

Contrato que celebran en esta ciudad de Guadalajara, Jalisco, el día **26 del mes de noviembre del año 2025**, la **Secretaría de Administración** del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, a la que en lo sucesivo se le denominará como la “**SECRETARÍA**”, la cual es representada en este acto por su **Director General de Abastecimientos, Lic. José Eduardo Torres Quintanar**, acompañada de la dependencia requirente, la **Secretaría de la Hacienda Pública** del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, a la que en lo sucesivo se le denominará como la “**DEPENDENCIA**”, representada en este acto por el **Ing. Jesús Salvador Peña Dueñas**, en su carácter de **Director General de Administración y Sistemas**; y **DOCUDIGITAL DE OCCIDENTE, S.A. DE C.V.**, a quien en lo subsecuente se le denominará como el “**PROVEEDOR**”, representada en este acto por el **C. Mario Alberto Ramírez Alva**; y cuando se refiera a ambos contratantes se les denominará como las “**PARTES**”, las cuales llevan a cabo las siguientes:

DECLARACIONES

I. Declara el representante de la “SECRETARÍA”:

- a) Que la “**SECRETARÍA**” es la dependencia de la Administración Pública Estatal competente para representar al Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco en las adquisiciones de bienes y servicios, en atención a lo dispuesto por los artículos 2, numeral 2, 3, numeral 1, fracción I, 5, numeral 1, fracción I, 7, numeral 1, fracción III, 14, numeral 1, 15, numeral 1, fracción I, 16, numeral 1, fracción III, y 19, numeral 1, fracción XI, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, así como por los artículos 34, 35 y 36 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, en lo subsecuente la “**LEY**”, en relación al artículo 3 del Reglamento de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, en lo subsecuente el “**REGLAMENTO**”.
- b) Que su representante cuenta con las facultades para llevar a cabo las operaciones de compra requeridas por las dependencias de la administración pública centralizada del Poder Ejecutivo del Estado, y consecuentemente para contratar y obligarse a nombre del Gobierno del Estado de Jalisco, de conformidad con los artículos 2, fracción XII, 9, fracción II, 13, fracción X, 19, fracciones V, X y XV, 41 fracción X y 44 fracciones VII, X, XI y XIX, del Reglamento Interno de la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco; así como los artículos 4 y 12, del “**REGLAMENTO**”.
- c) Que para efectos del presente, cuando en la “**LEY**”, así como en el “**REGLAMENTO**”, se haga mención a la Subsecretaría de Administración, se entenderá que se refieren a la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, toda vez que ciertas facultades y atribuciones de la antes Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas se establecieron a cargo de esta última, de conformidad con los artículos Primero, Quinto y Décimo Transitorios de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, publicada en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco” el 5 de diciembre de 2018.
- d) Que de conformidad con el artículo 41 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, y con el inciso D, apartado 1, punto 15, del Clasificador por Fuentes de Financiamiento, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de enero de 2013 y reformado el 20 de diciembre de 2016, el Estado está facultado para contratar, por lo que las facultades descritas en líneas anteriores aplican para comparecer a la firma del presente instrumento.
- e) Que para los efectos del presente contrato señala como domicilio el ubicado en Prolongación Avenida Alcalde número 1221, colonia Miraflores, zona Centro, C.P. 44270 de esta ciudad de Guadalajara, Jalisco, México; mientras que para efectos de facturación su domicilio es la calle Pedro Moreno No. 281, Guadalajara Centro, Guadalajara, Jalisco, C.P. 44100, y su R.F.C. es SPC130227L99.

II. Declara la “DEPENDENCIA”:

- a) Que cuenta con suficiencia presupuestal para el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, en atención al artículo 50 de la “**LEY**” y 40 del “**REGLAMENTO**”.
- f) De conformidad con lo establecido en el artículo 39, 101 fracción II del “**REGLAMENTO**”, en correlación con el oficio **SHP/DGAS/240/2024**, suscrito por el **Mtro. Luis García Sotelo**, en su carácter de **Secretario de la Hacienda Pública**, con fecha 26 de diciembre del año 2024, se designó para efectos de suscribir el presente instrumento al **Ing. Jesús Salvador Peña Dueñas**, en su carácter de **Director General de Administración y Sistemas**, quien será encargado de dar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones señaladas en el presente contrato para la “**DEPENDENCIA**”. En caso de que la persona designada sea sustituida en su cargo o funciones, se entenderá como responsable y encargado del seguimiento, la persona servidor/a pública que sea designada/o como titular o encargada/o de la Dirección General de Administración y Sistemas de la “**DEPENDENCIA**”.

III. Declara el “PROVEEDOR” bajo protesta de decir verdad:

- a) Que es una Sociedad Anónima de Capital Variable, legalmente constituida e integrada conforme a las legislaciones que le son aplicables, según consta en la Escritura Pública número 11,052 de fecha 17 de enero del año 2005, otorgada ante la fe del Licenciado Guillermo Gómez Villaseñor, Notario Público Titular número 9, asociado a la numero 1 de la zona metropolitana, con adscripción a Tonalá, Jalisco, por convenio publicado en el periódico Oficial “El Estado de Jalisco”, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Estado de Jalisco, bajo el folio mercantil electrónico número **28379*1**, en la que se contienen los estatutos, objeto y demás elementos de la constitución legal de la empresa denominada **DOCUDIGITAL DE OCCIDENTE, S.A. DE C.V.**
- b) Que el **C. Mario Alberto Ramírez Alva**, en su carácter de Apoderado Legal, tiene las facultades jurídicas necesarias vigentes y suficientes para suscribir el presente contrato tal y como se advierte en el testimonio de la Escritura Pública número 56,941 de fecha 03 de agosto del año 2021, pasada ante la fe del Licenciado Pablo Gonzalez Vázquez, Notario Público número 35 de Zapopan, Jalisco, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Estado de Jalisco, bajo el folio mercantil electrónico número **28379** quien se identifica con su credencial para votar, expedida por el Instituto Nacional Electoral número [REDACTED] 1
- c) Quien suscribe manifiesta bajo protesta de decir verdad que cuenta con las facultades jurídicas necesarias, vigentes y suficientes para contraer derechos y obligaciones en nombre del **PROVEEDOR**, mismas que no le han sido revocadas, modificadas o limitadas en forma alguna.
- d) Que conforme a lo dispuesto en los artículos 17 y 20 de la “LEY”, su representada se encuentra debidamente inscrita y actualizada ante el Registro Único de Proveedores y Contratistas del Estado de Jalisco, bajo el número de registro de proveedor **P18680**, y que la información contenida en el expediente respectivo no ha sufrido modificación alguna y se encuentra vigente.
- e) Que señala como domicilio fiscal y convencional de su representada, para los fines de este contrato, así como para recibir todo tipo de citas y notificaciones, el ubicado en la calle Federico Chopin número 14, colonia Residencial la Estancia, C.P. 45030, Zapopan, Jalisco, así como los teléfonos 3311100903 y 3332505115 y los correos electrónicos mario.ramirez@docudigital.net elena.rodriguez@docudigital.net.
- f) Que cuenta con Registro Federal de Contribuyentes **DOC0501272RA**.
- g) Que tiene la capacidad legal, financiera, técnica y productiva necesaria para dar cumplimiento al presente contrato.
- h) Que tiene la aprobación y los permisos correspondientes de las autoridades competentes y en caso de aplicar, cuenta con los derechos de propiedad industrial e intelectual, necesarios para la prestación de los servicios y abastecimientos de los bienes o productos contratados.
- i) Que conoce el contenido de los requisitos que establece la “LEY”, así como el contenido de la resolución número **064/2025 sin concurrencia del Comité**, mediante la cual se llevó a cabo la adjudicación directa número **AD 065/2025, “ADQUISICION DE POLIZA DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE IMPRESION”**, misma que protesta cumplir.
- j) Que no se encuentra en ningún supuesto de los establecidos en el numeral 52 de la “LEY”.
- k) Que conoce y se obliga a cumplir con el Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo en materia de erradicación del Trabajo Infantil, del artículo 123 Constitucional, apartado A) en todas sus fracciones y de la Ley Federal del Trabajo en su artículo 22, manifestando que ni en sus registros, ni en su nómina tiene empleados menores de quince años y que en caso de llegar a tener a menores de dieciocho años que se encuentren dentro de los supuestos de edad permitida para laborar le serán respetados todos los derechos que se establecen en el marco normativo transrito.
- l) Manifiesta estar al corriente en los pagos que se derivan de sus obligaciones fiscales, en específico de las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y el Instituto Mexicano del Seguro Social.

IV. Las “PARTES” declaran:

- a) Que el presente contrato, cuyo objeto será solventado con **RECURSOS FEDERALES NO ETIQUETADOS, DEL EJERCICIO 2025**, se originó con motivo de la Adjudicación Directa número **AD 065/2025** denominada **“ADQUISICION DE POLIZA DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE IMPRESION”**, la cual fue resuelta o autorizada a favor del **“PROVEEDOR”** de conformidad con la resolución número **064/2025**, de fecha **26 de noviembre de 2025**, emitido por la **Unidad Centralizada de Compras** de la **“SECRETARÍA”**.
- b) Que el **“PROVEEDOR”** se obliga a cumplir con las especificaciones detalladas en la propuesta aprobada y la Resolución descrita en el inciso que antecede, en las cuales se detallan las características del servicio objeto de este contrato.
- c) Que, para efectos del presente instrumento, las referencias que se hagan a la **“LEY”**, se entenderán hechas a la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- d) Que se reconocen recíprocamente el carácter con el que comparecen y sujetan el presente contrato al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. - DEL OBJETO. En virtud del presente contrato, se adquiere del **“PROVEEDOR”** el proyecto denominado **“ADQUISICION DE POLIZA DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE IMPRESION”**, para la **“DEPENDENCIA”**, el cual deberá cubrir la totalidad de las características, cantidades y especificaciones técnicas señaladas en la propuesta aprobada y en la resolución número **064/2025**, de fecha **26 de noviembre de 2025**, y cuya descripción se refleja de la siguiente forma:

PARTIDA	CANTIDAD	U.M.	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	TOTAL
1	1	Servicio(s)	POLIZA DE MANTENIMIENTO PARA 2 EQUIPOS DE IMPRESIÓN Y SOPORTE TECNICO EN SITIO. (ESPECIFICACIONES DE ACUERDO A PROPUESTA TECNICA Y ECONOMICA.)	\$738,364.00	\$738,364.00
				SUBTOTAL	\$738,364.00
				IVA	\$118,138.24
				GRAN TOTAL	\$856,502.24

SEGUNDA. - DE LA ENTREGA Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El **“PROVEEDOR”** deberá entregar la póliza objeto de este contrato más tardar el **día 31 de diciembre de 2025**, en el Almacén de servicio de la **“DEPENDENCIA”**, ubicado en la calle de Pedro Moreno número 281, Zona Centro de esta ciudad de Guadalajara, Jalisco, C.P. 44100, en las fechas y horarios que para tal efecto se indiquen, lo anterior, bajo la estricta responsabilidad del **“PROVEEDOR”**.

Dada la naturaleza del presente contrato y con fin simplificativo, el servicio a prestarse consistirá en lo plasmado en la **Propuesta Técnica del proveedor**, aprobada en la Adjudicación Directa número **AD065/2025** denominada **“ADQUISICION DE POLIZA DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE IMPRESION”**, la cual, para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente instrumento, forman parte integral del mismo, como **ANEXO ÚNICO**.

