



FIDEICOMISO
DE FOMENTO
MINERO

Procedimiento para el otorgamiento de Servicios de Soporte de Tecnologías de Información

DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN
TÉCNICA Y PLANEACIÓN
DICIEMBRE DE 2009
PR-DCTYP-10

ÁREA: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación

PROCEDIMIENTO: Para el otorgamiento de Servicios de Soporte de Tecnologías de Información

Índice.

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	ALCANCE.....	3
4.	MARCO LEGAL.....	3
5.	NORMAS Y POLÍTICAS.....	3
6.	ESTÁNDARES DE SERVICIO.....	5
7.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	7
8.	GLOSARIO.....	13
9.	ANEXOS.....	14
10.	AUTORIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	17

Elaboró: Gerencia de Informática.

Revisó: Sistema de Gestión de Calidad

Autorizó: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación.

ÁREA: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación**PROCEDIMIENTO: Para el otorgamiento de Servicios de Soporte de Tecnologías de Información**

1. INTRODUCCIÓN.

La evolución del uso de las tecnologías de la información, dentro del Fideicomiso de Fomento Minero (FIFOMI), presentó en los últimos años un crecimiento extraordinario. Actualmente es difícil encontrar algún aspecto de las actividades que se desarrollan en el FIFOMI que no haya sido tocado de manera directa por la Tecnología Informática, ya que el uso de esta Tecnología es una herramienta de uso cotidiano y básico para cualquier área de trabajo.

Como consecuencia de este crecimiento, el FIFOMI dispone de un parque informático que requiere de servicios complementarios destinados a lograr que éstos funcionen de manera adecuada. En este escenario, este documento describe el procedimiento mediante el cual el usuario puede acceder a los servicios apropiados, para apoyar las funciones que realiza en el ámbito laboral, manteniendo la Infraestructura de Tecnologías de Información operativa.

2. OBJETIVO.

Asegurar que los usuarios del Proceso de Tecnologías de Información, tengan acceso a los servicios apropiados de soporte de Tecnologías de Información, para poder garantizar la disponibilidad del equipo de cómputo en el desarrollo de sus actividades laborales.

3. ALCANCE.

Este documento es de aplicación exclusiva para el Fideicomiso de Fomento Minero, su difusión y reproducción es responsabilidad de la Gerencia de Informática.

Es obligatoria su observancia para todo el personal de la entidad que interviene en las actividades que este procedimiento establece.

Todas las actualizaciones a este procedimiento, son hechas a través de la Gerencia de Informática.

4. MARCO LEGAL.

- Ley Federal de Derechos de Autor, Capítulo IV de los Programas de Computación y Bases de Datos, Artículos 101° al 114°.
- Políticas de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Fideicomiso de Fomento Minero.
- Manual de Organización del FIFOMI, Gerencia de Informática, Finalidades y Responsabilidades, Incisos 4,5 y 13.
- Procedimiento para la elaboración de procedimientos del FIFOMI (PR-DCTYP-01).

5. NORMAS Y POLÍTICAS.

5.1. El presente procedimiento, se refiere a los Servicios de Soporte de Tecnologías de Información, siendo éstos toda aquella prestación que la Gerencia de Informática ofrece a sus respectivos usuarios en el ámbito de:

- Soportes diversos
- Atención de fallas de equipo
- Instalación de software institucional
- Respaldo de información a solicitud del usuario

5.2. Los Servicios de Soporte de Tecnologías de Información, sólo se proporcionarán a equipos de cómputo que cuando son propiedad del FIFOMI, están registrados en el Inventario o aquellos equipos que se encuentran bajo un contrato de arrendamiento vigente.

Elaboró: Gerencia de Informática.

Revisó: Sistema de Gestión de Calidad

Autorizó: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación.

ÁREA: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación**PROCEDIMIENTO: Para el otorgamiento de Servicios de Soporte de Tecnologías de Información**

