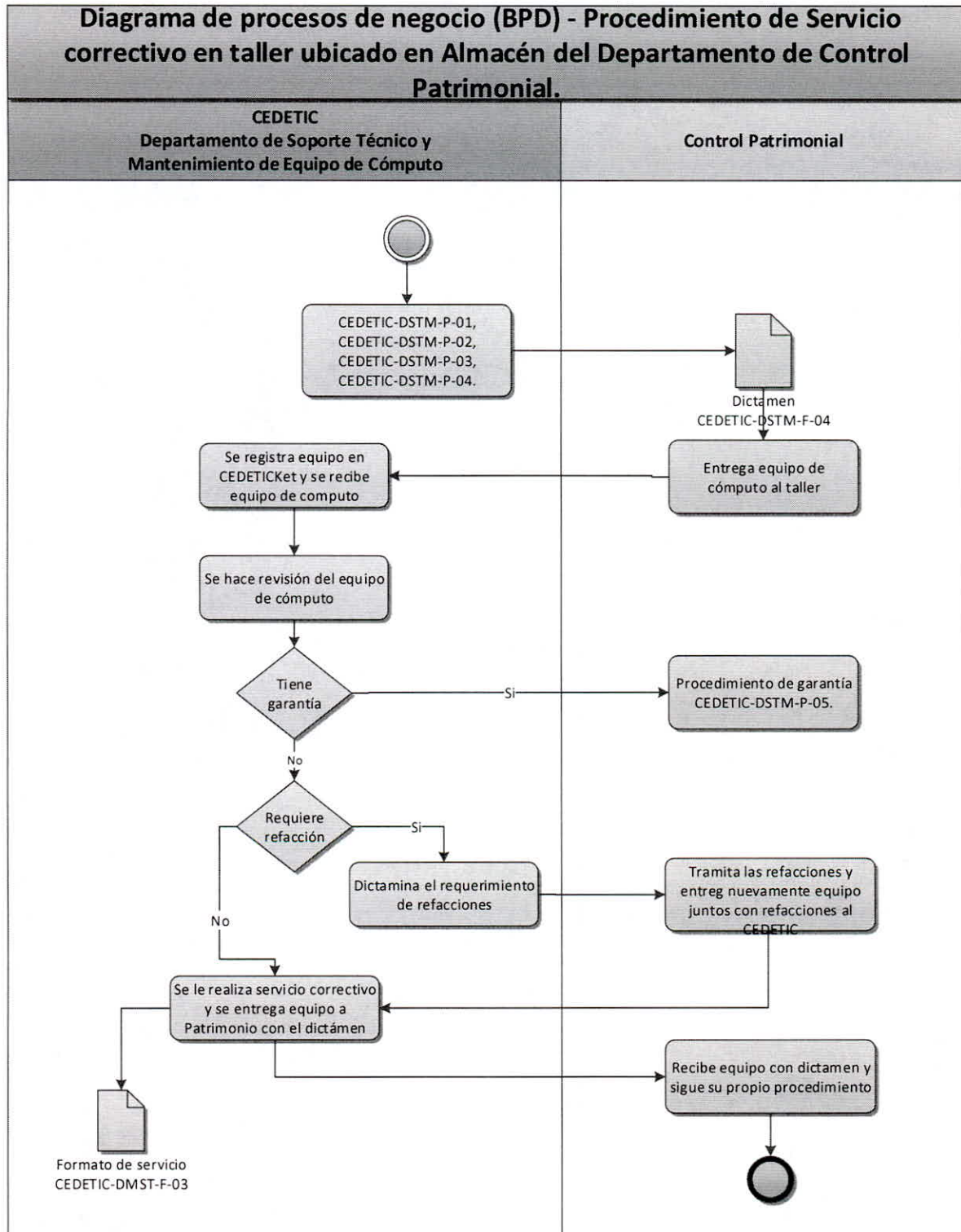
1.6. CEDETIC-DSTM-P-06 – Servicio correctivo en taller ubicado en Almacén del departamento de Control Patrimonial.