TERCERA. - DE LA VIGENCIA. La vigencia del presente instrumento contractual comenzará a correr a partir del **día 26 del mes de noviembre del año 2025**, y concluirá el **día 25 del mes de noviembre del año 2026**, y/o hasta agotar el techo presupuestal, a excepción de las garantías, las cuales seguirán surtiendo sus efectos hasta el término de su vigencia.

CUARTA. - DEL PRECIO. El **“PROVEEDOR”** fija un precio de **\$856,502.²⁴ M.N. (ochocientos cincuenta y seis mil quinientos dos pesos ^{24/100} Moneda Nacional)** Impuesto al Valor Agregado incluido, por los bienes objeto de este contrato.

CUARTA bis. - DE LA RETENCIÓN CINCO AL MILLAR. Que mediante **ANEXO 7** de las bases, el **“PROVEEDOR”** manifestó su voluntad en realizar la aportación cinco al millar del monto total del contrato, antes del Impuesto al Valor Agregado, siendo dicha cantidad por un monto de **\$3,691.⁸² M.N. (tres mil seiscientos noventa y un pesos ^{82/100} Moneda Nacional)**, para que dicha cantidad sea aportada al Fondo Impulso Jalisco, con el propósito de promover y procurar la reactivación económica del Estado; así como su consentimiento para

que la Secretaría de la Hacienda Pública realice la retención de tal aportación en una sola ministración en el primer pago, ya sea pago de anticipo, pago parcial o pago total.

Lo anterior en apego a lo establecido por los artículos 143, 145, 148 y 149 de la “LEY”.

QUINTA. - DE LA FORMA DE PAGO. La Secretaría de la Hacienda Pública realizará el pago al “PROVEEDOR” en moneda nacional, mediante pago único o en parcialidades. El pago correspondiente se efectuará dentro de los 30 treinta días naturales siguientes a aquel en que la documentación señalada a continuación para el pago parcial o total, sea recibida en la “DEPENDENCIA”:

Documentos para cada pago parcial o total:

- a) Original y copia del comprobante fiscal respectivo expedido a favor de la Secretaría de la Hacienda Pública, cuyo domicilio es en la calle Pedro Moreno No. 281, Guadalajara Centro, Guadalajara, Jalisco, C.P. 44100, y su R.F.C. es SPC130227L99, validado por la “DEPENDENCIA”.
- b) Impresión de la verificación del CFDI de la página del Servicio de Administración Tributaria.
- c) 1 copia del contrato.
- d) Oficio de Recepción a Entera Satisfacción.
- e) Copia de la Declaración de aportación del 5 al millar para el Fondo Impulso Jalisco (**ANEXO 7** de las bases) en la cual el “PROVEEDOR” declara que **SI** es su voluntad de realizar la aportación del 5 al millar del monto total del contrato antes del I.V.A., para su entero al Fondo Impulso Jalisco.
- f) 1 copia de la garantía de cumplimiento a la que se hace referencia en la cláusula **SÉPTIMA** de este contrato.

De ser el caso, de acuerdo con los artículos 76 y 77 de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco, los pagos que se tengan que efectuar con cargo a ejercicios presupuestales futuros, estarán sujetos a la aprobación del presupuesto correspondiente.

SEXTA. - DEL PRECIO FIRME. El “PROVEEDOR”, se compromete a sostener el precio de los bienes, productos y/o servicios prestados durante la vigencia de este contrato, así como de ser procedente, el precio unitario por unidad de medida de lo que se compromete a ejecutar, de no hacerlo, por cualquier motivo, la “DEPENDENCIA” y/o la “SECRETARÍA” podrán rescindir sin necesidad de declaración judicial, la contratación, sin responsabilidad para las mismas, y ejecutar las garantías otorgadas por el cumplimiento del contrato y en su caso la de aplicación y amortización del anticipo, independientemente de ejercer las acciones legales correspondiente para que el “PROVEEDOR” cubra los daños y perjuicios ocasionados.

SÉPTIMA. - DE LA GARANTÍA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES. El “PROVEEDOR” se obliga a entregar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la firma del presente contrato, una garantía que responda por el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, así como por la calidad, defectos y/o vicios ocultos que llegaren a presentar de bienes y servicios prestados, a favor de la Secretaría de la Hacienda Pública, la cual podrá ser a través de cheque certificado o de caja, en efectivo mediante billete de depósito tramitado ante la Recaudadora N° 000 o mediante fianza expedida por una institución mexicana legalmente autorizada, por el importe del 10% diez por ciento del monto total del contrato, con una vigencia a partir del día de la fecha de la firma del contrato y hasta por 12 meses posteriores a partir de la terminación de su vigencia, con el fin de garantizar el cumplimiento de este instrumento y la calidad del objeto del mismo. El “PROVEEDOR” está obligado a modificar la garantía descrita en la presente cláusula, en caso de convenio modificatorio, prórroga o adendum. Todo lo anterior de conformidad con el artículo 84 de la “LEY”.

La garantía para el cumplimiento de las obligaciones otorgada por el “PROVEEDOR”, podrá ser exigible y aplicada en cualquier tiempo en caso de que exista mala calidad en el objeto de este contrato, o por cualquier incumplimiento en las obligaciones en él establecidas, y será independiente de las acciones que deban ejercitarse por los daños y perjuicios que se originen con motivo del incumplimiento en cualquiera de las obligaciones contraídas por parte del “PROVEEDOR” de conformidad con lo dispuesto por el artículo 84, fracción I, de la “LEY”, y 107 de su “REGLAMENTO”.

OCTAVA. - DE LA GARANTÍA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El “PROVEEDOR” garantiza el servicio objeto de este contrato por 12 meses y garantiza que las refacciones, mano de obra, y accesorios instalados en los equipos, objetos en la presente licitación tendrán una garantía de 6 meses no importando si dicha póliza de mantenimiento ya expiro, el tiempo contara a partir de su instalación, y se controlara a través de formato establecido el cual contara con fecha de instalación y fecha de expiración de la garantía, de acuerdo con las políticas del fabricante a partir de la fecha de entrega y hasta el término de su vigencia, en el entendido de que lo prestará con la mejor calidad, diligencia y con personal calificado a efecto de cumplir con las especificaciones requeridas por la “SECRETARÍA”.

Lo anterior en el entendido de que el servicio lo prestará con la mejor calidad, diligencia y con personal calificado a efecto de cumplir con las especificaciones requeridas por la “SECRETARÍA”.

NOVENA. - DE LA PENALIZACIÓN POR ATRASO EN EL SERVICIO. En caso que el “**PROVEEDOR**” no preste en tiempo y forma el servicio objeto del presente contrato, por cualquier causa que no sea imputable a la “**SECRETARÍA**” o a la “**DEPENDENCIA**”, la “**SECRETARÍA**” podrá descontar al “**PROVEEDOR**”, de la cantidad establecida en la cláusula **CUARTA**, el 3% cuando el atraso se encuentre de 1 a 10 días naturales, el 6% cuando el atraso se encuentre de 11 a 20 días naturales, y el 10% cuando el atraso se dé de 21 a 30 días naturales, el cual se hará aplicable sobre el pago parcial y/o total, según sea el caso.

La “**SECRETARÍA**”, aplicará la penalización que corresponda en el caso de atraso en la prestación o rescindirá el contrato a causa del incumplimiento en la prestación de los servicios en el término y/o condiciones establecidas en el contrato y/o orden de compra, dentro del plazo que se le conceda al “**PROVEEDOR**” a razón de cualquier prórroga o modificación, lo anterior de manera independiente a las acciones que deban ejercitarse por los daños y perjuicios que se originen con motivo del incumplimiento en cualquiera de las obligaciones contratadas por parte del “**PROVEEDOR**” de conformidad con lo dispuesto por el artículo 107 del “**REGLAMENTO**” de la “**LEY**”.

Si en cualquier momento en el curso de la ejecución del servicio, el “**PROVEEDOR**” se encontrara en una situación que impidiera la oportuna entrega de los servicios por causas necesariamente justificadas, éste deberá notificar de inmediato al área requirente por escrito las causas de la demora y su duración probable, solicitando, en su caso, prórroga para su regularización, mínimo 3 días hábiles anteriores al vencimiento del plazo de entrega pactado en la orden de compra y/o contrato, esto con la finalidad de que el área requirente realice la valoración de la petición, para que en caso de no tener inconveniente esta misma solicite llevar a cabo la prórroga a la Dirección General de Abastecimientos, lo anterior con fundamento en el artículo 80 punto 1 de la “**LEY**”, y artículo 103 de su “**REGLAMENTO**”; en caso de no ser contestada la prórroga o se conteste de forma negativa se estará a lo dispuesto en el presente numeral en cuanto a los términos y aplicación de la penalización que corresponda.

En caso de que alguna de las obligaciones a cargo del “**PROVEEDOR**” no se presten de acuerdo a la forma y características convenidas, así como en cualquier caso exista falta de calidad en general de los servicios prestados cualquier tipo de daño así como por el rechazo de los mismos el “**PROVEEDOR**” se obliga a cubrir como pena convencional la cantidad equivalente al 10% del monto total del contrato, independientemente del cumplimiento forzoso y/o de la rescisión del contrato que en su momento considere exigir la “**SECRETARÍA**” por los supuestos señalados.

El “**PROVEEDOR**” adjudicado se obliga a devolver las cantidades pagadas con los intereses correspondientes conforme a una tasa igual a la aplicada para prórroga en el pago de Créditos Fiscales según lo establece la Ley de Ingresos y el Código Fiscal, ambos del Estado de Jalisco, cuando la “**SECRETARÍA**”, determine que el (los) servicio(s) prestado(s) presenten falta de calidad en general, sea(n) prestado(s) con diferentes especificaciones a las solicitadas, por no cumplir con el fin para el cual fue(ron) contratado(s) o por ser prestado(s) fuera del término establecido.

DÉCIMA. - OBLIGACIONES DE LAS “PARTES”.

La “**DEPENDENCIA**”, tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Otorgar todas las facilidades necesarias, a efecto de que el “**PROVEEDOR**” lleve a cabo el servicio en los términos convenidos.
- b) Informar por escrito al “**PROVEEDOR**”, cualquier circunstancia particular, problema o requerimiento en la prestación del servicio, para que el mismo sea atendido o subsanado a la brevedad.
- c) Recibir los documentos y tramitar en tiempo y forma el pago correspondiente.
- d) En caso de ser procedente, emitir el oficio de entera satisfacción.
- e) Solicitar al momento del pago la aplicación de las penalizaciones señaladas en la cláusula **NOVENA** del presente contrato.
- f) Informar de manera oportuna a la Dirección General de Abastecimientos de la “**SECRETARÍA**” respecto del incumplimiento en la prestación del servicio materia del presente contrato, acompañando copia certificada u original del acta de hechos correspondiente.

El “**PROVEEDOR**”, tendrá dentro de los alcances del presente contrato las siguientes obligaciones:

- a) Abastecer y/o prestar el servicio de conformidad con los términos y condiciones que se establecen en el presente contrato.
- b) Ser responsable del personal que realizará las labores y operaciones de lo adquirido materia del presente contrato.
- c) El personal de operación será responsabilidad directa de el “**PROVEEDOR**” por lo que exime a la “**SECRETARÍA**” y/o “**DEPENDENCIA**”, de cualquier tipo de responsabilidad legal que se pudiera presentar antes, durante y después de la vigencia del presente contrato.



