



Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Despacho del Secretario de Educación
Centro de Evaluación Educativa del Estado de Yucatán



Código
PR-CEE-02 R00

Fecha de emisión
30/05/2022

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Atender Fallas en Equipos de Cómputo

ÍNDICE	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. RESPONSABILIDADES	2
VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
VII. INDICADOR	4
VIII. ANEXOS	5
IX. CONTROL DE CAMBIOS	5
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	5



Código
PR-CEE-02 R00

Fecha de emisión
30/05/2022

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Atender Fallas en Equipos de Cómputo

I. OBJETIVO

Documentar las acciones para atender los equipos de cómputo reportados con fallas del Centro de Evaluación Educativa del Estado de Yucatán, con la finalidad de reducir el tiempo de inactivad del personal afectado.

II. ALCANCE

Aplica al personal que labora en la Subjefatura de Administración de Proyectos (TIC) del Centro de Evaluación Educativa del Estado de Yucatán perteneciente a la Secretaria de Educación.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

Ley General de Educación.

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.

Ámbito Estatal

Código de la Administración Pública de Yucatán.

Ley del Sistema Estatal Anticorrupción de Yucatán.

Decreto 666 de la Creación del Centro de Evaluación Educativa del Estado de Yucatán publicado el 11 de abril del 2006.

Acuerdo 29/2020, por el que se dispone el uso de medios electrónicos remotos para el desarrollo de los trámites y servicios de la Administración Pública Estatal.

IV. DEFINICIONES

CA: Coordinación Administrativa.

CEEEY: Centro de Evaluación Educativa del Estado de Yucatán.

CST: Coordinación de Soporte Técnico del Departamento de Infraestructura Tecnológica de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

SAP: Subjefatura de Administración de Proyectos (TIC).

V. RESPONSABILIDADES

1. Subjefe de Administración de Proyectos (TIC).
 - 1.1. Documentar el desarrollo de los trabajos realizados y generar reportes.
 - 1.2. Cumplir con las normas de orden técnico, administrativo, de seguridad en la información y de las comunicaciones que dicte el Gobierno del Estado de Yucatán a través de los manuales, reglamentos, instructivos, circulares o reglas de carácter general o especial.
2. Coordinador Administrativo



Código
PR-CEE-02 R00

Fecha de emisión
30/05/2022

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Atender Fallas en Equipos de Cómputo

- 2.1. Coordinar y supervisar las actividades a su cargo para el funcionamiento óptimo del área.
3. Técnico de Soporte Especializado (TIC)
 - 3.1. Brindar y documentar la asistencia a los usuarios en materia tecnológica a los departamentos.
 - 3.2. Analizar y dar propuestas de resolución a problemáticas en el ámbito de sus competencias
 - 3.3. Facilitar la atención, orientación, análisis, apoyo y asesoría sobre las solicitudes de información técnica en el ámbito de su competencia
4. Asistente Administrativo
 - 4.1. Apoyar en la recepción, entrega y/o archivo de los documentos enviados y/o generados en el área.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Subjefe de Administración de Proyectos (TIC)

1. Recibe del personal administrativo del CEEEY el reporte del fallo del equipo de cómputo.
2. Registra los datos del reporte en archivo digital, analiza e identifica el tipo de problema para asignar al personal de la Subjefatura de Administración de Proyectos (TIC) mediante un correo electrónico.

Técnico de Soporte Especializado (TIC)

3. Recibe un correo del Subjefe de Administración de Proyectos (TIC) con los detalles del problema y se presenta con la persona que hizo el reporte, para realizar el diagnóstico de la falla en el equipo y plantear una solución.
4. ¿Se requiere enviar el equipo a la CST?
 - Si: Continúa en la actividad 7.
 - No: Continúa en la actividad 5.
5. Procede a aplicar la solución para corregir el problema y después realiza pruebas de funcionamiento al equipo
6. ¿Se solucionó el problema?
 - Si: Continúa en la actividad 23.
 - No: Continúa en la actividad 7.
7. Informa al Subjefe de proyectos (TIC) para solicitar atención por parte de la CST.

Subjefe de Administración de Proyectos (TIC)

8. Da la indicación de enviar el equipo para su reparación y el llenado del F-PR-MCO-01 Formato para Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía de la CST.

Técnico de Soporte Especializado (TIC)

9. Llena el F-PR-MCO-01 Formato para Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía de la CST y entrega la solicitud al Subjefe de Administración de Proyectos (TIC) para su revisión y firma.

Subjefe de Administración de Proyectos (TIC)

Código
PR-CEE-02 R00

Fecha de emisión
30/05/2022

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Atender Fallas en Equipos de Cómputo

10. Revisa y firma el F-PR-MCO-01 Formato para Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía de la CST e informa al Coordinador Administrativo del CEEY la necesidad de enviar el equipo para su reparación.

Coordinador Administrativo

11. Informa al Asistente Administrativo que lleve el equipo para su reparación a la CST.

Asistente Administrativo

12. Recibe el equipo y original con las copias requeridas del F-PR-MCO-01 Formato para Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía de la CST del Subjefe de Administración de Proyectos (TIC) para entregar en la ventanilla de la CST.

13. Recibe de la ventanilla de la CST, una copia de dicho formato con sello y folio de atención asignado y para su entrega al Subjefe de Administración de Proyectos (TIC).

Subjefe de Administración de Proyectos (TIC)

14. Recibe del Asistente administrativo el F-PR-MCO-01 Formato para Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía de la CST con folio de atención asignado. Espera el resultado de la operación del equipo enviado.

15. Recibe un correo del personal de la CST con la notificación del resultado de la reparación del equipo enviado e informa al Coordinador Administrativo que se requiere ir por el equipo.

Coordinador Administrativo

16. Informa al Asistente Administrativo que vaya a buscar el equipo a la CST.

Asistente Administrativo

17. Recoge el equipo en la ventanilla de la CST.

18. Entrega el equipo al Subjefe de Administración de Proyectos (TIC).

Subjefe de Administración de Proyectos (TIC)

19. Recibe el equipo y corrobora el estatus del equipo.

20. ¿El equipo tuvo reparación?

- Sí: Continúa en la actividad 22.
- No: Continúa en la actividad 21.

21. Entrega el equipo y el diagnóstico al Coordinador Administrativo, para su baja en el inventario de bienes muebles correspondiente al CEEY. Fin del procedimiento.

22. Entrega el equipo al personal asignado para su verificación.

Técnico de Soporte Especializado (TIC)

23. Instala el equipo al usuario y notifica por medio de un correo al Subjefe de Administración de Proyectos (TIC) que se ha realizado la atención de fallas en equipos de cómputo. Fallas en equipo de cómputo atendida.

Subjefe de Administración de Proyectos (TIC)

24. Registra el resultado del reporte en archivo digital.

Fin del procedimiento.

VII.INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Problemas de	$A=(C/B)100$	Porcentaje	Mensual	100%



Código
PR-CEE-02 R00

Fecha de emisión
30/05/2022

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Atender Fallas en Equipos de Cómputo

equipos de cómputo resueltos	B=Total de solicitudes recibidas C=Total de solicitudes resueltas			
------------------------------	--	--	--	--

VIII.ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de flujo del procedimiento para Atender Fallas en Equipos de Cómputo	SAP	1 año	5 años	6 años	Eliminar

*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

IX.CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
16/05/2022	00	Generación del Procedimiento para Atender Fallas en Equipos de Cómputo.

X.FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó

Mtro. Eufrazio Anastacio Osorio Aguilar
Director del Centro de Evaluación Educativa del Estado de Yucatán



Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Fallas en Equipos de Cómputo