Identificador	CEDETIC-DSTM-P-06.
Procedimiento:	Servicio correctivo en taller ubicado en Almacén del departamento de Control Patrimonial.
Fecha de aprobación:	(Pendiente).
Departamento:	Departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento de equipo de cómputo.
Responsable de su elaboración:	MGTI. Aarón Hernández Martínez.
Responsable de su revisión:	MGTI. José Alfredo Salgado López.
Responsable de su seguimiento y control:	- Auxiliar Administrativo. Agapito Valtierra García. - Jefe del departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento de equipo de cómputo. MGTI. Aarón Hernández Martínez. - Director. MGTI. José Alfredo Salgado López.

Objetivo:	Reparar el equipo de cómputo que no puede ser reparado en sitio o por no ser útil en el área. Siendo resguardado por el Departamento de Control Patrimonial y reparado o dictaminado por el CEDETIC.
Descripción del proceso:	1. Derivado de cualquiera de estos procedimientos (CEDETIC-DSTM-P-01, CEDETIC-DSTM-P-02 o CEDETIC-DSTM-P-03, detecta el personal técnico que el problema del equipo va a requerir de una revisión más exhaustiva que va a requerir emplear más tiempo del que normalmente se requiere, o requiere herramienta especializada, cambio de una refacción o hacer válida la garantía, por lo que es enviado el equipo a reparación o dictamen al Departamento de Control Patrimonial. Departamento de Control Patrimonial: 2. Reciben el equipo de cómputo y se revisa el estado en el que es entregado.



	Departamento de soporte: 3. Personal acude a revisar el equipo, se registra el equipo de cómputo en el "CEDETIKet" y en el formato impreso CEDETIC-DSTM-F-03. 4. Se realiza una revisión al equipo de cómputo y se evalúa si requiere de refacciones o garantía, o se dictamina si no tiene reparación. 5. Si no requiere de refacciones y puede ser reparado se procede a realizar el servicio correctivo para reparar la falla o problema. 6. En caso de requerir de refacciones se procede a revisar si el equipo tiene garantía. 7. Si cuenta con garantía, se hace el procedimiento CEDETIC-DSTM-P-05. 8. Si el equipo no cuenta con garantía se procede a notificar al departamento de Control Patrimonial la solicitud de las refacciones con el formato de refacción CEDETIC-DSTM-F-03 y se regresa el equipo. 9. Si fue reparado se configura y prepara el equipo para que sea devuelto al área. Se complementa el formato de servicio CEDETIC-DSTM-F-03. 10. En cualquier caso se hace una observación de qué hacer con el equipo de cómputo (devolución, dar de baja o reasignar). 11. Se devuelve el equipo de cómputo al Departamento de Control Patrimonial con una copia del formato de servicio CEDETIC-DSTM-F-03 para que sea firmado y sellado como recibido. Departamento de Control Patrimonial: 12. Sigue sus procedimientos internos para dar seguimiento al equipo.
Observaciones.	Servicios realizados solo en Morelia en el taller que se tiene en el Almacén del Departamento de Control Patrimonial.



1.7.CEDETIC-DSTM-P-07 – Monitoreo de comportamiento inusual de equipos de cómputo en la red para la detección de tráfico no deseado.

Identificador	CEDETIC-DSTM-P-07.
Procedimiento:	Monitoreo de comportamiento inusual de equipos de cómputo en la red para la detección de tráfico no deseado.
Fecha de aprobación:	(Pendiente).
Departamento:	Departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento de equipo de cómputo.
Responsable de su elaboración:	MGTI. Aarón Hernández Martínez.
Responsable de su revisión:	MGTI. José Alfredo Salgado López.
Responsable de su seguimiento y control:	- Jefe del departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento de equipo de cómputo. MGTI. Aarón Hernández Martínez. - Director. MGTI. José Alfredo Salgado López.