- d) Proporcionar los elementos y materiales necesarios para la realización del objeto materia del presente contrato.
- e) Supervisar el desarrollo de las actividades materia del presente contrato previo, durante y al finalizar de las mismas.
- f) Aplicar al máximo su capacidad y conocimientos para cumplir satisfactoriamente con el objeto del presente instrumento.
- g) Responder por falta de profesionalismo y en general cualquier incumplimiento a la prestación del servicio en los términos del presente contrato.
- h) Salvaguardar el uso, la integridad, y confidencialidad de la información que se le proporcione, para su desarrollo del abastecimiento y/o prestación de lo adquirido.
- i) Mantener constante comunicación con la dependencia designada como responsable por la "DEPENDENCIA" para el seguimiento del presente contrato.

DÉCIMA PRIMERA. - ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DEL SERVICIO. La "DEPENDENCIA" designa como responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato a **José Daniel García Estrada**, en su carácter de **Director Tecnologías de Información Financiera**, con el objeto de verificar el óptimo cumplimiento del mismo, por lo que indicará al "PROVEEDOR" las observaciones que se estimen pertinentes, quedando este obligado a corregir las anomalías que le sean indicadas, así como deficiencias en la prestación del servicio.

Las "PARTES" acuerdan que la "DEPENDENCIA", es la encargada de verificar que el servicio objeto de este contrato cumpla con las especificaciones acordadas por las "PARTES", ya que es la receptora final del objeto de dicho instrumento, por lo que también se obliga a dar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones pactadas en el mismo por parte de la "SECRETARÍA".

Asimismo, la "DEPENDENCIA" sólo aceptará el servicio objeto del presente contrato y tramitará el pago del mismo previa verificación de las especificaciones requeridas, de conformidad con el presente contrato, así como la propuesta y el requerimiento asociado a ésta. La inspección del mismo consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en el contrato, así como la propuesta y el requerimiento asociado a ésta.

En tal virtud, el "PROVEEDOR" manifiesta expresamente su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, el servicio, no se tendrá por aceptado por parte de la "DEPENDENCIA".

DÉCIMA SEGUNDA. - DE LA RESCISIÓN. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 85 de la "LEY", la "SECRETARÍA" podrá optar por el cumplimiento forzoso de este contrato o su rescisión, sin necesidad de declaración judicial alguna para que operen, siempre y cuando el "PROVEEDOR" incumpla con cualquier obligación establecida en las bases, el fallo de adjudicación y la propuesta aprobada, o en el presente contrato; o bien cuando el servicio objeto de este contrato sea de características inferiores a las solicitadas en las bases en perjuicio de la "DEPENDENCIA". Este hecho será notificado de manera indubitable al "PROVEEDOR". Se entenderá por incumplimiento, de manera enunciativa, más no limitativa, lo siguiente:

- a) Si incurre en responsabilidad por errores u omisiones en su actuación;
- b) Si incurre en negligencia en la prestación del servicio objeto del presente contrato, sin justificación para la "DEPENDENCIA" y/o la "SECRETARÍA";
- c) Si transfiere en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual;
- d) Si cede los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de la "SECRETARÍA";
- e) Si suspende total o parcialmente y sin causa justificada la prestación del servicio objeto del presente contrato o no les otorga la debida atención conforme a las instrucciones de la "DEPENDENCIA";
- f) Si no presta el servicio en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato, así como la propuesta y el requerimiento asociado a ésta;
- g) Si no proporciona a la "DEPENDENCIA" y/o la "SECRETARÍA" o a las dependencias que tengan facultades, los datos necesarios para la inspección, vigilancia y supervisión de la prestación del servicio objeto del presente contrato;
- h) Si cambia de nacionalidad e invoca la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de la "DEPENDENCIA" y/o la "SECRETARÍA";
- i) Si es declarado en concurso mercantil por autoridad competente o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio;
- j) Si no acepta pagar penalizaciones o no repara los daños o pérdidas, por argumentar que no le son directamente imputables, sino a uno de sus asociados o filiales o a cualquier otra causa que no sea de fuerza mayor o caso fortuito;



- k) Si el “PROVEEDOR” no presta el servicio objeto de este contrato de acuerdo con las normas, la calidad, eficiencia y especificaciones requeridas por la “DEPENDENCIA” conforme a las cláusulas del presente contrato, así como la propuesta y el requerimiento asociado a ésta;
- l) Si divulga, transfiere o utiliza la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de la “DEPENDENCIA” y/o la “SECRETARÍA” en los términos del presente instrumento jurídico;
- m) Si se comprueba la falsedad de alguna manifestación contenida en el apartado de sus declaraciones del presente contrato;
- n) Cuando el “PROVEEDOR” y/o su personal, impidan el desempeño normal de labores de la “DEPENDENCIA” y/o la “SECRETARÍA”, durante la prestación del servicio, por causas distintas a la naturaleza del objeto del mismo;
- o) Cuando exista conocimiento y se corrobore mediante resolución definitiva de autoridad competente que el “PROVEEDOR” incurrió en violaciones en materia penal, civil, fiscal, mercantil o administrativa que redunde en perjuicio de los intereses de la “DEPENDENCIA” y/o la “SECRETARÍA” en cuanto al cumplimiento oportuno y eficaz en la prestación del servicio objeto del presente contrato; y
- p) En general, incurra en incumplimiento total o parcial de las obligaciones que se estipulen en el presente contrato o de las disposiciones de la “LEY” y su “REGLAMENTO”.

Para el caso de optar por la rescisión del contrato, la “SECRETARÍA” comunicará por escrito al “PROVEEDOR” el incumplimiento en que haya ocurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la notificación, exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso las pruebas que estime pertinentes.

Transcurrido dicho término la “SECRETARÍA”, en un plazo de 15 (quince) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho el “PROVEEDOR”, determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el contrato, y comunicará al “PROVEEDOR” dicha determinación dentro del citado plazo.

Cuando se rescinda el contrato, se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar la “DEPENDENCIA” por concepto del contrato hasta el momento de rescisión.

El “PROVEEDOR” se obliga a efectuar el pago del 10% de la cantidad señalada en la cláusula CUARTA de este Contrato, en caso de que la “SECRETARÍA” decida rescindir el presente contrato, por causas imputables al “PROVEEDOR”. De ser el caso, para efectos del presente párrafo, la “SECRETARÍA” podrá hacer efectiva la garantía señalada en la cláusula SÉPTIMA anterior, o en su caso podrá reclamar al “PROVEEDOR”, el pago directo de la cantidad a la que equivalga dicho porcentaje.

Las “PARTES” convienen que en caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del “PROVEEDOR”, la “SECRETARÍA” independientemente de las penas pactadas, podrá exigir el pago de daños y perjuicios de conformidad con el artículo 107 del “REGLAMENTO” de la “LEY”, además de poder solicitar el cumplimiento forzoso de este contrato o su rescisión.

Iniciado un procedimiento de conciliación, la “SECRETARÍA” podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se prestara el servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de la “DEPENDENCIA” de que continúa vigente la necesidad del servicio, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

La “SECRETARÍA” en coordinación con la “DEPENDENCIA” podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, la “DEPENDENCIA” elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

Al no dar por rescindido el contrato, la “SECRETARÍA” establecerá con el “PROVEEDOR” otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 80 de la “LEY”.

Cuando se presente cualquiera de los casos mencionados, la “SECRETARÍA” quedará expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del contrato, aplicando las penas convencionales y/o rescindirlo, siendo esta situación una facultad potestativa.



Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que el “**PROVEEDOR**” se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes.

Los intereses se calcularán sobre el monto de los pagos progresivos efectuados y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de la “**DEPENDENCIA**” y/o la “**SECRETARÍA**”.

El “**PROVEEDOR**” será responsable por los daños y perjuicios que le cause a la “**DEPENDENCIA**” y/o la “**SECRETARÍA**”.

DÉCIMA TERCERA. - DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS. El “**PROVEEDOR**” queda obligado ante la “**DEPENDENCIA**” y/o la “**SECRETARÍA**” a responder de los defectos y vicios ocultos derivados de las obligaciones del presente contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere ocurrido, en los términos señalados en este instrumento jurídico, así como la propuesta y el requerimiento asociado a ésta, y/o en la legislación aplicable en la materia.

Para los efectos de la presente cláusula, se entiende por vicios ocultos los defectos o falta de calidad en general, que existan en los servicios que preste el “**PROVEEDOR**”.

DÉCIMA CUARTA. - IMPUESTOS Y DERECHOS. Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la prestación del servicio, objeto del presente contrato, serán pagados por el “**PROVEEDOR**”, mismos que no serán repercutidos a la “**DEPENDENCIA**” y/o la “**SECRETARÍA**”.

La “**DEPENDENCIA**” sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al IVA, en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

DÉCIMA QUINTA. - DEL RECHAZO. Las “**PARTES**” acuerdan que ni la “**DEPENDENCIA**” ni la “**SECRETARÍA**” estarán obligadas a recibir o aprobar aquel servicio que el “**PROVEEDOR**” intente prestar, cuando a juicio de la “**SECRETARÍA**” o la “**DEPENDENCIA**”, la característica del mismo difiera, o sea inferior de aquellas señaladas en el fallo de adjudicación y/o las bases, su junta aclaratoria, la propuesta aprobada, así como en el presente contrato. El rechazo del servicio deberá ser informado por la “**DEPENDENCIA**” por escrito al “**PROVEEDOR**”. La falta de aceptación o aprobación del servicio con motivo de la presente cláusula, aun en casos en que ya haya sido prestado el servicio por parte del “**PROVEEDOR**”, no será motivo para considerar interrumpidos los plazos pactados para su prestación para efectos de las penas convencionales, e inclusive para la rescisión del presente contrato.

Cuando el servicio sea rechazado por la “**DEPENDENCIA**” por resultar faltos de calidad en general o por ser de diferentes especificaciones a las solicitadas, y hubiesen sido pagados, el “**PROVEEDOR**” se obliga a devolver las cantidades pagadas con los intereses correspondientes, aplicando una tasa equivalente al interés legal sobre el monto a devolver, u obligarse el “**PROVEEDOR**” en este supuesto a prestarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para la “**DEPENDENCIA**” y/o la “**SECRETARÍA**”.

DÉCIMA SEXTA. - LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS. El “**PROVEEDOR**” será responsable de tramitar y contar con las licencias, autorizaciones y permisos que conforme a otras disposiciones sea necesario contar para la prestación del servicio correspondiente.

DÉCIMA SÉPTIMA. - RESPONSABILIDAD. El “**PROVEEDOR**” se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte lleguen a causar a la “**DEPENDENCIA**” o la “**SECRETARÍA**”, con motivo de las obligaciones pactadas, o bien por los defectos o vicios ocultos en el servicio prestado, de conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la “**LEY**”.

DÉCIMA OCTAVA. - DE LA CESIÓN. El “**PROVEEDOR**” se obliga a no ceder a terceras personas físicas o morales los derechos y obligaciones derivados de este contrato y sus anexos. Sin embargo, podrá ceder los derechos de cobro, siempre y cuando cuente con el consentimiento previo y expreso de la “**SECRETARÍA**” para tal fin, de conformidad al artículo 77 punto 5, de la “**LEY**”.

