

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-OYP-006		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 01/08/2022	PAGINA: 1 de 6
PROCEDIMIENTO DE REEMPLAZO DE PARTES			

1. OBJETIVO.

Definir el procedimiento de Reemplazo de Partes, estableciendo el desarrollo de trabajo adecuado, que permita:

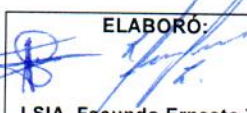



- ✓ Detectar fallas en las partes o componentes de los equipos de TI.
- ✓ Reemplazar las partes dañadas que permitan el continuo funcionamiento de los equipos.

2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Se aplica en el momento que se detecte una falla en el funcionamiento de los equipos, a través del Sistema de monitoreo, o bien, directamente en el equipo, ya sea revisando los log's, o a través del sistema de control o consola del equipo. Desde que se verifica la pieza dañada, hasta el reemplazo de la misma o haciendo válida la garantía de la pieza con el proveedor o fabricante, según sea el caso.

3. RESPONSABILIDADES.

- 3.1 El responsable del dominio tecnológico, revisa el Sistema de monitoreo para detectar fallas en los equipos.
- 3.2 El responsable del dominio tecnológico, realiza una revisión física y lógica de los equipos para detectar las piezas dañadas.
- 3.3 El responsable del dominio tecnológico, se encarga de levantar el reporte con el fabricante o proveedor para la aplicación de la garantía en el caso de que el equipo de TI este con garantía vigente.
- 3.4 Si la pieza será reemplazada por el responsable del dominio tecnológico se solicita la compra o adquisición de la misma al área de ADTI para hacer el reemplazo de la pieza o equipo de TI.
- 3.5 El responsable del dominio tecnológico tiene la obligación de atender al técnico de la marca en el caso de que el equipo de TI dañado cuente con soporte por parte del fabricante.

ELABORÓ:  LSIA. Facundo Ernesto Torres Ing. Irving Felipe Sandoval Cómputo y Redes OyP <i>CyP</i>	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
--	--	--	--

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-OYP-006		PAGINA:
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 01/08/2022	2 de 6
PROCEDIMIENTO DE REEMPLAZO DE PARTES			

4. DEFINICIONES.

Área de ADTI. Área de Cómputo y Redes encargada de atender cuestiones administrativas para contratos, soportes y adquisición de equipos de TI con los proveedores.

Consola de equipos. Es una forma directa de ver en pantalla el funcionamiento de los equipos.

Dominio tecnológico. Las agrupaciones lógicas de TIC denominadas dominios tecnológicos, que conforman la arquitectura tecnológica de la institución, los cuales podrán ser, entre otros, los grupos de seguridad, cómputo central y distribuido, cómputo de usuario final, telecomunicaciones, colaboración y correo electrónico, internet, intranet y aplicativos de cómputo.

Equipo de TI. Es el término para llamar a los equipos (servidores, switches, ups, etc.) que soportan los servicios de nuestro centro.

Fabricante. Empresa u organización que fabrico el equipo de TI.



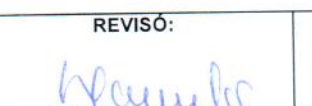

Garantía vigente. Contrato en activo que se tiene con el proveedor o fabricante para atender cuestiones de fallas o problemas con el equipo de TI.

Log's. Es una bitácora de eventos ocurridos por equipo.

Proveedor. Intermediario entre el fabricante y el usuario final que es quien adquiere los equipos de TI.

Sistema de monitoreo. Es el proceso que ayuda con la supervisión de los recursos y el desempeño de la infraestructura de TI, tanto en software como en hardware.

Técnico de la marca. Personal del proveedor o fabricante con conocimientos técnicos encargado de atender los reportes generados para un problema de equipos de TI.

ELABORÓ:	VERIFICÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
 LSIA. Facundo Ernesto Torres Ing. Irving Felipe Sandoval Cómputo y Redes OYP <i>Cyg</i>	 Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	 Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	 Dr. Víctor Manuel Rivero Mercado Director General

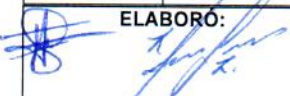
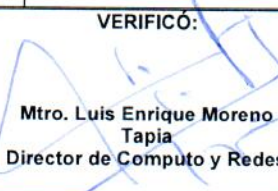


	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-OYP-006		
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 01/08/2022	PAGINA: 3 de 6
PROCEDIMIENTO DE REEMPLAZO DE PARTES			

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. Proceso de remplazo de partes.

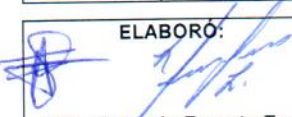


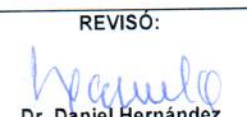
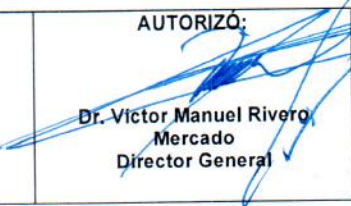
5.1.1. Descripción de actividades.

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo, ayuda visual o referencia a sitio web.
1	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Detectar el problema de un equipo de TI a través del sistema de monitoreo, o físicamente revisando los log's o la consola de equipos y registrar el problema en el sistema de tickets.	Revisión del sistema de monitoreo o revisión física o lógica de los equipos de TI.
2	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Identificar el tipo de falla.	
3	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿Es una falla de hardware? SI: remitirse al paso 7. NO: remitirse al paso 4.	
4	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Revisar si hay problemas con el software o con la configuración del equipo de TI.	Alerta en el equipo de TI.
5	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Hacer las correcciones necesarias.	