Objetivo:	Mantener el buen uso del ancho de banda de la red interna y la conexión a Internet, a través de la detección de tráfico no deseado malicioso.
Descripción del procedimiento:	Departamento de soporte: 1. Se accede al servidor proxy para generar reportes, revisar y analizar los mismos. En ocasiones se llega a utilizar programas de análisis de transferencia de datos en tiempo real, para de esa manera detectar, reducir y eliminar problemas en la red que generan los equipos de cómputo con fallas en su funcionamiento o programas maliciosos. 2. Cuando se detecta mucha transferencias de datos de un solo equipo, se considerada como uso sospechoso de la red y se procede a identificar el equipo. 3. Si la actividad del equipo presenta tráfico de puertos no permitidos o comportamientos identificados como maliciosos, se aplica inmediatamente una regla para bloquear el mismo y evitar daños o problemas en la red.

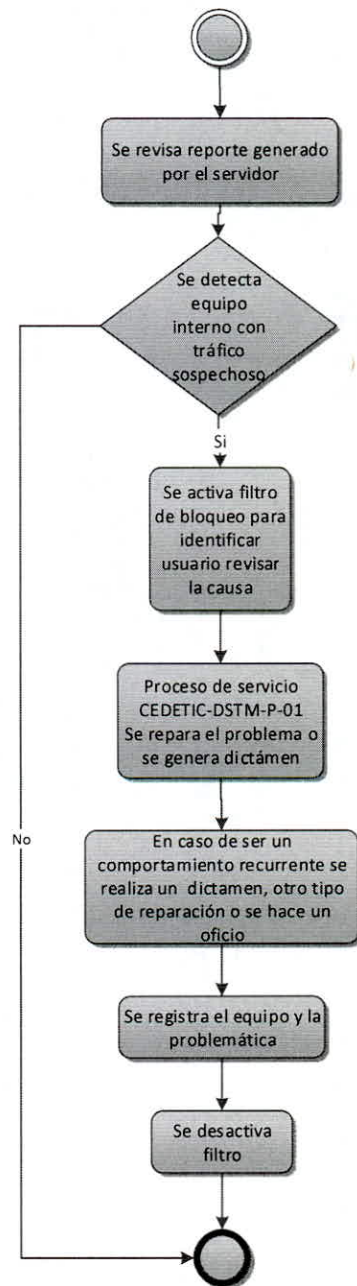


	4. Cualquier tráfico a destinos peligrosos o maliciosos es identificado. 5. Se procede a realizar el procedimiento CEDETIC-DSTM-P-01, para revisar el equipo del comportamiento anormal, con la finalidad de identificar si tiene presencia algún programa malicioso o falla de tarjeta de red. Se repara el problema, y en caso de ser tráfico generado por algún acceso a internet con fines no laborales a un sitio peligroso que no se tenga ya en la lista de bloqueos automáticos o registrados por los fabricantes de antivirus y firewalls, se registra el sitio para su bloqueo y se hace una recomendación verbal al usuario para que de un uso adecuado al internet. 6. Se registra la dirección IP para identificar en un futuro en caso de recurrencia en la actividad sospechosa. 7. Una vez solucionado el problema se procede a eliminar el bloqueo en el servidor para ese equipo. 8. Si es un equipo recurrente se deberá tomar medidas como la reinstalación o dictamen en el caso de ser falla del equipo, o reportes del usuario en el caso de mal uso del mismo.
Observaciones.	Este procedimiento es realizado al menos una vez al mes y es aplicado en los edificios que están en la Calzada La Huerta, Centro, Juzgados Orales de Pátzcuaro y Albergue Tutelar. Y sirve de base para establecer la lista de restricciones configuradas en firewalls y antivirus.

Diagrama de procesos de negocio (BPD) - Procedimiento de monitoreo de datos tráfico de datos en la red interna.

CEDETIC

Departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento de Equipo de Cómputo



2. FORMATOS.

2.1.CEDETIC-DSTM-F-01 – Documento de servicio correctivo a equipo de cómputo.