DÉCIMA NOVENA. - DE LAS RELACIONES LABORALES. Las “**PARTES**” manifiestan expresamente que la relación que se deriva del presente contrato, no crea respecto de una y otra relación alguna de patrón, mandatario, subordinado, dependiente o empleado. En tal razón, el “**PROVEEDOR**” será responsable por la o las personas que contrate o emplee para cumplir con las obligaciones adquiridas mediante este contrato, obligándose a responder y sacar a salvo a la “**SECRETARÍA**” y/o la “**DEPENDENCIA**”, de cualquier acción o derecho que indistintamente se les reclame con motivo de prestaciones contenidas en la legislación en materia laboral, de seguridad social, fiscal, civil, penal o cualquier otra, en el entendido de que lo señalado con anterioridad queda



subsistente por el periodo que la legislación aplicable señale, y no por el periodo que duren vigentes este contrato o sus garantías.

VIGÉSIMA. - DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL Y DERECHOS DE AUTOR. El “PROVEEDOR” asumirá la responsabilidad total para el caso de que se infrinjan derechos inherentes a la propiedad intelectual, patentes, marcas o cualquier otro derecho de tercero, con motivo de la prestación del servicio materia del presente contrato, o de la firma de este documento, liberando a la “SECRETARÍA” y/o la “DEPENDENCIA” de cualquier responsabilidad industrial o derechos de autor que puedan relacionarse con este instrumento, obligándose a salir en su defensa si por cualquier motivo, llegare a ser reclamado por estos y además, a pagar, sin derecho a réplica contra él, cualquier cantidad o prestación a que pueda ser condenado por autoridad competente con la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial y la Ley Federal del Derecho de Autor.

VIGÉSIMA PRIMERA. - MODIFICACIONES DEL CONTRATO. Las “PARTES” están de acuerdo en que por necesidades de la “DEPENDENCIA” por razones justificadas y explícitas, dentro del presupuesto aprobado y/o disponible podrá incrementar el monto total del contrato o cantidad de servicios objeto del presente contrato, de conformidad con el artículo 80 de la “LEY”, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) del monto o cantidad establecidos originalmente. Lo anterior, se formalizará mediante la celebración de una adenda al Contrato Principal. Asimismo, con fundamento en el artículo 103 del “REGLAMENTO”, el “PROVEEDOR” deberá entregar las modificaciones respectivas de las garantías, señaladas en la cláusula **SÉPTIMA** de este contrato.

Por caso fortuito o de fuerza mayor, o por causas atribuibles a la “DEPENDENCIA”, le fuera imposible a el “PROVEEDOR” cumplir con sus obligaciones contratadas, solicitará oportunamente y por escrito a la “SECRETARÍA” y la “DEPENDENCIA”, la ampliación del término para su cumplimiento, según lo considere necesario, expresando los motivos en que apoye su solicitud, quien resolverá en un plazo no mayor a 08 días naturales, sobre la procedencia de la prórroga.

Tratándose de causas imputables a la “DEPENDENCIA”, no se requerirá de la solicitud del “PROVEEDOR”.

Al presentarse caso fortuito, fuerza mayor o emergencia declarada por autoridad competente, la “SECRETARÍA” y la “DEPENDENCIA”, no serán responsables en la continuación con las obligaciones contractuales, salvo la obligación del pago de los bienes abastecidos o servicios prestados, hasta antes de presentarse la circunstancia, lo que se notificara por escrito a el “PROVEEDOR”, especificando los detalles de la existencia de dicha condición, pudiendo en todo caso la “SECRETARÍA” y la “DEPENDENCIA”, acordar el cumplimiento total o parcial del objeto del contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA. - DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA. De conformidad con el artículo 89 de la “LEY”, la “SECRETARÍA” podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento sin responsabilidad para sí, cuando se extinga la necesidad de contar con el servicio objeto del presente contrato, por tratarse de causas de interés general o público, por cambios en el proyecto o programa para los cuales se haya pretendido destinar el objeto de este contrato, cuando se corra el riesgo de ocasionar algún daño o perjuicio a la “DEPENDENCIA”, la “SECRETARÍA” o cualquier Dependencia o Entidad del Poder Ejecutivo del Estado, o por caso fortuito o fuerza mayor, bastando únicamente la notificación que se realice al “PROVEEDOR” para que dicha terminación pueda surtir efectos; o bien por acuerdo entre las “PARTES”. En cualquier caso, se realizará el pago de los gastos generados al “PROVEEDOR” hasta el momento que se notifique la terminación, siempre y cuando dichos gastos estén debidamente comprobados por el “PROVEEDOR”.

VIGÉSIMA TERCERA. - DE LAS NOTIFICACIONES. La comunicación entre las “PARTES” será por escrito y notificadas en los domicilios plasmados en este contrato constatando de forma fehaciente e indubitable constar su notificación.

VIGÉSIMA CUARTA. - DE LA AUTORIZACIÓN PARA UTILIZAR DATOS PERSONALES. El “PROVEEDOR” manifiesta tener conocimiento de que la “SECRETARÍA”, la “DEPENDENCIA”, y en general las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, están sujetos a las disposiciones contenidas en la legislación en materia de acceso a la información pública gubernamental, y que cuentan con diversas obligaciones, entre las que destacan la publicación de convenios, contratos y demás instrumentos jurídicos que celebren. En este contexto, el “PROVEEDOR” manifiesta su consentimiento expreso para que al presente contrato se le dé la publicidad que la legislación invocada disponga, en las formas que la misma determine.

Las “PARTES” se comprometen a salvaguardar el uso, la integridad y confidencialidad de la información que se les proporcione, así mismo no podrán ostentar poder alguno de decisión sobre el alcance y contenidos de los mismos. De igual manera, los datos confidenciales o sensibles que le sean trasladados no podrán ser utilizados para fines distintos a los establecidos, debiendo implementar medidas de seguridad adecuadas, tanto físicas, técnicas y administrativas, mediante el ejercicio de los servicios adquiridos, de conformidad a lo establecido en los



artículos 65 y 75 numeral 1, fracción II, de la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios.

VIGÉSIMA QUINTA. - DE LA COMPETENCIA Y JURISDICCIÓN. Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, así como para resolver todo aquello que no esté previamente estipulado en él, las “**PARTES**” acuerdan en regirse en primer término por lo dispuesto en el fallo de adjudicación y/o las bases y su junta aclaratoria, y para lo no previsto en ellas, se sujetarán a la legislación aplicable en el Estado de Jalisco, sometiéndose expresamente a la jurisdicción de los Tribunales estatales o federales, que se encuentran en la circunscripción territorial del Primer Partido Judicial del Estado de Jalisco, renunciando al fuero que por razón de su domicilio presente o futuro les pudiera corresponder.

VIGÉSIMA SEXTA. - Ambas “PARTES” manifiestan que el presente acto jurídico lo celebran sin coacción, dolo, violencia, lesión o mala fe que pudiera afectar de nulidad la voluntad de las “**PARTES**”.

Leído que fue el presente contrato por las “**PARTES**” y enteradas de su alcance y contenido, lo firman éstas de común acuerdo en 5 cinco tantos, en la ciudad de Guadalajara, Jalisco.

LA “SECRETARÍA”	LA “DEPENDENCIA”
Lic. José Eduardo Torres Quintanar, Director General de Abastecimientos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.	
EL “PROVEEDOR”	
C. Mario Alberto Ramírez Alva, Apoderado Legal de DOCUDIGITAL DE OCCIDENTE, S.A. DE C.V.	
TESTIGO	TESTIGO
Ángel Eduardo Márquez Castellón, Director de Fallos y Adjudicaciones de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.	Mtra. Irma Guadalupe Márquez Sevilla, Directora de lo Consultivo de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.

EJE/leg.

LA PRESENTE HOJA CORRESPONDE AL CONTRATO NÚMERO CTO-640/25, CELEBRADO EL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2025, ENTRE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO, ACOMPAÑADA DE LA SECRETARÍA DE LA HACIENDA PÚBLICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO, Y DOCUDIGITAL DE OCCIDENTE, S.A. DE C.V.



1. ELIMINADO el número de identificación oficial, por ser un dato personal identificativo de conformidad con los artículos 21.1 fracción I y 3.2 fracción II inciso "a" de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, 3.1 fracción IX y X de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados en el Estado de Jalisco y sus Municipios.

ANEXO ÚNICO CTO-640/25

- **PROPIUESTA TÉCNICA DEL PROVEEDOR DE LA AD065/2025 “ADQUISICIÓN DE POLIZA DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE IMPRESIÓN”:**



TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

"ADQUISICIÓN POLIZA DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE IMPRESIÓN."

PROPIUESTA TÉCNICA

Guadalajara Jalisco, a 13 de Octubre de 2025

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO.
PRESENTE.

ATN: Dirección General de Abastecimientos

A continuación, adjuntamos la descripción técnica de los servicios que proponemos para brindar soporte, asistencia, asesoría y transferencia de conocimiento a dos (2) equipos propuestos de impresión cumpliendo con lo requerido para garantizar la operación:

No.	U.M	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
1	SERVICIO	1	POLIZA DE MANTENIMIENTO PARA 2 EQUIPOS DE IMPRESIÓN DE LA MARCA XEROX QUE GARANTICEN LA EXPEDICIÓN PRINCIPALMENTE DE CHEQUES, RECIBOS Y LISTADO DE NOMINA EN TIEMPO Y FORMA

A continuación, describimos los diferentes alcances de nuestros servicios propuestos:

A - PÓLIZA DE MANTENIMIENTO

Póliza de mantenimiento que celebra Docudigital de Occidente, S.A. de C.V., para otorgar los servicios a la Secretaría de la Hacienda Pública, bajo las siguientes apartados:

A1 - Mantenimiento preventivo.

El proveedor realizará mantenimiento preventivo en sitio por lo menos 3 días antes de la ventana de impresión, así como una vez concluido dicho proceso, previo contacto con el personal designado de la Dirección General de Gasto de Servicios Personales de la Tesorería General, estableciendo el calendario anual previo al primer mantenimiento preventivo.

Con un horario de atención de lunes a viernes con un horario que abarca de las 8:00 a las 20:00 horas., excepto días festivos y feriados, con un rango de tiempo de respuesta que

33 3812 5220

33 3250 9683

contacto@docudigital.net

BIFC: DOCDIG012779A
Federico Chiper No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP. 45030 Zapopan, Jalisco, México.



PLATINO

Distribuidor Autorizado



TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

abarca dentro de un lapso entre 15 minutos a través de la mesa de ayuda de manera remota; Tiempo de respuesta (retroalimentación) para soporte remoto, 30 minutos (máximo), a partir de la hora que se haya generado el reporte de DTIF a través de la mesa de ayuda; el tiempo de soporte será de 2 a 5 horas para atención en sitio de parte de nuestro ingeniero de servicio, solucionando la falla en 1 día hábil.

Al término de cada mantenimiento, el proveedor entregará su orden de servicio en donde se describe de manera detallada las actividades realizadas con evidencia fotográfica, donde si existieran hallazgos y/u observaciones relevantes que considere pertinente reportar, con el fin de mantener y prolongar la vida útil del equipo, se describe a detalle en el reporte de servicio o visita y lo crítico de la falla.

El formato de servicio será llenado de manera a mano o de forma digital, conteniendo los siguientes datos:

- Folio o número de servicio.
- Nombre y firma del ingeniero de servicio.
- Fecha y hora del servicio, así como la hora que se concluyó.
- Marca, modelo y número de serie del equipo.
- Actividades de mantenimiento realizadas con detalles, recomendaciones u observaciones.
- Nombre completo del usuario(DTIF), puesto y firma original del personal que recibió el servicio.
- El formato se entrega en original en 2 tantos.
- El formato de servicio será independiente para cada equipo.

A2 - Mantenimiento correctivo.

