

PRESENTACIÓN DEL ACUERDO 2018-O.67.-15

Políticas de mantenimiento preventivo, correctivo y continuo a bienes informáticos e infraestructura tecnológica de la PAOT

ANTECEDENTES

Para cualquier institución, la infraestructura tecnológica es indispensable. En el caso de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial de la Ciudad de México (PAOT) ésta es una herramienta básica para llevar a cabo las actividades institucionales.

Todas las unidades administrativas que integran a la PAOT interactúan con equipos de cómputo con el fin de optimizar las tareas encomendadas, por lo que es de gran importancia contar con una infraestructura tecnológica actualizada y funcional.

Al quedar deshabilitado un equipo de cómputo, provoca el retraso de las actividades de cualquier unidad administrativa de la PAOT. Por lo anterior, el mantenimiento preventivo, correctivo y continuo a toda la infraestructura tecnológica de la PAOT resulta de gran importancia, por lo que deberá realizarse con la finalidad de mantener disponibles los equipos de cómputo y servicios de tecnologías de la información.

JUSTIFICACIÓN

Resulta fundamental que una institución como la PAOT cuente con un documento que establezca las medidas mínimas para realizar, controlar y/o supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo e infraestructura tecnológica, optimizando y asegurando la disponibilidad de los equipos, a fin de proporcionar un servicio eficaz al personal adscrito a la PAOT.

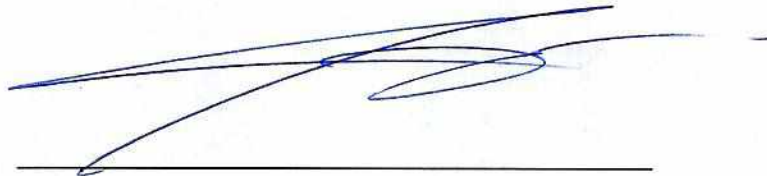
FUNDAMENTO LEGAL

Artículo 70 fracción I de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal y Artículo 53 fracciones IV, V, VI, VII, VIII, IX y X del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial de la Ciudad de México.

RESPONSABLE

Mtra. Gabriela Ortiz Merino en su carácter de Coordinadora Técnica y de Sistemas

Mtra. Gabriela Ortiz Merino



Coordinadora Técnica y de Sistemas

Se anexan Políticas de mantenimiento preventivo, correctivo y continuo a bienes informáticos e infraestructura tecnológica de la PAOT.



POLÍTICAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y CONTINUO A BIENES INFORMÁTICOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA PROCURADURÍA AMBIENTAL Y DEL ORDENAMIENTO TERRITORIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Contenido

I. Introducción	2
II. Objetivo	2
III. Marco Jurídico	2
IV. Glosario de términos	3
V. Políticas generales.....	4
VI. Políticas mantenimiento preventivo	5
VII. Políticas mantenimiento correctivo	6
VIII. Políticas Mantenimiento continuo (Soporte técnico)	7
IX. Diagrama general del procedimiento de solicitudes de soporte técnico	10

I. Introducción

La infraestructura tecnológica dentro de una entidad es indispensable; para la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial de la Ciudad de México (PAOT) representa una herramienta necesaria para llevar a cabo las actividades institucionales.

En la actualidad, todas las unidades administrativas que integran a la PAOT, interactúan con equipos de cómputo con el fin de optimizar las tareas encomendadas, por lo que es de gran importancia contar con una infraestructura tecnológica actualizada y funcional.

Al quedar deshabilitado un equipo de cómputo, provoca el retraso de las actividades de cualquier unidad administrativa de la PAOT. Por lo anterior, el mantenimiento preventivo, correctivo y continuo a toda la infraestructura tecnológica de la PAOT resulta de gran importancia, por lo que deberá realizarse con la finalidad de mantener disponibles los equipos de cómputo y servicios de tecnologías de la información.

II. Objetivo

Establecer las medidas mínimas para realizar, controlar y/o supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo e infraestructura tecnológica, optimizando y asegurando la disponibilidad de los equipos, a fin de proporcionar un servicio eficaz al personal adscrito a la PAOT.