PODER JUDICIAL MICHOCACÁN		CENTRO DE DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
BITÁCORA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO			
INICIO DEL SERVICIO	HORA:	FECHA:	ÁREA SOLICITANTE
FINALIZACIÓN DE SERVICIO	HORA:	FECHA:	
USUARIO SOLICITANTE	ASESOR QUE ATENDIÓ		
DESCRIPCIÓN DE LA ASESORÍA	SOLUCIÓN AL PROBLEMA		
FIRMA Y SELLO DE CONFORMIDAD			
EN CASO DE QUEDAR ALGÚN PENDIENTE EN SU SERVICIO, LE SUPPLICAMOS NO FIRMAR DE CONFORMIDAD HASTA QUE SU PETICIÓN SEA RESUELTA			
PODER JUDICIAL MICHOCACÁN		CENTRO DE DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
BITÁCORA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO			
INICIO DEL SERVICIO	HORA:	FECHA:	ÁREA SOLICITANTE
FINALIZACIÓN DE SERVICIO	HORA:	FECHA:	
USUARIO SOLICITANTE	ASESOR QUE ATENDIÓ		
DESCRIPCIÓN DE LA ASESORÍA	SOLUCIÓN AL PROBLEMA		
FIRMA Y SELLO DE CONFORMIDAD			
EN CASO DE QUEDAR ALGÚN PENDIENTE EN SU SERVICIO, LE SUPPLICAMOS NO FIRMAR DE CONFORMIDAD HASTA QUE SU PETICIÓN SEA RESUELTA			
PODER JUDICIAL MICHOCACÁN		CENTRO DE DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
BITÁCORA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO			
INICIO DEL SERVICIO	HORA:	FECHA:	ÁREA SOLICITANTE
FINALIZACIÓN DE SERVICIO	HORA:	FECHA:	
USUARIO SOLICITANTE	ASESOR QUE ATENDIÓ		
DESCRIPCIÓN DE LA ASESORÍA	SOLUCIÓN AL PROBLEMA		
FIRMA Y SELLO DE CONFORMIDAD			
EN CASO DE QUEDAR ALGÚN PENDIENTE EN SU SERVICIO, LE SUPPLICAMOS NO FIRMAR DE CONFORMIDAD HASTA QUE SU PETICIÓN SEA RESUELTA			

