

ÁREA RESPONSABLE:  
PROCEDIMIENTO:  
OBJETIVO ESTRATÉGICO

Subdirección de Operación de Sistemas de Información  
Soporte técnico y mantenimiento de equipo informático  
Abatir la irregularidad de vehículos, principalmente dedicados al servicio de pasaje regular, a efecto de contar con un servicio moderno y confiable, en un entorno de certidumbre jurídica y competencia equitativa.

## OBJETIVO

Administrar y supervisar el Soporte Técnico y Mantenimiento a los bienes informáticos y de Comunicaciones, con base en el Programa de Trabajo de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, a fin de asegurar y optimizar el buen funcionamiento de los bienes y contribuir a un mejor desempeño de las actividades encomendadas a la Dirección General de Autotransporte Federal.

## LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Se atenderán todas las solicitudes de mantenimiento o soporte técnico al equipo informático que se realicen por escrito a la Dirección de Sistemas y Operación.
2. Solo se dará mantenimiento a los bienes informáticos que pertenezcan a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
3. Las solicitudes se atenderán a través de la Subdirección de Operación de Sistemas de Información en máximo 19 días hábiles.
4. En caso de que la solicitud de mantenimiento no pueda atenderse por parte de la Dirección de Sistemas y Operación, se solicita a través de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el apoyo para la realización del mantenimiento.
5. En la realización de cualquier servicio, se proporcionará al usuario, un formato de evaluación para calificar el servicio recibido.

ÁREARESPONSABLE:

PROCEDIMIENTO:

DURACIÓN TOTAL:

Subdirección de Operación de Sistemas de Información

Soporte técnico y mantenimiento de equipo informático

17 días

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Act. No.	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Subdirección de Operación de Sistemas de Información	Recibe por escrito solicitud de mantenimiento o soporte técnico para el equipo informático.	30 min.
02		<p>Evalúa si el requerimiento es factible de solventarlo en la Subdirección de Operación de Sistemas de Información.</p> <p>SI. Le informa al área solicitante el calendario de atención del mantenimiento o soporte del equipo informático y en la fecha establecida, realiza el servicio de mantenimiento o soporte técnico del equipo informático.</p> <p>NO. Analiza y plantea la situación del problema del equipo informático y determina si dicho requerimiento está dentro del contrato externo establecido por la SCT para dar soporte y mantenimiento a los equipos informáticos.</p> <p>Si el requerimiento esta dentro del contrato levanta reporte vía telefónica en coordinación con área solicitante en el que se especifique el requerimiento al Centro de Atención Tecnológica (CAT) para que a su vez este sea turnado a la empresa externa contratada para atender dicho requerimiento.</p>	15 días
03		<p>Recibe el servicio de mantenimiento o soporte técnico del equipo informático en la fecha establecida.</p> <p>El personal que proporciona el servicio realiza las pruebas de verificación y funcionalidad correspondiente.</p>	1 día
04		Una vez recibido el servicio y dejando en operación dicho equipo se firma el reporte (FORMATO MP-312-PR19-PO1-F01) de atención.	1 hora
05		TERMINA EL PROCEDIMIENTO	

