



## INSTRUCTIVO DE LLENADO DE CARTAS RESPONSIVAS

Área: **TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN**

Código: **I2PNO-TI-01.00**

Revisión: **00**

Fecha de alta: **13 ENE 2026**

Vigencia: **ENE 2029**

Elaboró	Revisó	Aprobó
SALAS MENDOZA DIEGO IVAN SOPORTE TI Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS	GONZÁLEZ REYES EDGAR JESÚS CONSEJO DIRECTIVO	REYES CRUZ ADRIANA ISABEL CONSEJO DIRECTIVO

<b>A. OBJETIVO</b>	Definir las instrucciones obligatorias para la captura de datos en el formato f2pno-ti-01 "carta responsiva de equipo de tecnología", garantizando la integridad de la información necesaria para el suministro y trazabilidad de los equipos de tecnología solicitados por las unidades de negocio foráneas.
<b>B. ALCANCE</b>	Este documento aplica a todas las solicitudes de asignación, renovación o reemplazo de equipo de cómputo y telefonía generadas dentro del proceso de f.1 solicitud y entrega de equipos, definido dentro del pno-ti-01 "procedimiento de operación de ti"
<b>C. RESPONSABILIDADES</b>	<p>Soporte TI</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Proveer de manera fidedigna la información técnica requerida en la sección "II.- INFORMACIÓN DEL EQUIPO ASIGNADO" (Sistema Operativo, No. de Inventario, Marca, Modelo, Serie, etc.), ya sea pre-llenando el formato antes del envío o proporcionando los datos vía remota.</li><li>• Definir las variables de la sección "III.- ZONA DE IDENTIFICACIÓN DE DETALLES" (Telefonía vs Cómputo) antes de la impresión del documento.</li><li>• Firmar el apartado correspondiente como el área que entrega y valida las condiciones del equipo.</li></ul> <p>Jefe de Sucursal (En ausencia de TI)</p>



## INSTRUCTIVO DE LLENADO DE CARTAS RESPONSIVAS

Área: **TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN**

Código: **I2PNO-TI-01.00**

Revisión: **00**

Fecha de alta: **13 ENE 2026**

Vigencia: **ENE 2029**

- Garantizar que el llenado de los datos del colaborador en la sección "I.- DATOS DEL SOLICITANTE" coincida exactamente con la información plasmada en el formato de Requisición (F1PNO-TI-01.03).
- Utilizar este instructivo como guía obligatoria para supervisar la entrega de equipos en sucursales foráneas o cuando no exista presencia física de un representante de TI.
- Asegurar que el documento no presente tachaduras, enmendaduras o datos ilegibles que invaliden la responsiva.

### Usuario (Colaborador)

- Inspeccionar físicamente el equipo asignado siguiendo los diagramas de la sección "III" y señalar cualquier detalle estético (rayones, golpes) encerrándolos en un círculo azul como se indica en el instructivo.
- Validar que sus datos personales y la información del equipo sean correctos antes de plasmar su firma.
- Firmar de conformidad en el apartado "Nombre y Firma de Responsiva", aceptando la custodia del activo bajo las condiciones descritas.

### Jefe Inmediato

- Validar la asignación del equipo firmando el apartado de "Autorización", asegurando que el activo corresponde a lo solicitado para las funciones del colaborador.

### D. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

- Activo Fijo: Bienes propiedad de Quality Service (equipos de cómputo, mobiliario, vehículos) que no están destinados a la venta, sino al uso operativo de la empresa.
- Arrendamiento: Modalidad en la que el equipo no es propiedad de la empresa, sino que se paga una renta mensual por su uso a un proveedor externo.
- Carta Responsiva: Documento legal y administrativo mediante el cual un colaborador acepta la custodia, cuidado y responsabilidad sobre un activo tecnológico asignado para sus funciones.
- Garantía: Periodo durante el cual el fabricante o proveedor se compromete a reparar o reemplazar el equipo en caso de fallas de fábrica sin costo adicional.
- Usuario: Colaborador de la organización a quien se le asigna el resguardo y uso de un equipo tecnológico.