- 5.3. Los soportes diversos se refieren a **asesorías, preguntas o requerimientos** particulares por parte del usuario, en relación a su equipo de cómputo asignado para realizar sus actividades laborales, su forma de atención se basa en:
- 5.3.1. Son atendidos en un primer nivel por el Departamento de Soporte Técnico, quien da una solución temporal o definitiva al soporte.
 - 5.3.2. En caso de solución temporal, se programará con el usuario la fecha y hora en que se dará la solución definitiva.
 - 5.3.3. En caso de requerirse, el soporte será escalado a la Gerencia de Informática, quien canalizará la solicitud al Departamento más adecuado para la solución definitiva.
 - 5.3.4. Al cerrar el reporte, si el usuario es de Oficinas Generales, se entregará el reporte de Servicio detallado en el punto 9.1.
- 5.4. La atención a fallas de equipo se refiere a un problema temporal o permanente del equipo de cómputo, que le impide funcionar de manera correcta; su forma de atención se basa en:
- 5.4.1. Los reportes por fallas de equipo, son atendidos en un primer nivel por el Departamento de Soporte Técnico, quien da una solución temporal o definitiva al reporte. En caso de solución temporal, se deberá considerar si el equipo es arrendado o propiedad del FIFOMI, y en este caso verificar si cuenta con garantía del proveedor, para canalizar su atención de acuerdo a las características.
 - 5.4.2. En caso de que el equipo sea arrendado o propiedad del FIFOMI con garantía, la Gerencia de Informática a través del Departamento de Soporte Técnico, es la única autorizada para levantar el reporte correspondiente y da seguimiento al cumplimiento de éste.
 - 5.4.3. En caso de que el equipo sea propiedad del FIFOMI y no cuente con garantía del proveedor, el Departamento de Soporte Técnico realizará el diagnóstico o reparación. En caso de no contar con la parte dañada, el Departamento de Soporte Técnico podrá dejar un equipo de apoyo si se cuenta con alguno disponible, por su parte, la Gerencia de Informática hará los trámites necesarios ante la Gerencia de Recursos Materiales para la gestión de reparación y/o compra de refacciones para la solución del problema.
 - 5.4.4. En caso de que el equipo sea propiedad del FIFOMI y no cuente con garantía del proveedor y el diagnóstico sea una falla permanente, el Departamento de Soporte Técnico una vez que haya diagnosticado la falla procederá a realizar la sustitución total del equipo por uno de características similares siempre y cuando exista disponibilidad de equipo y sea autorizado por la Gerencia de Informática.
 - 5.4.5. Al cerrar el reporte, si el usuario es de Oficinas Generales, se entregará el reporte de Servicio detallado en el punto 9.1.
- 5.5. La instalación de software institucional, se rige de acuerdo a las Políticas de Tecnología de Información, en el apartado "Uso de software" y es llevado a cabo de acuerdo a:
- 5.5.1. La Gerencia de Informática a través del Departamento de Desarrollo Técnico es responsable de la Administración de las licencias de uso de software institucional instalados en los equipos de cómputo del FIFOMI y es la única autorizada para realizar su instalación.
 - 5.5.2. El software que se utilice en el FIFOMI, deberá forzosamente contar con su licencia de uso y ser parte del software institucional detallado en las Políticas de Tecnología de Información y Comunicaciones, en el apartado "Uso de software".
 - 5.5.3. El software sólo podrá instalarse en computadoras pertenecientes al FIFOMI y utilizarse para fines laborales.
 - 5.5.4. El usuario del equipo de cómputo es responsable del software adicional que sea instalado en su computadora personal por gente ajena a la Gerencia de Informática.

Elaboró: Gerencia de Informática.**Revisó:** Sistema de Gestión de Calidad**Autorizó:** Dirección de Coordinación Técnica y Planeación.

ÁREA: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación

PROCEDIMIENTO: Para el otorgamiento de Servicios de Soporte de Tecnologías de Información

- 5.5.5. Para la instalación de cualquier tipo de software, deberá llenarse el formato respectivo, detallado en el punto 9.2.
- 5.6. El respaldo de información, es un servicio de soporte que hace el Departamento de Desarrollo Técnico, de acuerdo a una solicitud expresa por el usuario del equipo y tiene como base las siguientes premisas:
 - 5.6.1. La información contenida en las computadoras personales del FIFOMI, es responsabilidad del usuario del equipo de cómputo.
 - 5.6.2. Se podrá programar un respaldo de información relevante en el servidor a solicitud expresa del usuario, mediante el envío del formato correspondiente, detallado en el punto 9.3, donde se detalle la ubicación de la información y la periodicidad de respaldo requerido.
 - 5.6.3. Se podrá hacer un respaldo especial por algún medio físico, mediante una solicitud expresa del usuario responsable del equipo de cómputo.
- 5.7. Para todos los servicios requeridos se levantará un reporte dentro del Sistema de Control de Tecnologías de Información.
- 5.8. Todas las solicitudes para el otorgamiento de Servicios de Soporte de Tecnologías de Información se levantarán vía telefónica a la extensión 3003, 4301, 4307 y 4308 o vía e-mail a la cuenta de correo soporte@fifomi.gob.mx.
- 5.9. Todos los reportes de servicio, soportes diversos, atención a fallas de equipo y respaldo de información a solicitud del usuario deberán ser firmados por el usuario que tiene a cargo el equipo de cómputo.

6. ESTÁNDARES DE SERVICIO.

La Gerencia de Informática ha definido los siguientes estándares de tiempos de servicio para el soporte de Tecnologías de Información.

Tipo de Servicios	Subtipo de Servicio	Tiempo de Respuesta.	Tiempo de Solución del Servicio.
Soportes diversos	Asesorías	5 min.	2 hrs.
	Preguntas	5 min.	15 minutos
	Requerimientos	5 min.	30 minutos
Atención a fallas de equipo	Equipo propiedad del FIFOMI en garantía	5 min.	2 horas
	Equipo propiedad del FIFOMI sin garantía	5 min.	2 horas
	Equipo en arrendamiento	5 min.	2 horas para levantar el reporte ante el proveedor respectivo
Instalación de software institucional	Institucional	1 hora	3 horas
	Sistemas Internos	1 hora	4 horas
	Sistemas Externos	1 hora	1 día
Respaldo de información a solicitud del usuario	Programación de respaldo	1 hora	En función a la cantidad de información a respaldar
	Solicitud de respaldo especial	1 hora	

Elaboró: Gerencia de Informática.