III. Marco Jurídico

a. Leyes

Ley Orgánica de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial de la Ciudad de México

b. Reglamentos

Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial de La Ciudad de México.

c. Manuales

Manual Administrativo de la Procuraduría Ambiental y el Ordenamiento Territorial del Distrito Federal.

Coordinación Técnica y de Sistemas.



Misión: Diseñar, establecer y coordinar la aplicación de las políticas, normas y programas para el desarrollo en materia de tecnologías de la información de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del Distrito Federal.

IV. Glosario de términos

- a. **Bien informático:** Recursos materiales, productos de hardware y/o software: computadoras de escritorio, computadoras portátiles, servidores, dispositivos de almacenamiento, impresoras, consumibles de cómputo, equipos de comunicaciones, equipo de red activo (switches), ruteadores firewall, cableado, programas de computación, sistemas de información, software, utilerías y en general cualquier producto informático, propiedad de la PAOT, o al que bajo su autorización se tendrá derecho de uso en la Institución.
- b. **Bitácora:** Formato en el cual se lleva el registro de las acciones realizadas durante el proceso del mantenimiento preventivo y correctivo a bienes informáticos e infraestructura tecnológica, así como el resultado y observaciones del mismo.
- c. **COTESI:** Coordinación Técnica y de Sistemas de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial de la Ciudad de México.
- d. **Infraestructura tecnológica:** Consiste en el conjunto de dispositivos físicos (hardware) y aplicaciones (software) sobre el que trabajan los diferentes servicios tecnológicos que se requieren para operar.
- e. **Garantía:** Acuerdo por medio del cual un proveedor se compromete a reparar o reponer el bien o servicio sin costo extra, durante un determinado periodo de tiempo.
- f. **Limpieza física:** Remoción de suciedad y acumulación de polvo externa e interna, para evitar la degradación de componentes y prevenir futuros fallos.
- g. **PAOT:** Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial de la Ciudad de México.
- h. **Unidades administrativas:** Áreas que conforman a la PAOT



- i. **Soporte técnico:** Servicio para proveer asistencia y a resolver problemas relacionados con bienes informáticos.
- j. **Tiempo de respuesta:** Plazo que transcurre desde que se recibe una solicitud hasta que es atendida.
- k. **Usuarios:** Personas servidoras públicas adscritas a la Contraloría Interna o a las Unidades Administrativas de la PAOT.

V. Políticas generales

- a. La COTESI será la Unidad Administrativa responsable del mantenimiento preventivo y correctivo a bienes informáticos e infraestructura tecnológica, que se encuentran tanto en la Contraloría Interna como en las Unidades Administrativas de la PAOT.
- b. La COTESI elaborará el calendario de fechas para proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes informáticos e infraestructura tecnológica.
- c. Cualquier falla que se presente en algún bien informático o infraestructura tecnológica utilizado por el personal adscrito a la PAOT, deberá ser reportada dentro de la Intranet de la PAOT en el Apartado de "Solicitud de Soporte Técnico".
- d. Antes de cada servicio de mantenimiento preventivo a los bienes informáticos e infraestructura tecnológica, se deberá realizar un anexo técnico, el cual contendrá la información detallada de los bienes a los que se realizará el mantenimiento, así como el plan de trabajo
- e. Antes de iniciar cualquier actividad de soporte, la COTESI deberá informar al personal adscrito a las unidades administrativas o a la Contraloría Interna sobre la realización del mantenimiento preventivo y correctivo a los bienes informáticos e infraestructura tecnológica.
- f. El mantenimiento preventivo constará de la realización de acciones y/o tareas con el fin de prevenir alguna falla de los bienes informáticos, y de mantenerlos en óptimas condiciones de funcionamiento.



- g. El mantenimiento correctivo se realizará cuando algún bien informático o infraestructura tecnológica presente alguna falla imprevista.
- h. En caso de que los bienes informáticos cuenten con garantía por parte del proveedor, será responsabilidad de la COTESI hacer cumplir las mismas con apoyo administrativo de la Coordinación Administrativa de la PAOT.
- i. El mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes informáticos e infraestructura tecnológica podrá realizarse por un tercero, siempre y cuando dichos servicios sean validados por la COTESI.
- j. Si el mantenimiento preventivo y correctivo a los bienes informáticos e infraestructura tecnológica fuera realizado por una empresa externa a la PAOT, la COTESI apoyará a la Coordinación Administrativa, para realizar las licitaciones públicas para la contratación del servicio.
- k. En todo momento la COTESI deberá llevar el control del mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes informáticos e infraestructura tecnológica mediante bitácoras.
- l. En todo trabajo de mantenimiento preventivo, correctivo y continuo a los bienes informáticos e infraestructura tecnológica, el usuario dará el visto bueno del servicio.