## INSTRUCTIVO DE LLENADO DE CARTAS RESPONSIVAS

Área: **TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN**

Código: **I2PNO-TI-01.00**

Revisión: **00**

Fecha de alta: **13 ENE 2026**

Vigencia: **ENE 2029**

- AF: Activo Fijo.
- AR: Arrendamiento (Renting).
- N/A: No Aplica (Término utilizado para indicar que un campo no requiere información en un caso específico).
- PNO: Procedimiento Normalizado de Operación.
- TI: Tecnologías de la Información.

### E. GENERALIDADES

1. Para garantizar la consistencia de los datos, toda la información personal y del puesto (Sección I) deberá transcribirse exactamente igual a como aparece en el formato F1PNO-TI-01.03 "Requisición de Equipo, Plataforma o Servidor". No está permitido utilizar apodos, abreviaturas no oficiales o nombres incompletos.
2. El llenado de la Sección II (Información del Equipo) es responsabilidad exclusiva del área de TI o debe realizarse bajo su dictado exacto. En caso de asignaciones foráneas, el responsable en sitio deberá solicitar a TI los datos técnicos (Serie, Modelo, Inventario) vía correo electrónico antes de llenar el formato, quedando prohibido "asumir" o "inventar" especificaciones, esto únicamente si el responsable de TI envió el documento sin contener esta información.
3. Es requisito indispensable realizar la inspección visual conjunta descrita en la Sección III. Si el equipo presenta daños estéticos y estos no son señalados en los diagramas ni documentados fotográficamente al momento de la entrega, se asumirá que el equipo se entregó en condiciones óptimas, transfiriendo la responsabilidad de dichos daños al usuario firmante.
4. Para las sucursales donde no hay presencia física de TI, las fotografías de los detalles estéticos y el escaneo de la carta firmada deberán enviarse por correo electrónico al área de TI y Recursos Humanos en un plazo no mayor a 24 horas tras la recepción del equipo. Las fotografías deben ser nítidas y legibles.
5. La Carta Responsiva es un documento con valor legal y administrativo. Por lo tanto, no debe presentar tachaduras, enmendaduras, uso de corrector líquido o alteraciones en los datos una vez firmada. Cualquier error de llenado requerirá la reimpresión y nueva firma del documento.



## INSTRUCTIVO DE LLENADO DE CARTAS RESPONSIVAS

Área: **TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN**

Código: **I2PNO-TI-01.00**

Revisión: **00**

Fecha de alta: **13 ENE 2026**

Vigencia: **ENE 2029**

6. El campo de "Garantía" deberá llenarse invariablemente con "N/A" (No Aplica) por parte del usuario o gestor. La administración, vigencia y ejecución de las garantías ante proveedores son facultades exclusivas del área de Soporte TI centralizado.

### F. REGISTROS DE CALIDAD

**F1PNO-TI-01.03** "Requisición de Equipo, plataforma o servidor"  
**F2PNO-TI-01.02** "Carta responsiva de equipo de tecnología"  
Evidencias Fotográficas

### G. DESARROLLO

#### ACTIVIDADES

#### AYUDA VISUAL

##### 1. Llenado del Punto "I.- DATOS DEL SOLICITANTE"

**Nombre completo:** Colocar exactamente el mismo nombre contenido dentro del F1PNO-TI-01 "Requisición de Equipo, Plataforma o Servidor" que se adjuntará por parte del equipo de Recursos Humanos o un representante de TI.

**Fecha de asignación:** Colocar exactamente la misma fecha contenida dentro del F1PNO-TI-01 "Requisición de Equipo, Plataforma o Servidor" que se adjuntará por parte del equipo de Recursos Humanos o un representante de TI.

**Departamento:** Se colocará el área que el equipo de Recursos Humanos, asigne y comparta, NO se puede suponer o rellenar con las consideraciones personales de quien llene el documento.

**Nombre Completo:**

**Fecha de asignación:**

**Departamento:**

Imagen 1.



## INSTRUCTIVO DE LLENADO DE CARTAS RESPONSIVAS

Área: **TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN**

Código: **I2PNO-TI-01.00**

Revisión: **00**

Fecha de alta: **13 ENE 2026**

Vigencia: **ENE 2029**

**Plazo de Asignación:** Se le colocará "Indeterminado" para todos los casos, a menos que un representante de TI indique alguna observación.