Revisó: Sistema de Gestión de Calidad

Autorizó: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación.

ÁREA: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación

PROCEDIMIENTO: Para el otorgamiento de Servicios de Soporte de Tecnologías de Información

Elaboró: Gerencia de
Informática.

Revisó: Sistema de Gestión de
Calidad

Autorizó: Dirección de
Coordinación Técnica y
Planeación.

Fecha: Diciembre 2009

PR-DCTYP-10

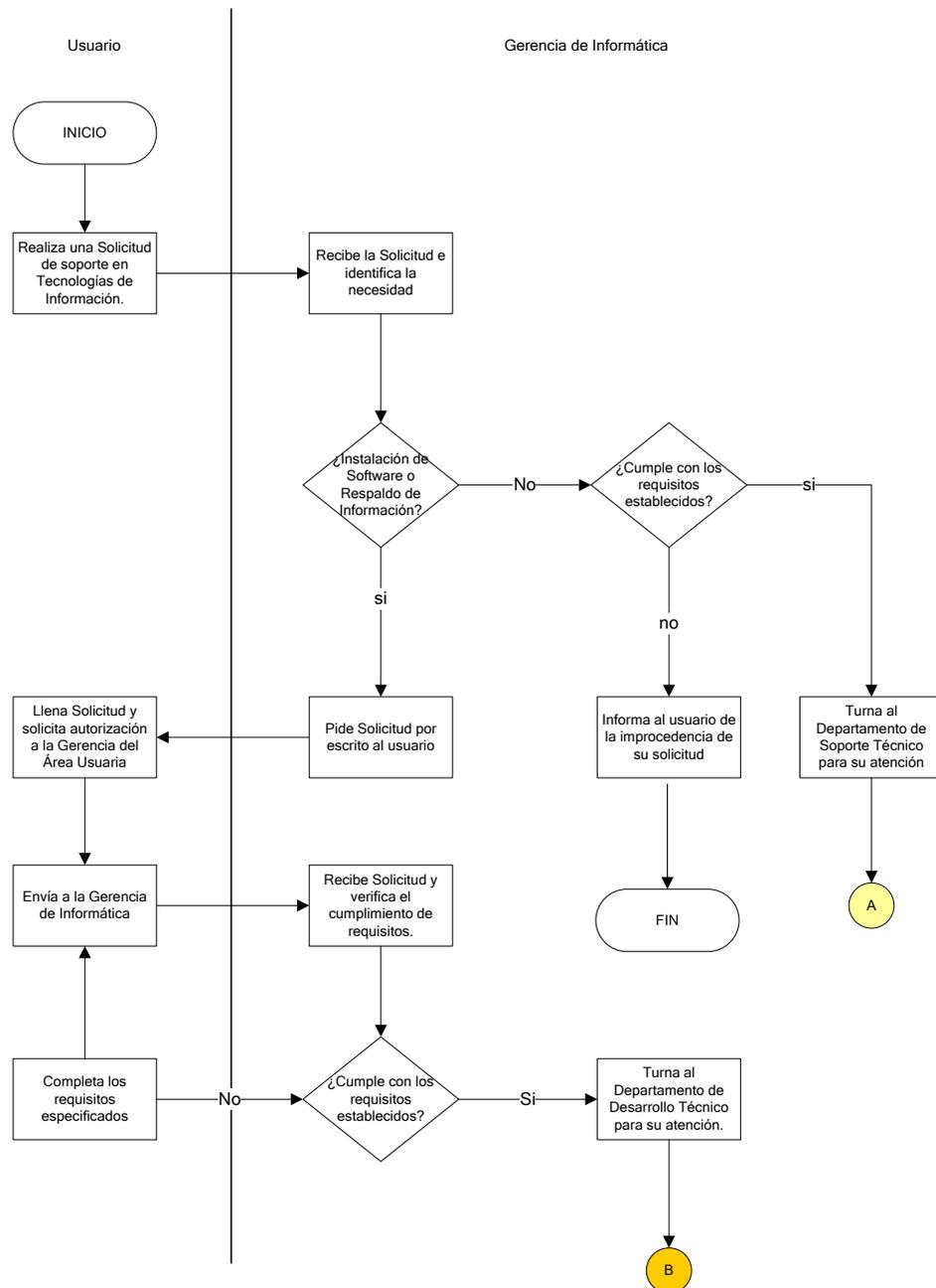
Página 6 de 17

ÁREA: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación

PROCEDIMIENTO: Para el otorgamiento de Servicios de Soporte de Tecnologías de Información

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Diagrama de Flujo para el Otorgamiento de Servicios de Soporte de Tecnologías de Información



Elaboró: Gerencia de Informática.