Incluye las tareas o actividades que sean necesarias para atender la falla o avería de los equipos de manera remota o presencial, de acuerdo con el incidente reportado. Contamos con las partes, refacciones y consumibles originales de la marca.

A3 - Aprovisionamiento de consumibles.

Dentro de la póliza de mantenimiento se incluirán el aprovisionamiento de los consumibles de impresión durante la vigencia del contrato cuya demanda será:

- De entre 40,000 a 80,000 impresiones tamaño carta y oficio al mes promedio contemplando ambas impresoras.
- Para los 2 equipos de impresión de nomina marca Xerox modelo Primelink serie B9100/B9125/B9136 Copier/Printer.
- Aplicables a los no. de serie ECQ674781 y ECQ674759.

A4 - Soporte técnico

33 3812 5220

33 3250 9683

contacto@docudigital.net

BIFC: DOCDIG012779A
Federico Chiper No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP. 45030 Zapopan, Jalisco, México.



PLATINO

Distribuidor Autorizado

DOCUDIGITAL OCCIDENTE



TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

La implementación, puesta a punto, consultoría, asesoría técnica, capacitación, soporte técnico, actualización de Software y acompañamiento de la solución integral, tendrá una Vigencia de 12 meses y se llevarán a cabo de la siguiente manera:

- Se presentará personal capacitado en sitio durante la ventana de impresión para brindar el soporte técnico necesario al personal de la SHP para garantizar la impresión sin imprevistos. Previa Planificación en conjunto con DTIF.
- Se incluyen partes originales, refacciones originales, accesorios originales, mano de obra especializada y actualización de software, que se requieran durante el soporte técnico.
- Se incluyen las visitas en sitio por personal especializado que sean necesarias para realizar los servicios de soporte técnico y mantenimiento correctivo que se necesiten para garantizar el funcionamiento correcto de los equipos de impresión.
- Se cuenta con un centro de asistencia técnica y mesa de servicio para recibir las fallas presentadas durante la operación y después de la misma, con base a lo descrito en el apartado procedimiento de atención a clientes (Apartado B)

A5 - Capacitación

- Capacitación del uso del equipo, impartida por personal certificado, al personal de la DTIF (temas de operación, diseño y programación) de al menos 40 horas para un máximo de 6 personas, siendo presencial en las oficinas de la DTIF, entregando previamente el manual técnico en formato digital.
- Se ofrecerá capacitación operativa para los usuarios de los equipos, proporcionando el manual al usuario, de al menos 40 horas para un máximo de 5 personas.
- Se entregará constancia, lista de asistencia y deberá de coordinarse en conjunto con los responsables que designe la DTIF.

A6 - Condiciones Generales

Para poder brindar adecuadamente los servicios, se propone:

- La designación de un líder de proyecto quien será responsable de la coordinación y supervisión del mantenimiento, proporcionando datos de contacto quien estará disponible de 8 hrs a 20 hrs, de lunes a viernes, excepto días festivos, para la solución de algún incidente.
- Se proporcionarán 40 horas de consultoría para acompañamiento de la solución integral y se llevará un registro mediante un reporte firmado por los usuarios, así mismo se incluirán mejoras en el Software en caso existir alguna mejora en el existente.

33 3812 5220

33 3250 9683

contacto@docudigital.net

BIFC: DOCDIG012779A
Federico Chiper No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP. 45030 Zapopan, Jalisco, México.



PLATINO

Distribuidor Autorizado



TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

abarca dentro de un lapso entre 15 minutos a través de la mesa de ayuda de manera remota; Tiempo de respuesta (retroalimentación) para soporte remoto, 30 minutos (máximo), a partir de la hora que se haya generado el reporte de DTIF a través de la mesa de ayuda; el tiempo de soporte será de 2 a 5 horas para atención en sitio de parte de nuestro ingeniero de servicio, solucionando la falla en 1 día hábil.

Al término de cada mantenimiento, el proveedor entregará su orden de servicio en donde se describe de manera detallada las actividades realizadas con evidencia fotográfica, donde si existieran hallazgos y/u observaciones relevantes que considere pertinente reportar, con el fin de mantener y prolongar la vida útil del equipo, se describe a detalle en el reporte de servicio o visita y lo crítico de la falla.

El formato de servicio será llenado de manera a mano o de forma digital, conteniendo los siguientes datos:

- Folio o número de servicio.
- Nombre y firma del ingeniero de servicio.
- Fecha y hora del servicio, así como la hora que se concluyó.
- Marca, modelo y número de serie del equipo.
- Actividades de mantenimiento realizadas con detalles, recomendaciones u observaciones.
- Nombre completo del usuario(DTIF), puesto y firma original del personal que recibió el servicio.
- El formato se entrega en original en 2 tantos.
- El formato de servicio será independiente para cada equipo.

A2 - Mantenimiento correctivo.

Incluye las tareas o actividades que sean necesarias para atender la falla o avería de los equipos de manera remota o presencial, de acuerdo con el incidente reportado. Contamos con las partes, refacciones y consumibles originales de la marca.

A3 - Aprovisionamiento de consumibles.

Dentro de la póliza de mantenimiento se incluirán el aprovisionamiento de los consumibles de impresión durante la vigencia del contrato cuya demanda será:

- De entre 40,000 a 80,000 impresiones tamaño carta y oficio al mes promedio contemplando ambas impresoras.
- Para los 2 equipos de impresión de nomina marca Xerox modelo Primelink serie B9100/B9125/B9136 Copier/Printer.
- Aplicables a los no. de serie ECQ674781 y ECQ674759.

A4 - Soporte técnico

33 3812 5220

33 3250 9683

contacto@docudigital.net

BIFC: DOCDIG012779A
Federico Chiper No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP. 45030 Zapopan, Jalisco, México.



PLATINO

Distribuidor Autorizado

DOCUDIGITAL OCCIDENTE



TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

La implementación, puesta a punto, consultoría, asesoría técnica, capacitación, soporte técnico, actualización de Software y acompañamiento de la solución integral, tendrá una Vigencia de 12 meses y se llevarán a cabo de la siguiente manera:

- Se presentará personal capacitado en sitio durante la ventana de impresión para brindar el soporte técnico necesario al personal de la SHP para garantizar la impresión sin imprevistos. Previa Planificación en conjunto con DTIF.
- Se incluyen partes originales, refacciones originales, accesorios originales, mano de obra especializada y actualización de software, que se requieran durante el soporte técnico.
- Se incluyen las visitas en sitio por personal especializado que sean necesarias para realizar los servicios de soporte técnico y mantenimiento correctivo que se necesiten para garantizar el funcionamiento correcto de los equipos de impresión.
- Se incluyen las visitas en sitio por personal especializado que sean necesarias para realizar los servicios de soporte técnico y mantenimiento correctivo que se necesiten para garantizar el funcionamiento correcto de los equipos de impresión.
- Se cuenta con un centro de asistencia técnica y mesa de servicio para recibir las fallas presentadas durante la operación y después de la misma, con base a lo descrito en el apartado procedimiento de atención a clientes (Apartado B)

A5 - Capacitación

- Capacitación del uso del equipo, impartida por personal certificado, al personal de la DTIF (temas de operación, diseño y programación) de al menos 40 horas para un máximo de 6 personas, siendo presencial en las oficinas de la DTIF, entregando previamente el manual técnico en formato digital.
- Se ofrecerá capacitación operativa para los usuarios de los equipos, proporcionando el manual al usuario, de al menos 40 horas para un máximo de 5 personas.
- Se entregará constancia, lista de asistencia y deberá de coordinarse en conjunto con los responsables que designe la DTIF.

A6 - Condiciones Generales

Para poder brindar adecuadamente los servicios, se propone:

- La designación de un líder de proyecto quien será responsable de la coordinación y supervisión del mantenimiento, proporcionando datos de contacto quien estará disponible de 8 hrs a 20 hrs, de lunes a viernes, excepto días festivos, para la solución de algún incidente.
- Se proporcionarán 40 horas de consultoría para acompañamiento de la solución integral y se llevará un registro mediante un reporte firmado por los usuarios, así mismo se incluirán mejoras en el Software en caso existir alguna mejora en el existente.

33 3812 5220

33 3250 9683

contacto@docudigital.net

BIFC: DOCDIG012779A
Federico Chiper No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP. 45030 Zapopan, Jalisco, México.



PLATINO

Distribuidor Autorizado



TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

abarca dentro de un lapso entre 15 minutos a través de la mesa de ayuda de manera remota; Tiempo de respuesta (retroalimentación) para soporte remoto, 30 minutos (máximo), a partir de la hora que se haya generado el reporte de DTIF a través de la mesa de ayuda; el tiempo de soporte será de 2 a 5 horas para atención en sitio de parte de nuestro ingeniero de servicio, solucionando la falla en 1 día hábil.

Al término de cada mantenimiento, el proveedor entregará su orden de servicio en donde se describe de manera detallada las actividades realizadas con evidencia fotográfica, donde si existieran hallazgos y/u observaciones relevantes que considere pertinente reportar, con el fin de mantener y prolongar la vida útil del equipo, se describe a detalle en el reporte de servicio o visita y lo crítico de la falla.

El formato de servicio será llenado de manera a mano o de forma digital, conteniendo los siguientes datos:

- Folio o número de servicio.
- Nombre y firma del ingeniero de servicio.
- Fecha y hora del servicio, así como la hora que se concluyó.
- Marca, modelo y número de serie del equipo.
- Actividades de mantenimiento realizadas con detalles, recomendaciones u observaciones.
- Nombre completo del usuario(DTIF), puesto y firma original del personal que recibió el servicio.
- El formato se entrega en original en 2 tantos.
- El formato de servicio será independiente para cada equipo.

A2 - Mantenimiento correctivo.

Incluye las tareas o actividades que sean necesarias para atender la falla o avería de los equipos de manera remota o presencial, de acuerdo con el incidente reportado. Contamos con las partes, refacciones y consumibles originales de la marca.

A3 - Aprovisionamiento de consumibles.

Dentro de la póliza de mantenimiento se incluirán el aprovisionamiento de los consumibles de impresión durante la vigencia del contrato cuya demanda será:

- De entre 40,000 a 80,000 impresiones tamaño carta y oficio al mes promedio contemplando ambas impresoras.
- Para los 2 equipos de impresión de nomina marca Xerox modelo Primelink serie B9100/B9125/B9136 Copier/Printer.
- Aplicables a los no. de serie ECQ674781 y ECQ674759.

A4 - Soporte técnico

33 3812 5220

33 3250 9683

contacto@docudigital.net

BIFC: DOCDIG012779A
Federico Chiper No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP. 45030 Zapopan, Jalisco, México.



PLATINO

Distribuidor Autorizado

DOCUDIGITAL OCCIDENTE



TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

La implementación, puesta a punto, consultoría, asesoría técnica, capacitación, soporte técnico, actualización de Software y acompañamiento de la solución integral, tendrá una Vigencia de 12 meses y se llevarán a cabo de la siguiente manera:

- Se presentará personal capacitado en sitio durante la ventana de impresión para brindar el soporte técnico necesario al personal de la SHP para garantizar la impresión sin imprevistos. Previa Planificación en conjunto con DTIF.
- Se incluyen partes originales, refacciones originales, accesorios originales, mano de obra especializada y actualización de software, que se requieran durante el soporte técnico.
- Se incluyen las visitas en sitio por personal especializado que sean necesarias para realizar los servicios de soporte técnico y mantenimiento correctivo que se necesiten para garantizar el funcionamiento correcto de los equipos de impresión.
- Se incluyen las visitas en sitio por personal especializado que sean necesarias para realizar los servicios de soporte técnico y mantenimiento correctivo que se necesiten para garantizar el funcionamiento correcto de los equipos de impresión.
- Se cuenta con un centro de asistencia técnica y mesa de servicio para recibir las fallas presentadas durante la operación y después de la misma, con base a lo descrito en el apartado procedimiento de atención a clientes (Apartado B)

A5 - Capacitación

- Capacitación del uso del equipo, impartida por personal certificado, al personal de la DTIF (temas de operación, diseño y programación) de al menos 40 horas para un máximo de 6 personas, siendo presencial en las oficinas de la DTIF, entregando previamente el manual técnico en formato digital.
- Se ofrecerá capacitación operativa para los usuarios de los equipos, proporcionando el manual al usuario, de al menos 40 horas para un máximo de 5 personas.
- Se entregará constancia, lista de asistencia y deberá de coordinarse en conjunto con los responsables que designe la DTIF.