2.2. CEDETIC- DSTM-F-02 – Documento de servicio preventivo a equipo de cómputo.

PODER JUDICIAL MICHOACÁN		CENTRO DE DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN																																					
MANTENIMIENTO PREVENTIVO																																							
DATOS DEL USUARIO																																							
Área: _____		Fecha: _____																																					
Usuario: _____		Cargo: _____																																					
DATOS DEL EQUIPO																																							
Nombre del Equipo: _____																																							
Modelo de PC: _____	No.Serie: _____	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2">Antes</th> <th colspan="2">Después</th> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> </table>		Antes		Después		SI	NO	SI	NO																												
Antes		Después																																					
SI	NO	SI	NO																																				
Monitor: _____	No.Serie: _____	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="4">Antes</th> <th colspan="4">Después</th> </tr> <tr> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>		Antes				Después				2	3	4	5	2	3	4	5																				
Antes				Después																																			
2	3	4	5	2	3	4	5																																
Escaner: _____	No.Serie: _____																																						
Impresora: _____	No.Serie: _____	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>Local</th> <th>Red</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>		Local	Red																																		
Local	Red																																						
FORMA DE CONEXIÓN A LA RED																																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Cable</td> <td>DHCP</td> <td>FIJA</td> </tr> <tr> <td>Inalámbrica</td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>		Cable	DHCP	FIJA	Inalámbrica			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>IP: _____</td> <td rowspan="2">Calidad: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><td>Buena</td><td>Regular</td><td>Mala</td><td>No tiene</td></tr></table></td> </tr> <tr> <td>Wi-Fi: _____</td> </tr> </table>		IP: _____	Calidad: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><td>Buena</td><td>Regular</td><td>Mala</td><td>No tiene</td></tr></table>	Buena	Regular	Mala	No tiene	Wi-Fi: _____																							
Cable	DHCP	FIJA																																					
Inalámbrica																																							
IP: _____	Calidad: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><td>Buena</td><td>Regular</td><td>Mala</td><td>No tiene</td></tr></table>	Buena	Regular	Mala	No tiene																																		
Buena		Regular	Mala	No tiene																																			
Wi-Fi: _____																																							
PARAMETROS REVISADOS																																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> <td>Actualización de antivirus.</td> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> <td>Depuración de sistema.</td> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> <td>Eliminación de software no oficial.</td> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> <td>Eliminación de archivos ajenos al tribunal.</td> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> <td>Instalación de periféricos.</td> </tr> <tr> <td colspan="2">WIN XP WIN 7 WIN 10</td> <td>Sistema Operativo.</td> </tr> </table>		SI	NO	Actualización de antivirus.	SI	NO	Depuración de sistema.	SI	NO	Eliminación de software no oficial.	SI	NO	Eliminación de archivos ajenos al tribunal.	SI	NO	Instalación de periféricos.	WIN XP WIN 7 WIN 10		Sistema Operativo.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> <td>Limpieza de CPU con espuma.</td> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> <td>Limpieza de teclado y ratón con espuma.</td> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> <td>Limpieza de monitor con espuma.</td> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> <td>Limpieza de escáner con espuma.</td> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> <td>Limpieza de impresora con espuma.</td> </tr> <tr> <td>ENDPOINT</td> <td>NOD32 ()</td> <td>Versión de antivirus.</td> </tr> </table>		SI	NO	Limpieza de CPU con espuma.	SI	NO	Limpieza de teclado y ratón con espuma.	SI	NO	Limpieza de monitor con espuma.	SI	NO	Limpieza de escáner con espuma.	SI	NO	Limpieza de impresora con espuma.	ENDPOINT	NOD32 ()	Versión de antivirus.
SI	NO	Actualización de antivirus.																																					
SI	NO	Depuración de sistema.																																					
SI	NO	Eliminación de software no oficial.																																					
SI	NO	Eliminación de archivos ajenos al tribunal.																																					
SI	NO	Instalación de periféricos.																																					
WIN XP WIN 7 WIN 10		Sistema Operativo.																																					
SI	NO	Limpieza de CPU con espuma.																																					
SI	NO	Limpieza de teclado y ratón con espuma.																																					
SI	NO	Limpieza de monitor con espuma.																																					
SI	NO	Limpieza de escáner con espuma.																																					
SI	NO	Limpieza de impresora con espuma.																																					
ENDPOINT	NOD32 ()	Versión de antivirus.																																					
OBSERVACIONES																																							
Atendió: CEDETIC		Usuario: Nombre y firma																																					
EN CASO DE QUEDAR ALGÚN PENDIENTE EN SU SERVICIO, LE SUPPLICAMOS NO FIRMAR DE CONFORMIDAD HASTA QUE SU PETICIÓN SEA RESUELTA																																							
CEDETIC-DSTM-F-02																																							

2.3. CEDETIC-DSTM-F-03 – Documento para revisión de equipo en taller.

PODER JUDICIAL MICHOACÁN 		Centro de Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Solicitud de Dictamen.		Folio: 0000/2019
De Fecha:		
Organismo:		
Distrito:		
Oficio:		
Nº equipo invent.- 0000		
Equipo a valorar:		
Razón:		
Descripción de Valoración o Reparación:		
Dictamen.-		
Se entrega dictamen el		
 Entrega Dictamen CEDETIC-DSTM-F-03		 Recibe Dictamen



2.4. CEDETIC-DSTM-F-04 – Documento para Dictamen Técnico.



Dictamen Técnico

Solicitante:	
Fecha:	
Lugar:	
Se dictamina:	Equipo ☐ Sistema ☐ Red ☐ Otro ☐
Datos de Identificación:	Marca: Modelo: No. Serie/Folio: Descripción:

Dictamen:	
Recomendación:	

Observaciones:
Nota: En el caso de equipo donde se dictamine su reemplazo, el área usuaria utilizará el presente, para tramitar ante la Secretaría de Administración el mismo.

Firma(s) de conformidad:		
Elaboró.	Recibió.	Verificó.
Nombre, cargo y firma.	Nombre, cargo y firma.	Nombre, cargo y firma.