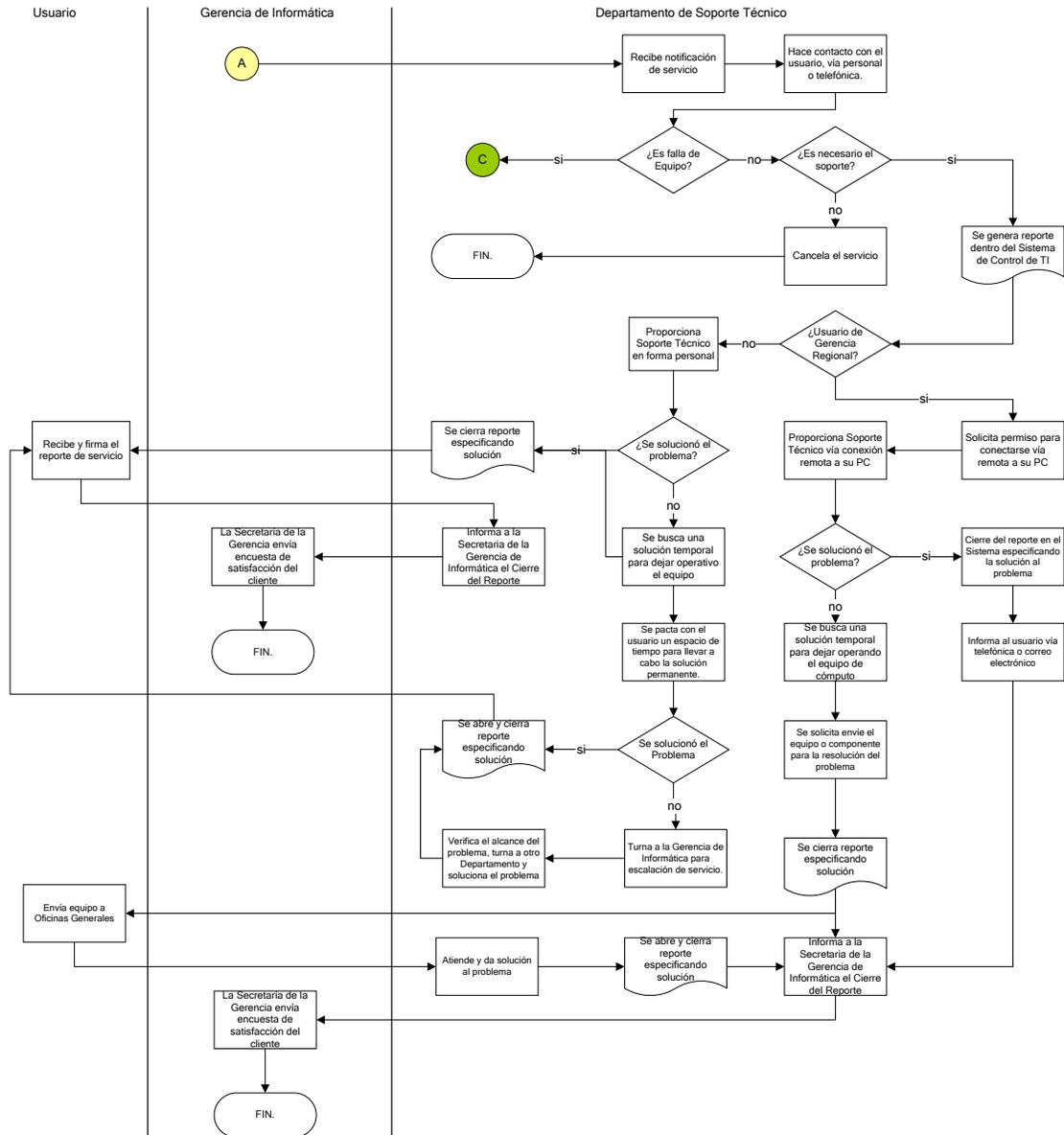
Revisó: Sistema de Gestión de Calidad

Autorizó: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación.

ÁREA: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación

PROCEDIMIENTO: Para el otorgamiento de Servicios de Soporte de Tecnologías de Información

Diagrama de Flujo para la Atención de Soportes Diversos



Elaboró: Gerencia de Informática.