A6 - Condiciones Generales

Para poder brindar adecuadamente los servicios, se propone:

- La designación de un líder de proyecto quien será responsable de la coordinación y supervisión del mantenimiento, proporcionando datos de contacto quien estará disponible de 8 hrs a 20 hrs, de lunes a viernes, excepto días festivos, para la solución de algún incidente.
- Se proporcionarán 40 horas de consultoría para acompañamiento de la solución integral y se llevará un registro mediante un reporte firmado por los usuarios, así mismo se incluirán mejoras en el Software en caso existir alguna mejora en el existente.

33 3812 5220

33 3250 9683

contacto@docudigital.net

BIFC: DOCDIG012779A
Federico Chiper No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP. 45030 Zapopan, Jalisco, México.



PLATINO

Distribuidor Autorizado



TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

- Informa a Gestión de Problemas de posibles problemas
- Soluciona los incidentes asignados a él.
- Generar solicitudes de cambio en caso de que se requiera.
- Valida con el usuario la solución del incidente y el cierre.
- Asegurar que la documentación del incidente esté completa.

Gestor de Incidentes es responsable de:

- Asegurar la implementación y gestión del proceso de incidentes de manera efectiva.
- Define los indicadores claves de desempeño del proceso y las metas para cada uno de ellos.
- Publica y difunde el proceso de Gestión de Incidentes.
- Proporciona herramientas de apoyo para la ejecución del proceso.
- Define y asigna roles y responsabilidades para la ejecución del proceso.
- Revisa y ajusta los objetivos, KPI's y metas definidas para el proceso de Gestión de Incidentes.
- Asegurar la capacitación e involucramiento del personal de la Dirección de Informática para la ejecución del proceso.
- Asegura la comunicación del proceso de Gestión de Incidentes con el resto de los procesos implementados.
- Ejecuta la mejora continua en el proceso de Gestión de Incidentes.

Gestor de Problemas es responsable de:

- Recibir del especialista de segundo nivel posibles problemas.

Gestor de Cambios es responsable de:

- Recibir solicitud de cambios, darle seguimiento y enviar al solicitante el resultado del cambio.

4.0 - DEFINICIONES.

Incidente:

Interrupción no planificada de un servicio o reducción en la calidad de un servicio de la Dirección de Informática o reducción de la calidad e un servicio, falla en un CI.

Modelo de Incidente:

Manera de pre-definir los pasos que deben ser tomados para tratar un incidente particular de la manera acordada.

Prioridad:

33 3812 5220

33 3250 9883

contacto@docudigital.net

RFC: DDCD050127JRA
Federico Chapín No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP: 45030 Zapopan, Jalisco, México.


PLATINO

Distribuidor Autorizado



TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

Es la secuencia en la cual se requiere resolver un incidente, problema, requerimiento o cambio.

Impacto:

Medida del efecto de un incidente, requerimiento, problema o cambio. Se refiere al número de usuarios / módulos / departamentos / afectados o al impacto generado al negocio.

Urgencia:

Retraso en tiempo aceptable para el usuario y para el negocio.

Elemento de configuración (CI):

Cualquier componente que necesita gestionarse para entregar un servicio. La información sobre cada CI se asienta en un registro de configuración dentro del Sistema de Gestión de Configuración, y gestión de configuración lo mantiene durante todo su ciclo de vida. Están bajo el control de gestión de cambios.

Indicador clave de desempeño (KPI):

Una métrica que es utilizada para gestionar un proceso, actividad o servicio de La Dirección de Informática. Los KPI's deben seleccionarse para asegurar que la eficiencia, efectividad y costos son gestionados

Acuerdos de nivel de servicio (SLA's):

Acuerdo entre la dirección de Informática y un cliente. El SLA describe el servicio, documenta los objetivos de Nivel de Servicio y especifica las responsabilidades de la Dirección de Informática y del cliente.

Acuerdos de nivel operativo (OLA's):

Acuerdo entre las áreas internas de la Dirección de Informática. El OLA describe el o los servicios técnicos y especifica las responsabilidades y compromisos de cada una de las áreas internas de la Dirección de Informática.

Contrato de sustentación (UC, Underpinning Contract):

Un contrato con un proveedor externo que cubre la entrega de servicios hacia la organización.

Orden de trabajo:

Tarea o actividad asignada para registrar los detalles de una solución o petición de un cambio a cualquier elemento de configuración (CI) dentro de una infraestructura o a los procedimientos y a los artículos asociados a la infraestructura.

Petición/solicitud/pedido de cambio (RFC):

Documento usado para registrar los detalles de una solicitud o petición de un cambio a cualquier elemento de configuración (CI) dentro de una infraestructura o a los procedimientos y a los artículos asociados a la infraestructura

33 3812 5220

33 3250 9883

contacto@docudigital.net

RFC: DDCD050127JRA
Federico Chapín No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP: 45030 Zapopan, Jalisco, México.


PLATINO

Distribuidor Autorizado



TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

5.0 - MARCO JURÍDICO.

No aplica.

6.0 - INSTRUCCIÓN DE TRABAJO.

6.1 Procedimiento y subprocesos de Gestión de incidentes.

- **Categorizar y dar soporte inicial:** los Ingenieros del Service Desk asignan la prioridad del incidente e identifican si puede ser atendida en un primer nivel o si se requiere el apoyo de los Especialistas de 2do nivel.
- **Investigar y diagnosticar el incidente:** el Especialista de 2do nivel realiza un análisis con la finalidad de encontrar la solución al incidente o si es necesario solicita apoyo a otras áreas o a un proveedor de servicio para identificar la solución del incidente.
- **Solucionar y recuperar el servicio:** el Especialista de 2do nivel o el Ingeniero de Service Desk aplican la solución del incidente y el Ingeniero del Service Desk valida con el usuario la restauración del servicio para continuar con el cierre del incidente.

6.1.1 Clasificar y dar soporte inicial – Diagrama (Anexo 1)

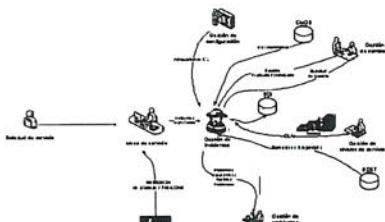


Diagrama 1. Modelo operativo

33 3812 5220

33 3250 9883

contacto@docudigital.net

RFC: DDCD050127JRA
Federico Chapín No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP: 45030 Zapopan, Jalisco, México.


PLATINO

Distribuidor Autorizado



TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

6.1.2 Clasificar y dar soporte inicial - Narrativa

- Recibir incidente registrado.
- Recibir el incidente registrado y asignar el estatus correspondiente.
- Responsable: Ingeniero del Service Desk.
- Frecuencia: Por evento.
- Herramienta o formato utilizado: Herramienta para la gestión de servicios.
- Estatus: Aceptado.

6.1.3 Clasificar el incidente.

- Clasificar el incidente registrado mediante la identificación del impacto y urgencia de acuerdo a la matriz de prioridades (Anexo – Tabla 1).
- Identificar y relacionar incidente con CI afectado.
- Validar si existe relación con un incidente, problema, error conocido o cambio registrado previamente y establecer la liga.
- Responsable: Ingeniero del Service Desk.
- Frecuencia: Por evento.
- Herramienta o formato utilizado: Matriz de prioridades (Matrices Servicio), herramienta de apoyo al Service Desk.
- Estatus: Asignado.

6.1.4 ¿Modelo de incidente?

- Identificar si el incidente registrado corresponde a algún modelo de incidente.
- Si es un modelo de incidente continuar en el paso 6.1.4.
- Si no, continuar en el paso 6.1.5.
- Responsable: Ingeniero del Service Desk.
- Frecuencia: Por evento.
- Herramienta o formato utilizado: Modelo de incidentes (Anexo – Tabla 5).
- Estatus: Asignado.

6.1.5 Disparar proceso alterno de modelo de incidente.

- Realizar las actividades definidas en el modelo de incidente, continuar en el paso 2.1.7.
- Responsable: Ingeniero del Service Desk.
- Herramienta o formato utilizado: Modelo de incidentes.

6.1.6 Proporcionar soporte inicial.

33 3812 5220

33 3250 9883

contacto@docudigital.net

RFC: DDCD050127JRA
Federico Chapín No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP: 45030 Zapopan, Jalisco, México.


PLATINO

Distribuidor Autorizado



TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

- o Analizar el incidente, buscar información relacionada con el mismo apoyándose en la herramienta de apoyo.
- o Responsable: Ingeniero del Service Desk.
- o Frecuencia: Por evento.
- o Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio, base de conocimiento.
- o Estatus: Abierto.

6.1.7 ¿Solución en 1er nivel?

- o Validar si el incidente se puede resolver en 1er nivel.
- o Si se puede resolver en el 1er nivel, continuar en el paso 6.3.1.
- o Si requiere de un especialista continuar en el paso 6.1.7.
- o Responsable: Ingeniero del Service Desk.
- o Frecuencia: Por evento.
- o Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio, base de conocimiento.
- o Política relacionada: Si la solución brindada al usuario no está funcionando adecuadamente o se sobrepasa un tiempo de 15 minutos, el incidente debe canalizarse al Especialista de 2do nivel.
- o Estatus: Abierto (en caso de no poder ser solucionado por 1er nivel) o Asignado (cuando puede ser solucionado en 1er nivel).

6.1.8 Revisar información de SLA's.

- o Revisar la información de los tiempos y compromisos definidos de acuerdo a la prioridad definida al incidente e informar al usuario.
- o Responsable: Ingeniero del Service Desk.
- o Frecuencia: Por evento.
- o Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- o Estatus: Abierto.

6.1.9 ¿Identifica especialista?

- o Identificar al especialista responsable de atender el incidente de acuerdo a sus características.
- o Si se identifica a un especialista que pueda solucionar el incidente, continuar en el paso 6.1.10.
- o Si no se identifica al especialista continuar en el paso 6.1.11.
- o Responsable: Ingeniero del Service Desk.

33 3812 5220

33 3250 9683

contacto@docudigital.net

RFC: DOC05012728A
Federico Chopo No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP. 45030 Zapopan, Jalisco, México.

TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

- o Frecuencia: Por evento.
- o Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- o Estatus: Abierto.

6.1.10 Asignar al especialista (2do nivel).

- o Asignar en la herramienta de apoyo a un especialista de acuerdo a las características del incidente, notificar al usuario, el área responsable de atenderlo y el tiempo de atención.
- o Responsable: Ingeniero del Service Desk, continuar en el paso 6.2.1.
- o Frecuencia: Por evento.
- o Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- o Política relacionada: El rechazo incluye que el Especialista de 2do nivel pueda regresar la solicitud a Service Desk en algún momento del ciclo de vida del incidente.
- o Estatus: Asignado.

