



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

Centro Interdisciplinario de Investigaciones y Estudios sobre Medio
Ambiente y Desarrollo
Conocimiento Interdisciplinario para la Sustentabilidad



Procedimiento de Atención a usuarios de Cómputo y Comunicaciones

Fecha: Enero 2020	Elaboró: Lic. Héctor A. Pérez B.	Revisó: Ing. José Noé Hernández N.	Autorizó: Dr. Víctor F. Santos Hernández	Código: CIEMAD ADM-13
Vigencia: Enero 2025	 Asistente	 Jefe de la Unidad de Informática	 Director	Revisión: 2
				Pág. 1 de 4



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

Centro Interdisciplinario de Investigaciones y Estudios sobre Medio
Ambiente y Desarrollo
Conocimiento Interdisciplinario para la Sustentabilidad



INDICE

1. Objetivo	3
2. Alcance y Campo de Aplicación.....	3
3. Referencias.....	3
4. Desarrollo	3
5. Diagrama	4
6. Anexos y Formatos.....	4
7. Control de Cambios	4



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

Centro Interdisciplinario de Investigaciones y Estudios sobre Medio
Ambiente y Desarrollo
Conocimiento Interdisciplinario para la Sustentabilidad



1. Objetivo

Establecer la metodología para la atención de usuarios de equipo de cómputo en el CIEMAD para el logro eficiente de sus labores cotidianas.

2. Alcance y Campo de Aplicación

- 2.1 Unidad de Informática
- 2.2 Para todo personal: directivos, investigadores, alumnos internos y externos del CIEMAD.

3. Referencias

- 3.1 Mapa del Proceso de Administración (PG-CIEMAD-6.1.0-0.1).
- 3.2 Reglamento para la Operación, Administración y Uso de la Red Institucional de Cómputo y Telecomunicaciones del Instituto Politécnico Nacional.

4. Desarrollo

- 4.1 Se levanta la solicitud de servicio vía electrónica, telefónica o en persona acudiendo a la Unidad de Informática
- 4.2 Se atiende solicitud y se asigna número de reporte. (Solicitud de servicio)
- 4.3 Se analiza la problemática y se designa al personal para atender la solicitud.
- 4.4 Si se soluciona el problema se cierra el reporte. (Solicitud de servicio)
- 4.5 Si no se soluciona se levanta dictamen inicial del problema. (Solicitud de servicio)
- 4.6 Si se trata de hardware, mandar a mantenimiento preventivo o correctivo, según se requiera.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

Centro Interdisciplinario de Investigaciones y Estudios sobre Medio Ambiente y Desarrollo
Conocimiento Interdisciplinario para la Sustentabilidad



- 4.7 Si se trata de software se implementa solución.
- 4.8 Si se soluciona el problema se cierra el reporte. (Solicitud de servicio)

5. Diagrama

6. Anexos y Formatos.

Código de Anexo	Nombre de Anexo
N/A	No aplica

Código de Registro	Nombre de Formato
N/A	No aplica

7. Control de Cambios

Cambio	Registro	Fecha