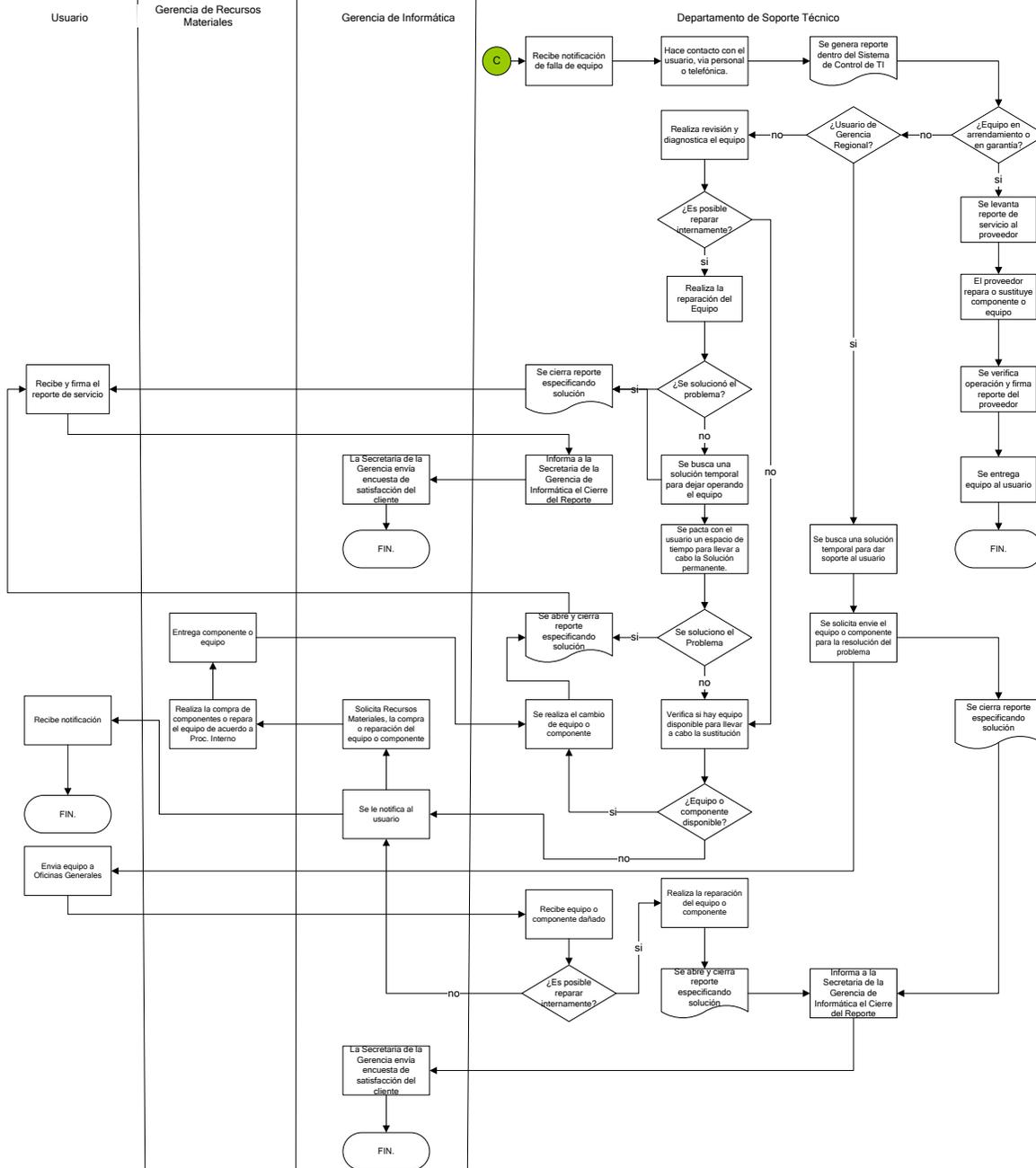
Revisó: Sistema de Gestión de Calidad

Autorizó: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación.

ÁREA: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación

PROCEDIMIENTO: Para el otorgamiento de Servicios de Soporte de Tecnologías de Información

Diagrama de Flujo para la Atención de Fallas de Equipo



Elaboró: Gerencia de Informática.