6.1.11 Solicitar apoyo para identificar especialista.

- o Solicitar apoyo al Coordinador del Service Desk para identificar al especialista responsable según características del incidente, continuar en el paso 6.1.8.
- o Responsable: Ingeniero del Service Desk.
- o Frecuencia: Por evento.
- o Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- o Política relacionada: Para el caso en que el Service Desk no identifique al responsable de solucionar el incidente, debe notificar al Coordinador del SD y al Gestor de Incidentes.
- o Estatus: Asignado.

6.1.12 Recibir incidente rechazado.

- o Recibir el incidente registrado y verificar el motivo del rechazo, continuar en el paso 6.1.6.
- o Responsable: Coordinador del Service Desk.
- o Frecuencia: Por evento.
- o Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- o Estatus: Asignado

DOCUDIGITAL OCCIDENTE

33 3812 5220

33 3250 9683

contacto@docudigital.net

RFC: DOC05012728A
Federico Chopo No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP. 45030 Zapopan, Jalisco, México.

DOCUDIGITAL OCCIDENTE

33 3812 5220

33 3250 9683

contacto@docudigital.net

RFC: DOC05012728A
Federico Chopo No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP. 45030 Zapopan, Jalisco, México.

TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

6.2.4. Analizar Incidente y hacer el diagnóstico.

- o Verificar la previa documentación del análisis del incidente reportado, validando servicios afectados, realizando una revisión detallada de la causa del incidente.
- o Responsable: Especialista de 2do nivel.
- o Frecuencia: Por evento.
- o Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- o Estatus: En proceso.

6.2.5 ¿Requerir apoyo de otras áreas?

- o Identificar si se requiere la participación de algunas otras áreas.
- o Si se requiere el apoyo de otras áreas, continuar en el paso 6.2.6.
- o No se requiere la participación de otras áreas, continuar en el paso 6.2.7.
- o Responsable: Especialista de 2do nivel.
- o Frecuencia: Por evento.
- o Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- o Política relacionada: Cuando se involucra más de un área en la solución se consideran los tiempos de solución para cada una de las áreas.
- o Estatus: En Proceso

6.2.6 Asignar órdenes de trabajo a los involucrados.

- o Registrar y asignar las órdenes de trabajo a las áreas/especialistas involucrados por medio de la herramienta de apoyo.
- o Responsable: Especialista de 2do nivel.
- o Frecuencia: Por evento.
- o Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio, correo electrónico, OLA.
- o Estatus: En Proceso

6.2.7 y Involucrar un proveedor (3er nivel)?

- o Verificar si se necesita apoyo de un 3er nivel para solucionar el incidente.
- o Si se requiere la participación de un 3er Nivel para solucionar el incidente (proveedor), continuar en paso 6.2.8.
- o No se requiere la participación o apoyo de un 3er nivel continuar al punto 6.2.9.
- o Responsable: Especialista de 2do nivel.



TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

6.2.1 Investigar y diagnosticar el incidente– Diagrama

6.2.1.1 Investigar y Diagnosticar el Incidente - Narrativa

¿Corresponde al área?

- o Realizar un análisis básico para identificar si el incidente asignado está dentro del alcance del área y si viene completa la documentación.
- o Si el incidente no corresponde al área o no está completa continuar en el paso 6.2.2.
- o Si el incidente si corresponde al área y si está completa continuar en el paso 6.2.3.
- o Responsable: Especialista de 2do nivel.
- o Frecuencia: Por evento.
- o Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- o Estatus: Aceptado o Rechazado.

6.2.2. Rechazar el Incidente.

- o Documentar la razón por la cual se rechaza, y enviar al Coordinador del Service Desk para que se tomen las medidas necesarias y se reasigne al área correspondiente. Continuar en el paso 6.1.11.
- o Responsable: Especialista de 2do nivel.
- o Frecuencia: Por evento
- o Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio
- o Estatus: Rechazado.

6.2.3. Aceptar la solicitud y comunicarse con el usuario.

- o Aceptar la solicitud en la herramienta de apoyo y comunicarse con el usuario para validar la información adicional en caso de que la requiera y a su vez informarle los pasos y tiempos involucrados en la solución.
- o El Especialista de 2do nivel analiza, desarrolla pruebas, verifica falla, documenta y realiza diagnóstico para comunicar: impacto al negocio, acciones a realizar, evaluación de situación.
- o Responsable: Especialista de 2do nivel.
- o Frecuencia: Por evento.
- o Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio
- o Estatus: Asignado, En proceso.

33 3812 5220

33 3250 9683

contacto@docudigital.net

RFC: DOC05012728A
Federico Chopo No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP. 45030 Zapopan, Jalisco, México.

DOCUDIGITAL OCCIDENTE

33 3812 5220

33 3250 9683

contacto@docudigital.net

RFC: DOC05012728A
Federico Chopo No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP. 45030 Zapopan, Jalisco, México.



TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

- Frecuencia: Por evento.
- Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio, correo electrónico, UC.
- Estatus: En Proceso.

6.2.8 Documentar orden de trabajo a proveedor.

- Dar de alta solicitud, orden de servicio o ticket al proveedor y documentarse en la herramienta de apoyo.
- Informar el estatus del incidente para que el proveedor pueda tener conocimiento y mantenerse en contacto con él para dar seguimiento al avance.
- Responsable: Especialista de 2do nivel.
- Frecuencia: Por evento.
- Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio, correo electrónico, UC.
- Estatus: En proceso, pendiente

6.2.9 ¿Requerir tiempo adicional para el diagnóstico?

- Investigar si es necesario considerar más tiempo para el diagnóstico para finalizar la etapa de análisis.
- De ser necesario más tiempo, continuar en el paso 2.2.10.
- No es necesario darle más tiempo al diagnóstico, continuar en el paso 2.2.11.
- Responsable: Especialista de 2do nivel.
- Frecuencia: Por evento.
- Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- Estatus: En Proceso.

6.2.10 Acordar con el usuario tiempos de atención.

- Contactar al Usuario para negociar tiempo de entrega (documentar la notificación y acuerdos establecidos).
- Responsable: Especialista de 2do nivel.
- Frecuencia: Por evento.
- Herramienta o formato utilizado: Teléfono, correo electrónico
- Política relacionada: Toda vez que se requiera involucrar a un proveedor, los tiempos de solución pueden incrementarse, previa notificación, al usuario y al Service Desk.
- Estatus: Pendiente

33 3812 5220

33 3250 9683

correo@docudigital.net

BIF: DDC005011272A
Federico Chiper No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP: 45030 Zapopan, Jalisco, México.

xerox

PLATINO

Distribuidor Autorizado



TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

6.2.11 Documentar avance de atención.

- Documentar las actividades realizadas para la solución en la herramienta de apoyo (reporte de tickets, solicitudes, tiempo efectivo invertido en la investigación y diagnóstico de incidente, avance).
- Responsable: Especialista de 2do nivel.
- Frecuencia: Por evento.
- Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- Estatus: En Proceso.

¿Posibles problemas?

- Confirmar si existen incidentes repetitivos o incidentes que se desconoce la causa raíz.
- Si se identifican o presentan posibles problemas, notificar a Gestión de Problemas continuar en el paso 6.2.13.
- Si, No se identificaron posibles problemas, continuar en el paso 6.2.15
- Responsable: Especialista de 2do nivel.
- Frecuencia: Por evento.
- Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- Estatus: En Proceso.

Informar a Gestión de problemas

- Informar al Gestión de problemas del posible problema identificado.
- Continuar en la actividad 6.2.14
- Responsable: Especialista de 2do nivel.
- Frecuencia: Por evento.
- Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- Estatus: En Proceso.

Recibir posible problema

- Recibir el posible problema identificado por el Especialista 2do nivel.
- Continuar en la actividad 6.2.15
- Responsable: Gestor de problemas.
- Frecuencia: Por evento.
- Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- Estatus: En Proceso.

33 3812 5220

33 3250 9683

correo@docudigital.net

BIF: DDC005011272A
Federico Chiper No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP: 45030 Zapopan, Jalisco, México.

xerox

PLATINO

Distribuidor Autorizado

DOCUDIGITAL OCCIDENTE



TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

¿Existe solución temporal?

- Verificar si existe solución temporal de acuerdo a las características del incidente que permite restaurar el servicio.
- Si existe una solución temporal, continuar en 6.3.1.
- No existe una solución temporal, continuar en 6.2.16.
- Responsable: Especialista de 2do nivel.
- Frecuencia: Por evento.
- Herramienta o formato utilizado: Base de datos de errores conocidos/soluciones temporales.
- Estatus: En Proceso.

Evaluar posibles alternativas de solución.

- Evaluar las posibles soluciones apoyándose de su conocimiento / experiencia.
- Continuar en el punto 6.3.1.
- Responsable: Especialista de 2do nivel.
- Frecuencia: Por evento.
- Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio, correo electrónico.
- Estatus: En Proceso.

6.3 Solucionar y recuperar el servicio

6.3.1 Solucionar y recuperar el servicio- Narrativa

- Solucionar el incidente.
- Aplicar la solución definida de acuerdo al análisis realizado por el especialista responsable de incidente
- Responsable: Ingeniero de Service Desk / Especialista de 2do nivel.
- Frecuencia: Por evento.
- Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- Estatus: En Proceso.

6.3.2 ¿Implica un cambio a algún elemento de la configuración?

- Verificar si se tiene que realizar algún cambio en específico.
- Si se implementa una solicitud de cambio, continuar 2.3.3
- No es necesario implementar cambio, continuar 2.3.5.
- Responsable: Ingeniero de Service Desk / Especialista de 2do nivel
- Frecuencia: Por evento

33 3812 5220

33 3250 9683

correo@docudigital.net

BIF: DDC005011272A
Federico Chiper No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP: 45030 Zapopan, Jalisco, México.

xerox

PLATINO

Distribuidor Autorizado



TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

- Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- Estatus: En Proceso.

6.3.3. Registrar una solicitud de cambio.

- Registrar una solicitud de cambio y se continúa con la Gestión de cambio, el proceso de Gestión de cambios es quién valida y se realiza desde la autorización hasta la implementación. Una vez finalizado el cambio se notifica a Gestión de Incidentes que el cambio ya fue implementado.
- Es responsabilidad del Especialista que tiene asignado el ticket, dar seguimiento a la finalización de la implementación del cambio y documentar en el registro de incidente.
- Responsable: Ingeniero de Service Desk / Especialista de 2do nivel.
- Frecuencia: Por evento.
- Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio, solicitud de cambio.
- Estatus: En Proceso pendiente por el cambio.

6.3.4. Validar cambio aplicado.

- Validar que el cambio aplicado haya solucionado realmente la falla reportada en el incidente.
- Responsable: Ingeniero de Service Desk / Especialista de 2do nivel.
- Frecuencia: Por evento.
- Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- Estatus: En Proceso.

6.3.5 ¿Se recuperó el servicio?

- Validar si se recuperó el servicio por medio de diferentes pruebas, incluidas las del usuario en caso de que apliquen.
- Si se recupera el servicio, continuar en el punto 6.3.6
- No se logró recuperar el servicio continuar en el punto 6.2.12.
- Responsable: Ingeniero de Service Desk / Especialista de 2do nivel.
- Frecuencia: Por evento.
- Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- Estatus: En Proceso.