VI. Políticas mantenimiento preventivo

- a. El mantenimiento preventivo consistirá en la limpieza física interna y externa de los bienes informáticos e infraestructura tecnológica.
- b. Las actividades que se realizarán durante el mantenimiento preventivo a los bienes informáticos e infraestructura tecnológica, deberán ser programadas en fechas que involucre el mínimo impacto y afectación al desarrollo de las labores tanto de la Contraloría Interna como de las diferentes Unidades Administrativas de la PAOT.
- c. El mantenimiento preventivo a los bienes informáticos e infraestructura tecnológica, se deberá realizar al menos una vez al año, dentro de las instalaciones de la PAOT.



- d. Las fechas para realizar el mantenimiento preventivo a los bienes informáticos e infraestructura tecnológica, será definido por la COTESI, tomando en cuenta las cargas de trabajo tanto de la Contraloría Interna como de las Unidades Administrativas de la PAOT.
- e. Al finalizar el mantenimiento preventivo a los bienes informáticos e infraestructura tecnológica, dichos bienes no presentaran ninguna falla, ya que solo será limpieza física.
- f. Los bienes utilizados por el usuario, deberán quedar instalados de igual manera a como estaba antes del mantenimiento, asegurando el correcto cableado y acomodo.
- g. Toda tarea desarrollada durante el mantenimiento preventivo a los bienes informáticos e infraestructura tecnológica, será realizada, supervisada y/o avalada por la COTESI.
- h. La COTESI definirá los equipos y tiempos para el desarrollo del mantenimiento preventivo a los bienes informáticos e infraestructura tecnológica.
- i. Se deberá llevar una bitácora de mantenimiento preventivo a los bienes informáticos e infraestructura tecnológica.

VII. Políticas mantenimiento correctivo

- a. El mantenimiento correctivo a los bienes informáticos e infraestructura tecnológica que cuenten con la garantía correspondiente, se realizará conforme a los términos estipulados en la misma, siempre y cuando se encuentre vigente.
- b. El tiempo de respuesta en el mantenimiento correctivo a los bienes informáticos e infraestructura tecnológica que no cuenten con la garantía correspondiente, dependerá de la existencia de refacciones con las que se cuenten al momento en el que se presente la falla.
- c. En caso de que la refacción de un bien informático o infraestructura tecnológica tarde un lapso considerado de tiempo en ser reemplazado, la COTESI otorgará un equipo en forma de



- préstamo, igual o de similares características y en buenas condiciones, siempre y cuando exista la disponibilidad necesaria.
- d. Como parte del mantenimiento correctivo, en caso de que un bien informático necesite reemplazo de una refacción; el tiempo de respuesta o reparación del bien, dependerá de los trámites administrativos y políticas del fabricante o proveedor de los equipos.
 - e. La COTESI definirá los equipos y tiempos para el desarrollo del mantenimiento correctivo a los bienes informáticos e infraestructura tecnológica.
 - f. Si un bien informático presenta una falla, la cual resulta irreparable por motivo de obsolescencia, la COTESI deberá dar de baja el bien, y se le entregará al usuario otro bien de igual o similares características y en buenas condiciones, siempre y cuando exista la disponibilidad necesaria.
 - g. Se deberá llevar una bitácora de mantenimiento correctivo a los bienes informáticos e infraestructura tecnológica.

VIII. Políticas Mantenimiento continuo (Soporte técnico)

Como parte del mantenimiento preventivo y correctivo a los bienes informáticos e infraestructura tecnológica, la COTESI brindará a los mismos, los servicios de soporte técnico. Dicho servicio contempla lo siguiente:

- a. La COTESI deberá apoyar a todos los usuarios, con el fin de resolver los problemas relacionados a los bienes informáticos.
- b. Toda solicitud de soporte técnico, deberá ser registrada por el usuario en el sistema "Solicitudes de soporte tecnico", el cual se encuentra dentro de la Intranet de la PAOT, o solicitada mediante oficio o atenta nota, a fin de que pueda brindarse el servicio por parte de la COTESI.
- c. Cualquier usuario podrá registrar solicitudes de soporte técnico.
- d. El seguimiento al procedimiento del servicio de soporte técnico, así como el estatus, se verá reflejado en el sistema "Solicitudes de soporte técnico".