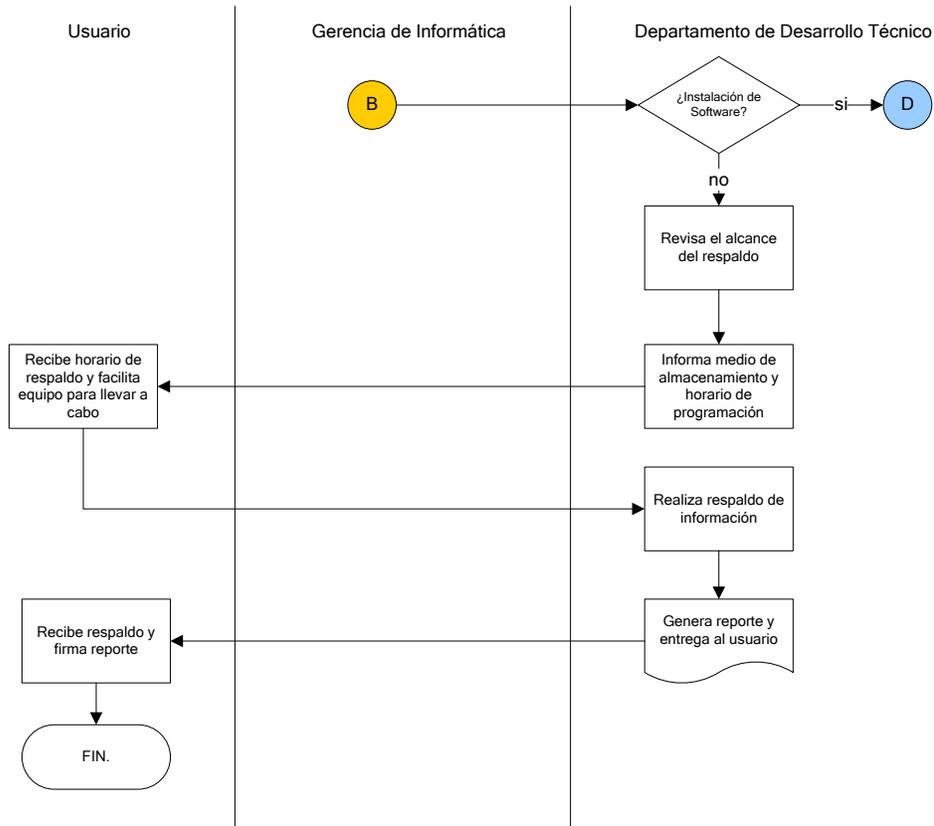
Revisó: Sistema de Gestión de Calidad

Autorizó: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación.

ÁREA: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación

PROCEDIMIENTO: Para el otorgamiento de Servicios de Soporte de Tecnologías de Información

Diagrama de Flujo para el Respaldo de Información a solicitud del usuario



Elaboró: Gerencia de Informática.

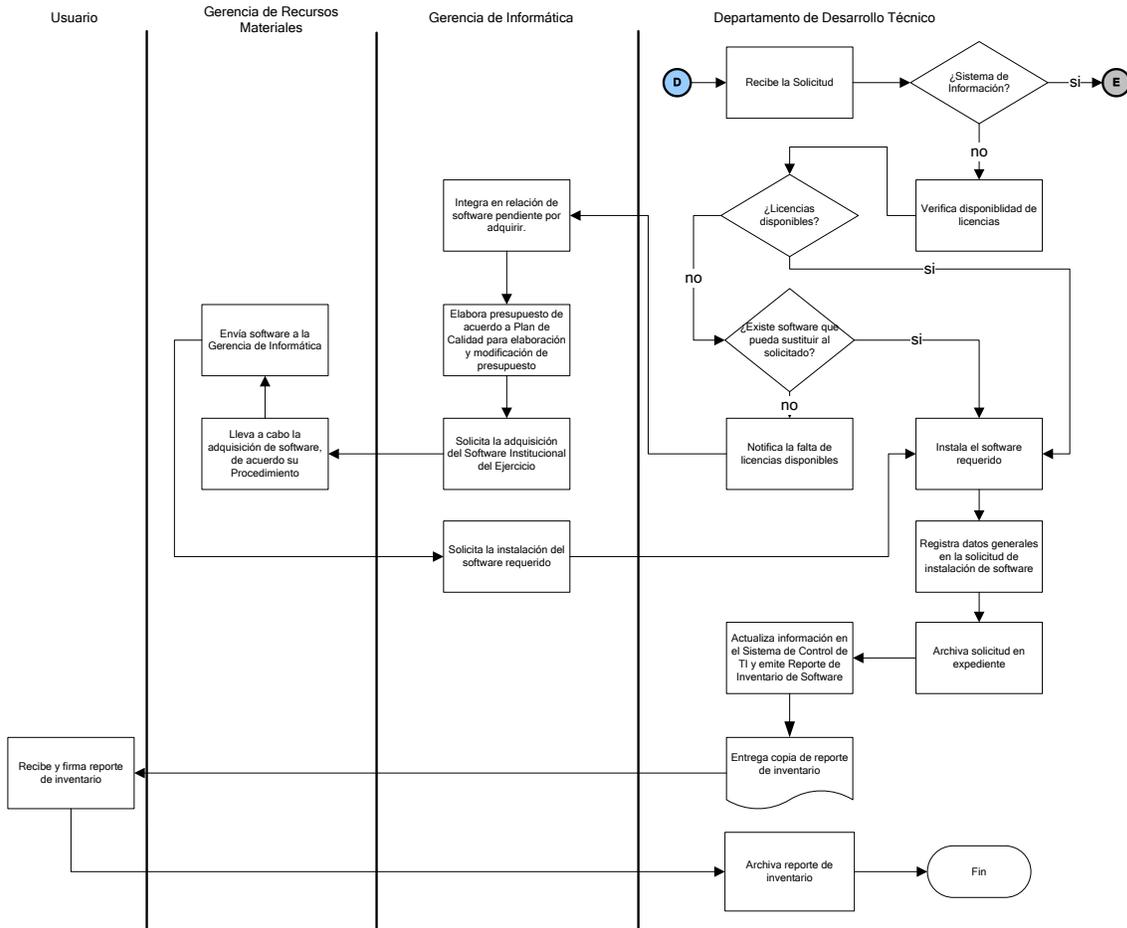
Revisó: Sistema de Gestión de Calidad

Autorizó: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación.