6.3.6 Registrar información relacionada con la solución.

33 3812 5220

33 3250 9683

correo@docudigital.net

BIF: DDC005011272A
Federico Chiper No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP: 45030 Zapopan, Jalisco, México.

xerox

PLATINO

Distribuidor Autorizado

DOCUDIGITAL OCCIDENTE



TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

- o Documentar los datos e información relacionada con la solución del incidente, detallando actividades realizadas para llegar a la solución, así como la documentación detallada de la misma y la causa del incidente.
- o Responsable: Ingeniero de Service Desk / Especialista de 2do nivel.
- o Frecuencia: Por evento.
- o Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- o Estatus: Resuelto.

6.3.7 Validar con usuario solución.

- o Asegurar que el usuario está conforme con la solución ofrecida e implementada para restaurar su operación.
- o Responsable: Ingeniero de Service Desk.
- o Frecuencia: Por evento.
- o Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- o Estatus: Resuelto.

6.3.8 ¿Usuario aprueba solución?

- o Verificar que el incidente se ha resuelto correctamente, documentar la respuesta dada por el usuario ya sea positiva o negativa.
- o Si el incidente se corrigió pasar al punto 6.3.9.
- o No se aprobó pasar al punto 6.3.12.
- o Responsable: Usuario.
- o Frecuencia: Por evento.
- o Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- o Estatus: Resuelto.

6.3.9 Notificar a 2do nivel aprobación.

- o Notificar al especialista de 2do nivel que la solución fue la adecuada.
- o Responsable: Ingeniero de Service Desk.
- o Frecuencia: Por evento.
- o Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- o Estatus: Resuelto.

6.3.10 Documentar información relacionada con la solución.

33 3812 5220

33 3250 9683

contacto@docudigital.net

RFC: DODC051227RA
Federico Chopo No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP: 45030 Zapopan, Jalisco, México.

xerox®

PLATINO

Distribuidor
Autorizado

TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

- o Confirmar que se encuentra todo el incidente documentado desde el inicio hasta el cierre, de ser necesario agregar información adicional.
- o Responsable: Ingeniero de Service Desk / Especialista de 2do nivel.
- o Frecuencia: Por evento.
- o Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- o Estatus: Resuelto.

6.3.11 Cerrar el Incidente y documentarlo.

- o Documentar la información para el cierre del incidente, cambiar el estatus a Cerrado.
- o Responsable: Ingeniero de Service Desk.
- o Frecuencia: Por evento.
- o Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- o Estatus: Cerrado.

6.3.12 Documentar la causa, notificar al responsable de su grupo.

- o Documentar la causa por la cual no se puede resolver el incidente, inmediatamente se informa al responsable de área y él se encarga de pasarlo de ser necesario al punto 6.2.5.
- o Responsable: Ingeniero del Service Desk.
- o Frecuencia: Por evento.
- o Herramienta o formato utilizado: Herramienta de apoyo a la gestión de servicio.
- o Estatus: Resuelto.

7.0 REGISTROS Y ANEXOS.**7.1 Registros de Calidad.**

N/A

7.2 ANEXOS.**Políticas del proceso de Gestión de Incidentes**

- Asegurar que se documente completa toda la información relacionada con la solución del incidente, entre la que se encuentra:
- Datos del usuario.
- Prioridad.
- Descripción del incidente.
- Diagnóstico y avances de la solución.

33 3812 5220

33 3250 9683

contacto@docudigital.net

RFC: DODC051227RA
Federico Chopo No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP: 45030 Zapopan, Jalisco, México.

xerox®

PLATINO

Distribuidor
Autorizado

TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

- Elementos de configuración afectados o en riesgo.
- Solución.
- Código de causa que generó el incidente.

- La documentación de los avances del incidente debe realizarse en la herramienta de apoyo a la gestión de servicio, durante el cierre y cuando se realicen actividades de seguimiento, investigación o se establezcan acuerdos con el usuario.
- La identificación del impacto y la urgencia del incidente se basa en la afectación a usuarios y períodos críticos soportados por la Dirección de Informática.

Clasificación de los incidentes

Para poder establecer la prioridad de un incidente, es necesario tener en cuenta la urgencia, la cual determina el tiempo en que se debe atender, así como el impacto, el cual se define en valor de la cantidad de usuarios . Cl's o sitios afectados.

Prioridad	Urgencia		
	Alta	Media	Baja
Impacto	Crítico	Alta	Media
Medio	Alta	Media	Baja
Bajo	Media	Baja	Baja

Tabla 1. Identificación de prioridades de acuerdo con el impacto y a la urgencia.

El detalle para la identificación del impacto se presenta en la tabla 2.

Impacto	Usuarios afectados
Alta	81% a 100% o un área afectada en su totalidad.
Media	51% a 80 %
Baja	0 a 50%

Tabla 2. Condiciones para la clasificación del impacto.

33 3812 5220

33 3250 9683

contacto@docudigital.net

RFC: DODC051227RA
Federico Chopo No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP: 45030 Zapopan, Jalisco, México.

xerox®

PLATINO

Distribuidor
Autorizado

TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

El detalle para la identificación de la urgencia se presenta en la tabla 3.

Urgencia	Rango de Tiempo
Alta	0.25 Hora
Media	1 Horas
Baja	8 Horas

Tabla 3. Condiciones para clasificación de la urgencia.

Tiempos de respuesta y solución

Los tiempos de respuesta y solución proporcionan al usuario o cliente una línea base de las expectativas de desempeño de la Gestión de Incidentes. Las expectativas claras mejoran la comunicación y reducen los riesgos.

Prioridad	Tiempo Respuesta	Tiempo Mínimo Solución	Tiempo Máximo de solución	SLA usuario	Nivel de escalación	T. E. SLA	¿A quién?
Crítica	15 minutos	15 minutos	1 hora	2 hora	1	15 min.	Gestor de incidentes
					2	30 min.	Encargado del área
					3	1 hora.	Jefe del área.
					1	30 min.	Gestor de incidentes.
Alta	15 minutos	30 minutos	1 hora	4 hora	2	1 horas.	Encargado del área.
					3	3 horas.	Jefe del área.
					1	1 horas.	Gestor de incidentes.
					2	3 horas.	Encargado del área
Media	30 minutos	2 horas	8 hora	8 hora	3	5 horas.	Jefe del área.
					1	1 horas.	Gestor de incidentes.
					2	4 horas	Encargado del área.
					3	8 horas.	Jefe del área.

Tabla 4. Tiempos de respuesta y solución de acuerdo con la prioridad identificada.

*Las notificaciones se realizan por correo electrónico y llamada telefónica acorde a la mesa de ayuda.

Indicadores:

33 3812 5220

33 3250 9683

contacto@docudigital.net

RFC: DODC051227RA
Federico Chopo No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP: 45030 Zapopan, Jalisco, México.

xerox®

PLATINO

Distribuidor
Autorizado



TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

- A fin de evaluar la eficiencia y efectividad del proceso de Gestión de Incidentes, se definen los siguientes indicadores claves de desempeño (KPI's por sus siglas en inglés). Todos los indicadores clave de desempeño que se muestran a continuación, se miden con una frecuencia mensual a menos que se indique otra frecuencia por parte del Gestor de Incidentes:

Indicador	Descripción	Formula	Meta
% de incidentes Mayores.	Identificación de incidentes mayores.	$(\Sigma(1M)*100) / T.I.$	10%
Cumplimiento del tiempo promedio solución.	Tiempo promedio en solución de incidentes.	$(\Sigma(FP-FR)) / T.I.$	80%
% incidentes manejados dentro de los tiempos de respuesta acordados.	Porcentaje de incidentes que cumplieron con tiempos de respuesta definidos.	$(T.I.TR*100) / T.I.$	90%
% incidentes manejados dentro de tiempos de solución acordados.	Porcentaje de incidentes que cumplieron con tiempos de solución definidos.	$(T.I.TS *100) / T.I.$	90%
% de incidentes mal clasificados.	Porcentaje de incidentes mal clasificados.	$(\Sigma(I.M.C) *100) / T.I.$	5%
% de incidentes mal asignados.	Porcentaje de incidentes mal asignados.	$(\Sigma(I.M.A) *100) / T.I.$	5%
% de incidentes reabiertos.	Porcentaje de incidentes reabiertos a petición del usuario.	$(\Sigma(I.R)*100) / T.I.$	5%

Modelo de incidentes:

Modelo	Condiciones	Acción*
Interrupción de impresión.	Servicio: Remoto, prioridad crítica a resolver en un par de horas.	Asignar al encargado, notificar por correo al responsable.
Interrupción de Operación	Servicio: Remoto, prioridad crítica o resolver en dos horas.	Asignar al área web notificar por correo al director de Informática.
Interrupción por consumibles.	Servicio: Validación de consumibles, prioridad Alta o resolver en 24 horas.	Asignar al área de Service Desk notificar por correo.

Tabla 5. Modelo de incidentes.

DOCUDIGITAL OCCIDENTE

33 3812 5220

33 3250 9683

contacto@docudigital.net

RFC: DCDC031227ZPA
Federico Chiper No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP. 45030 Zapopan, Jalisco, México.

TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

www.docudigital.net

D - CANALES DE ATENCIÓN.

- Nota: El contacto se realizará a través de nuestra línea de servicio +52 33 38 12 52 20 o mesa de ayuda Docudigital en la siguiente dirección: <http://82.165.213.124:5001/index.php?noAUTO=1>
- Contamos con una mesa de ayuda para resolver fallas sencillas y/o soporte de aplicaciones de manera remota, con horario de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes, el teléfono es 3314132362 y el contacto es Alejandro Mora Fernández, correo alejandro@docudigitaloccidente.net
- Nuestro horario de atención por parte de nuestros ingenieros será de 8:30 a 18:00 horas de lunes a viernes, el teléfono es 3338125220 y el contacto es Fernanda Rivas, correo manager.serviciotecnico@docudigital.net
- Contamos con stock de piezas y consumibles para los equipos, adicional a esto tenemos en show room un equipo de características similares para en caso de una situación extrema, cambiar el equipo mientras se repara o llegará la placa dañada (alguna tarjeta madre o algo similar de las cuales no se cuentan en stock, por la incidencia mínima de fallas que representan).

Atentamente
Fecha: 13 de octubre 2025

Mario Alberto Ramírez Alva
Apoderado Legal
Docudigital de Occidente S.A. de C.V.
Contacto: mario.ramirez@docudigital.net
Celular: +52 33 1110 0903



DOCUDIGITAL OCCIDENTE

33 3812 5220

33 3250 9683

contacto@docudigital.net

RFC: DCDC031227ZPA
Federico Chiper No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP. 45030 Zapopan, Jalisco, México.

TU MEJOR ALIADO EN SOLUCIONES DE IMPRESIÓN

C - MATRIZ DE CONTACTOS.

Rol/Puesto	Nombre	Teléfono	Correo
Mesa de ayuda/Help Desk	Atziry Padilla	3332509683	contacto@docudigitaloccidente.net
Líder de Impresión de nómina/Gerente de Proyecto	Alejandro Mora	3314132362	alejandro@docudigitaloccidente.net
Interrupción de Operación/Jefe de Servicio Técnico	Fernanda Rivas	3314792928	Manager.serviciotecnico@docudigital.net
Gerente de Cuenta/Gerente regional	Mario Ramírez	3332505115	mario.ramirez@docudigital.net

DOCUDIGITAL OCCIDENTE

DOCUDIGITAL OCCIDENTE

33 3812 5220

33 3250 9683

correo@docudigital.net

RFC: DCDC031227ZPA
Federico Chiper No. 14, Colonia Residencial la Estancia,
CP. 45030 Zapopan, Jalisco, México.