- e. Una vez recibida la solicitud de soporte técnico, la COTESI valorará el requerimiento y la atención deberá de iniciar el mismo día de la recepción de la solicitud.
- f. El tiempo de conclusión del servicio de soporte técnico, dependerá del número de solicitudes recibidas, así como de la complejidad para su resolución.
- g. En caso de ser necesario el cambio de alguna refacción de un bien informático, el tiempo de respuesta dependerá de la disponibilidad de las refacciones.

El procedimiento general del servicio de solicitudes de soporte técnico brindado por la COTESI, deberá de ser el siguiente:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidades Administrativas (Usuarios)	Detecta falla en equipo, sistema o en servicio de voz y datos, requiere de un nuevo servicio informático. Inicia procedimiento de solicitudes de soporte técnico a través del sistema desde la Intranet o envía atenta nota.
2	Unidades Administrativas (Usuarios)	El Usuario accede al menú del sistema en el que puede revisar sus Notificaciones o Solicitar soporte Técnico.
3	Unidades Administrativas (Usuarios)	El Usuario elige la opción para iniciar proceso de Solicitud de Soporte Técnico a través del Sistema, o en relación a la respuesta positiva del punto 16, se inicia un nuevo proceso de Solicitud de Soporte Técnico.
4	Unidades Administrativas (Usuarios)	El Sistema revisa si el Usuario tiene solicitudes abiertas.
5	Unidades Administrativas (Usuarios)	Con base a la respuesta negativa del punto 4, el usuario registra su solicitud.
6	COTESI	Se guarda la solicitud con estatus "Recibida".
7	COTESI	El sistema busca personal técnico disponible para el servicio solicitado.
8	COTESI	Se asigna personal técnico para atender la solicitud y se cambia a estatus "Asignado".
9	COTESI	En caso de no estar disponible el personal que inicialmente fue asignado al servicio, el mismo podrá reasignarse a otro personal para dar atención lo antes posible; por lo que en esta etapa se decide si se requiere reasignación de personal o no.

No.	Responsable	Actividad
10	COTESI	En relación a la respuesta positiva del punto 9, se reasigna personal a la solicitud para iniciar con el servicio.
11	COTESI	En esta etapa, se inicia la atención de la solicitud del servicio.
12	COTESI	Una vez llevada a cabo la primera visita o atención de la solicitud, el personal la registra en el sistema.
13	COTESI	Se indica en el sistema si fue resuelta la solicitud en la primera atención, el sistema se encuentra habilitado para realizar hasta 3 visitas o atenciones.
14	COTESI	En relación a la respuesta positiva del punto 13, el personal registra en el sistema la atención del servicio cambiando el estatus de la solicitud a "Terminado", así como las observaciones y acciones realizadas en el servicio
15	Unidades Administrativas (Usuarios)	En la interfaz del usuario se muestra la solicitud "Terminada", por lo que el usuario no podrá solicitar otro servicio hasta que "cierre" la solicitud respondiendo la encuesta de satisfacción. Esta acción cierra la solicitud y cambia el estatus a "Concluido"
16	Unidades Administrativas (Usuarios)	Una vez concluido el servicio el Usuario decide si requiere otra solicitud de servicio o no
17	Unidades Administrativas (Usuarios)	En relación a la respuesta negativa del punto 16, se da fin al proceso de Solicitud de Soporte Técnico
18	COTESI	En relación a la respuesta negativa del punto 13, se registran los motivos por el cual no se resuelve la solicitud
19	COTESI	Se notifican las observaciones de los motivos por el cual no se resuelve la solicitud, las cuales se reflejarán en la interfaz del usuario. El proceso pasa el punto 12 para atenderse en una siguiente vista



IX. Diagrama general del procedimiento de solicitudes de soporte técnico