ÁREA: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación

PROCEDIMIENTO: Para el otorgamiento de Servicios de Soporte de Tecnologías de Información

Diagrama de Flujo para la Instalación de Software Institucional.



Elaboró: Gerencia de Informática.

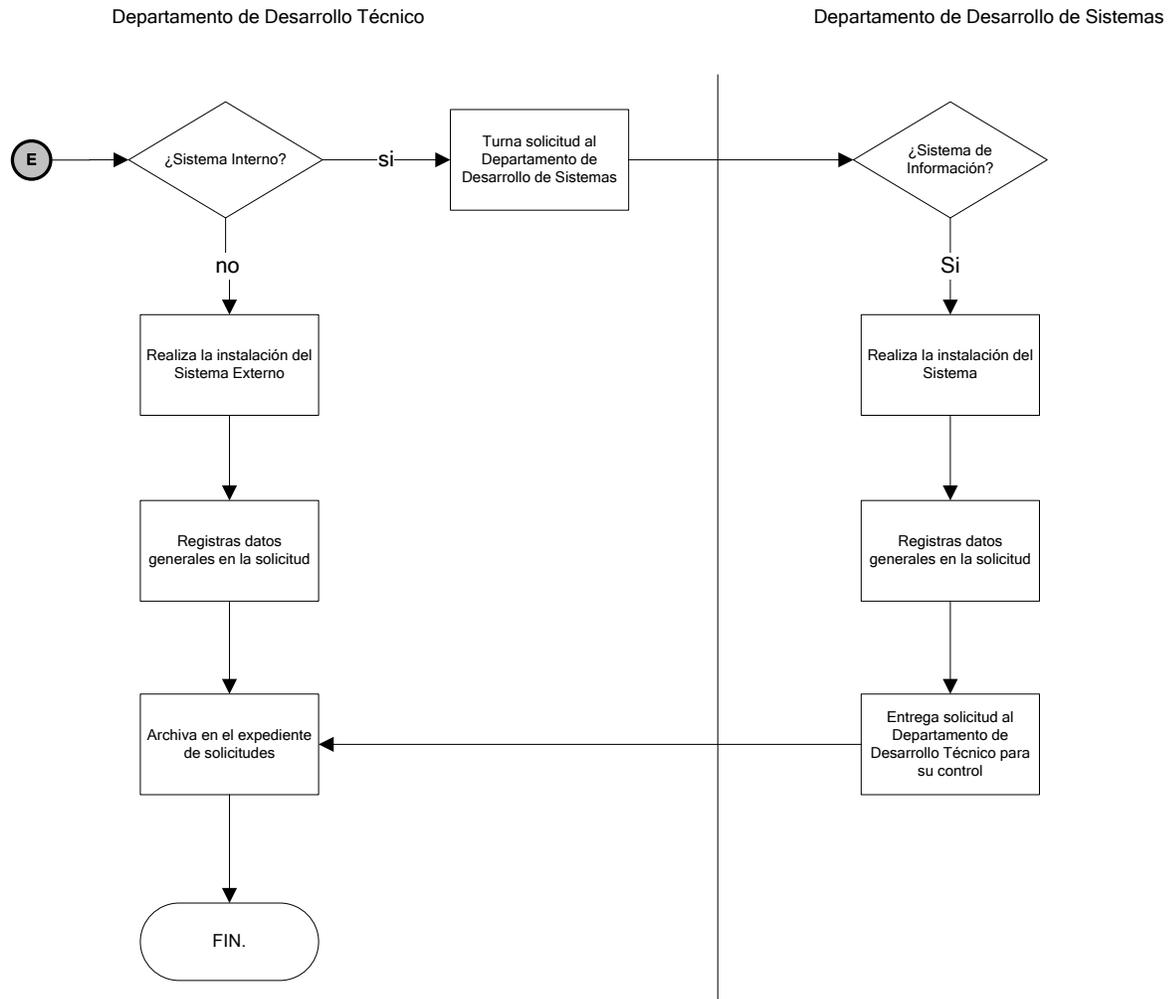
Revisó: Sistema de Gestión de Calidad

Autorizó: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación.

ÁREA: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación

PROCEDIMIENTO: Para el otorgamiento de Servicios de Soporte de Tecnologías de Información

Diagrama de Flujo para la Instalación de Sistemas.



Elaboró: Gerencia de Informática.

Revisó: Sistema de Gestión de Calidad

Autorizó: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación.