ELABORÓ:  LSIA. Facundo Ernesto Torres Ing. Irving Felipe Sandoval Cómputo y Redes OyP <i>Cyy</i>	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Víctor Manuel Rivero Mercado Director General
--	---	---	---

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-OYP-006		PAGINA:
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 01/08/2022	4 de 6
PROCEDIMIENTO DE REEMPLAZO DE PARTES			

6	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿Se resolvió el problema? SI: remitirse paso 17. NO: remitirse al paso 7.	
7	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿El equipo cuenta con garantía? SI: remitirse al paso 10. NO: remitirse al paso 8.	
8	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Solicitar la pieza a ADTI.	Dividir ticket a ADTI.
9	<u>ADTI</u>	Solicitar la compra de la pieza dañada. Remitirse al paso 13.	Requisición para compra de la pieza.
10	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Consultar con el proveedor o fabricante si se requiere el remplazo de la pieza o de todo el equipo.	Correo con número de caso.
11	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Solicitar la pieza con el proveedor o fabricante.	Correo confirmación de cambio de pieza.
12	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿Es necesaria la instalación de la pieza por parte del proveedor? SI: remitirse al paso 14.	

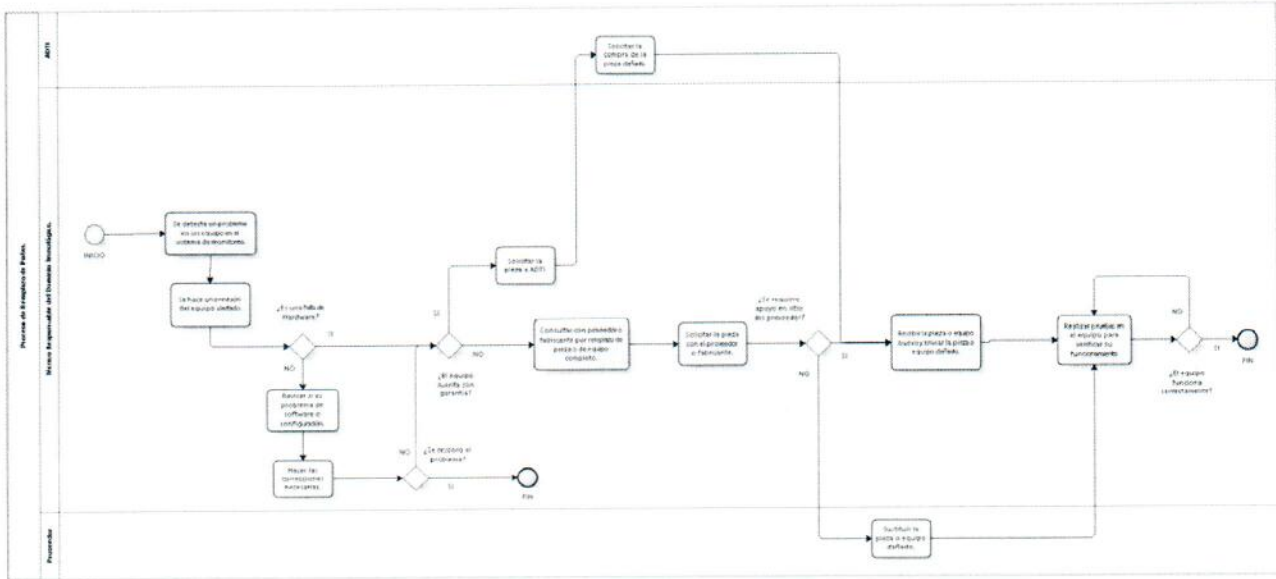
ELABORÓ:  LSIA. Façundo Ernesto Torres Ing. Irving Felipe Sandoval Cómputo y Redes OyP 	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Compuo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Víctor Manuel Rivera Mercado Director General
---	--	---	---

**CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.**CLAVE DEL PROCESO **CYR-OYP-006**No. REVISION
3FECHA DE EMISIÓN:
01/08/2022PAGINA:
5 de 6**PROCEDIMIENTO DE REEMPLAZO DE PARTES**

		NO: remitirse al paso 13.	
13	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Recibir la pieza o equipo nuevo y envío de pieza o equipo dañado. Remitirse al paso 15.	Documento de entrega de pieza o equipo.
14	<u>Proveedor.</u>	Realizar la sustitución de la pieza dañada.	
15	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Realizar pruebas en el equipo para verificar su funcionamiento.	
16	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿El equipo funciona correctamente? SI: remitirse al paso 17. NO: remitirse al paso 15.	
17	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Finalizar el proceso y cierre del ticket.	Ticket documentado.

 ELABORÓ: LSIA. Façundo Ernesto Torres Ing. Irving Felipe Sandoval Cómputo y Redes OyP	 VERIFICÓ: Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	 REVISÓ: Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	 AUTORIZÓ: Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
---	--	---	--

5.1.2. Diagrama de flujo.



6. DOCUMENTOS GENERADOS.



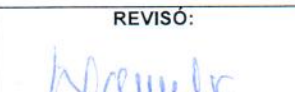

- Sin documentos generados

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Guías de instalación.
- Guía de remplazo de piezas.

8. ANEXOS.

- Guías de instalación.
- Guía de remplazo de piezas.

ELABORÓ:  LSIA, Facundo Ernesto Torres Ing. Irving Felipe Sandoval Cómputo y Redes OYP	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Víctor Manuel Rivero Mercado Director General
---	---	---	---