2.5.CEDETIC-DSTM-MTO-PREV – Documento de acta de terminación de mantenimiento preventivo a equipo de cómputo.



Centro de Desarrollo de Tecnologías de
Información y Comunicaciones
Departamento de Soporte Técnico y
Mantenimiento de equipo de cómputo.

Acta de terminación de servicio de mantenimiento preventivo.

Área atendida: _____

Fecha: _____

Se hace constar que el personal del CEDETIC se presentó a realizar mantenimiento preventivo al equipo de cómputo con el que cuenta el área.

Fue atendido el siguiente equipo de cómputo:

	Computadoras.		Monitores.
	Impresoras.		Escáneres.

Realizando a los equipos los siguientes servicios:

Actualización de antivirus.	Limpieza física con espuma al equipo.
Depuración del sistema operativo.	Limpieza física con aire al equipo.
Eliminación de software no oficial.	Actualización del ProactivaNet.
Instalación de periféricos.	Atención a peticiones del usuario.
Verificación de políticas de Windows.	Revisión de la red de cómputo.

Observaciones:

NOTA: Se recaban de manera individual por equipo hoja de servicio completa. Firmadas de conformidad por el usuario del mismo.

Firma de conformidad de terminación del servicio.

CEDETIC-DSTM-MTO-PREV

GLOSARIO

Actualización de antivirus: revisar que la computadora tenga la última versión y haga de manera automática la carga de la lista de programas maliciosos que pueden afectar el funcionamiento de la misma.

Área: lugar o sitio en el cual se encuentra los equipos de cómputo, (Sala, juzgado, o área administrativa).

Configuración: disponer del conjunto de hardware y software que conforman el sistema de cómputo para que pueda ser utilizado de manera periódica por el usuario.

Depuración de sistema: Usar una serie de herramientas y acciones a hacer en la computadora para eliminar archivos basura que se genera la misma computadora con el uso y puede afectar en el rendimiento.

Dirección IP: Identificación numérica único de un equipo de cómputo conectado a un red (protocolo de red TCP/IP).

Eliminación de archivos ajenos al tribunal: Quitar información almacenada en la computadora que no es necesaria para las labores del usuario, provocando el disponer de menor espacio de almacenamiento y distracción.

Eliminación de software no oficial: Quitar programas no necesarios para el trabajo del usuario y generan distracciones y puntos de vulnerabilidad en la seguridad de la información almacenada en la computadora.

Equipo de cómputo: Conjunto de hardware conectado entre sí que comparten información.

Hardware: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático: como el monitor, CPU, impresora, teclado, ratón, escáner, etc.

Instalación: Poner o colocar en un lugar el hardware y software en el equipo de cómputo para que el usuario trabaje en él.

Limpieza con aire: Eliminar polvo que se adhiere al interior del equipo de cómputo para prolongar la vida útil y evitar sobrecalentamiento.

Limpieza con espuma: Eliminar la suciedad que se acumula en las partes externas de un equipo de cómputo.

Periférico: Hardware adicional a la computadora como escáner, impresora, etc.

Políticas: Acciones programadas en el sistema operativo para limitar al usuario la gestión del equipo de cómputo.

Revisión exhaustiva: Acción en el hardware y software que requiere el emplear más tiempo y en ocasiones el uso de herramientas especiales para reparar un equipo de cómputo.

Servicio: Puede ser alguna acción física o asesoría sobre el hardware o software de algún equipo de cómputo.

Servidor Proxy: Equipo de cómputo con un programa informático que sirve de intermediario en las peticiones de recursos de una red interna a otra red (Internet) que realiza un usuario, ofreciendo las opciones de brindar seguridad, permitir, restringir y analizar el tráfico de datos.

Sistema de información: Conjunto de componentes relacionados (hardware y software) que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización.

Sistema Operativo: Programa base que permite iniciar una computadora y gestionar todo el hardware y software de un equipo de cómputo por parte del usuario. Hay varias versiones.

Software: Conjunto de programas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas; como el antivirus, procesador de texto, navegadores de internet, etc.

Técnico: Persona que dispone de conocimientos específicos para desempeñar una actividad.