ÁREA: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación

PROCEDIMIENTO: Para el otorgamiento de Servicios de Soporte de Tecnologías de Información

8. GLOSARIO.

Asesoría.	Se considera una asesoría cuando un usuario solicita apoyo sobre el manejo de una aplicación en particular.
Equipo de Cómputo.	Conjunto de componentes físicos (monitor, CPU, teclado y periféricos) que en su conjunto se conceptualizan como una computadora.
Falla de Equipo.	Cuando hay alguna afectación o defecto en un equipo de cómputo que interrumpa la operación diaria.
Falla.	Cuando existe una afectación o defecto.
FIFOMI.	Fideicomiso de Fomento Minero.
Garantía.	Compromiso temporal del fabricante o vendedor, por el que se obliga a reparar gratuitamente algo vendido en caso de avería.
Hardware.	Conjunto de componentes físicos (cables, tornillos, placas, etc.) que constituyen una computadora.
Programa de Computación.	La expresión original en cualquier forma lenguaje o código, de un conjunto de instrucciones que, con una secuencia, estructura y organización determinada tiene como propósito que una computadora o dispositivo realice una tarea o función específica.
Programas.	Es un conjunto de instrucciones o pasos que le indican a la computadora como manejar un problema específico.
Requerimiento.	Se considera un requerimiento cuando el usuario solicita un servicio pero que no afecte la operación.
Sistema Externo.	Programa de Computación desarrollado y elaborado por una entidad ajena al área de Informática del FIFOMI.
Sistema Interno.	Programa de computación desarrollado y elaborado por el Departamento de Desarrollo de Sistemas para automatizar las áreas funcionales del FIFOMI.
Software Institucional.	Software que es utilizado en el FIFOMI para la operación del equipo de cómputo y que está clasificado en las Políticas sobre el Uso del Software.
Software.	Programas de computadora, suministrado generalmente por un proveedor para facilitar la operación eficiente del equipo.
Soporte.	Apoyo que se otorga al usuario de un equipo de cómputo, cuando hay alguna afectación o evento que interrumpa su operación.
Tiempo de respuesta.	Tiempo máximo para contactar al usuario personalmente o vía telefónica, después de haber solicitado el Servicio.
Tiempo de solución del servicio.	Tiempo estipulado para la solución del Servicio.

Elaboró: Gerencia de Informática.

Revisó: Sistema de Gestión de Calidad

Autorizó: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación.

Fecha: Diciembre 2009

PR-DCTYP-10

Página 13 de 17

ÁREA: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación

PROCEDIMIENTO: Para el otorgamiento de Servicios de Soporte de Tecnologías de Información

9. ANEXOS.

9.1 Reporte de Servicio (aplicable a soportes diversos y atención a fallas de equipo).

Gerencia de Informática		Reporte de Servicio	
DATOS DEL USUARIO		No. 4,126	
Solicitante	Responsable		
Departamento	Categoría		
Ext.	Tipo Reporte		
Ubicación	N / INV Dañado :	Fecha	Hora
Nº de Inv. CPU	Solicitud :		
Prioridad	Asignación :		
	Tiempo de Resp :		
	Inicio :		
	Conclusión :		
Problema:			
Solución:			
Firma del Ingeniero de Servicio		Firma de Conformidad del Usuario	
<hr/> Mario Alberto Fernández Luna		<hr/>	

ÁREA: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación**PROCEDIMIENTO: Para el otorgamiento de Servicios de Soporte de Tecnologías de Información**

9.2 Instalación de Software Institucional.

  **Gerencia de Informática**
Formato de Solicitud de Instalación de Software 

Fecha: _____

Área: _____

Se solicita la instalación del siguiente software:

Nombre	Versión (Si se conoce)

Para ser utilizado de forma:

 Temporal

- Durante el periodo comprendido entre:

_____ y _____

 Permanente

En la computadora identificada con el número: _____

La cual se encuentra asignada y bajo resguardo de: _____

Justificación:

Gerente del Área

Empleado

Nombre y Firma_____
Nombre y Firma**Elaboró:** Gerencia de
Informática.**Revisó:** Sistema de Gestión de
Calidad**Autorizó:** Dirección de
Coordinación Técnica y
Planeación.

ÁREA: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación
PROCEDIMIENTO: Para el otorgamiento de Servicios de Soporte de Tecnologías de Información

9.3 Solicitud de respaldo de información.

Gerencia de Informática
Bitacora de Respaldos de Información de Equipos de Computo

Datos Generales

Fecha de Respaldo: _____

Usuario: _____ # de Equipo de Computo: _____

Area: _____ Piso: _____

Alcance del Respaldo

Almacenamiento

Medio de Respaldo:

CD-ROM: Cinta: Otro:

Destino del Respaldo:

Gerencia de Informática:	Otras Areas:
Control:	Responsable: _____
CD- _____	
TD- _____	
Responsable: _____	
Ubicación: _____	

Observaciones:

Realizo

Nombre y Firma

Usuario

Nombre y Firma

ÁREA: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación

PROCEDIMIENTO: Para el otorgamiento de Servicios de Soporte de Tecnologías de Información

10. AUTORIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Elaboró: Gerencia de Informática.

Revisó: Sistema de Gestión de Calidad

Autorizó: Dirección de Coordinación Técnica y Planeación.

Fecha: Diciembre 2009

PR-DCTYP-10

Página 17 de 17