**AF/AR:** Se le colocará "AF" para todos los casos, a menos que un representante de TI indique alguna observación.

**Garantía:** Para todos los casos sin excepción se le colocará "N/A", el control de las garantías son responsabilidad directa de TI.

**Ubicación:** Se le colocará la ubicación dependiendo de dónde se esté asignando; Ejemplo: Sucursal saltillo, Ubicación "Quality Service Saltillo".

**Fecha de Devolución:** Para todos los casos se le colocará el mismo dato colocado dentro del apartado "Plazo de Asignación".

### 2.- Llenado del Punto "II.-INFORMACION DEL EQUIPO ASIGNADO"

Toda la Información concentrada en esta sección, se llenará de acuerdo a lo que un representante de TI comparta con el usuario que esté llenando el documento.

Se seguirá la misma metodología para el llenado de la información del Equipo de Telefonía y Artículos Extra.

Plazo de asignación:	AF/AR	Garantía
Ubicación:	Fecha de devolución:	

Imagen 2.

Sistema Operativo	N° de Inventario	Marca	Modelo	
No. Serie de monitor	Condiciones	Adaptador A/C	RAM	Capacidad de almacenamiento

Imagen 3.

Serie	Procesador
Mouse/Teclado	Valor del equipo

Imagen 4.



## INSTRUCTIVO DE LLENADO DE CARTAS RESPONSIVAS

Área: **TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN**

Código: **I2PNO-TI-01.00**

Revisión: **00**

Fecha de alta: **13 ENE 2026**

Vigencia: **ENE 2029**

### 3.- Llenado del Punto "III.-ZONA DE IDENTIFICACIÓN DE DETALLES DEL EQUIPO ASIGNADO"

Esta sección tendrá 3 variables diferentes previamente cargadas por el equipo de TI, correspondientes a: Telefonía, Equipo de cómputo Portátil, Equipo de cómputo Fijo.

Esta sección tendrá como propósito identificar detalles estéticos del equipo que se está por asignar, dependiendo de la variable designada por el departamento de TI se encerrará de forma manual posterior a la impresión del documento.

Cada detalle se encerrará en un círculo con tinta azul, se tomará fotografía del detalle identificado por el usuario y estas imágenes se anexarán a un documento de Word con el título: "Anexos". Con el propósito de documentar las condiciones reales con las que se entrega el equipo.



Imagen 5.



## INSTRUCTIVO DE LLENADO DE CARTAS RESPONSIVAS

Área: **TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN**

Código: **I2PNO-TI-01.00**

Revisión: **00**

Fecha de alta: **13 ENE 2026**

Vigencia: **ENE 2029**

### 4.- Llenado del Punto "Empresa"

Esta información está contenida dentro del F1PNO-TI-01.03 "Requisición de equipo, plataforma o servidor".

Se insertará un cuadro de texto quitando fondo y bordes donde se colocará exactamente lo mismo que esta definido en el formato anteriormente mencionado.

Usa la imagen 7 como referencia de la ubicación de esta información.

#### Software

Bajo ninguna circunstancia, los equipos o equipo electrónico pueden ser utilizados para instalar software no autorizado por el dep. instalado en el mismo y me comprometo a no instalar software no autorizado, de lo contrario asumo toda responsabilidad legal, jurídica y/o judicial.

#### Otros

- Cuando el equipo presente daño, deterioro o destrucción, el usuario responsable deberá cubrir el daño causado, determinando el importe conforme al valor de la reparación o partes a
- En caso de pérdida del equipo el usuario deberá cubrir el valor de facturación a la compra del equipo o en último de los casos se tomará al valor vigente del equipo.
- El pagare únicamente será válido en los casos donde por mal uso o negligencia del colaborador se presente un daño en el equipo
- Para el caso de robo con violencia, el usuario deberá proporcionar un acta certificada ante el ministerio público, para presentarla a las áreas correspondientes y determinar si se realiza

Esta responsiva la deberá firmar de conformidad el usuario, comprometiéndose a mantenerlo en el estado en el que lo recibe, en el entendido de que en caso de que el mismo sufra algún responsable de la reposición del mismo de conformidad con lo establecido por la Ley Federal del Trabajo. En las mismas condiciones en que fue recibido o su equivalente en dinero.

El suscriptor de este documento reconoce que el equipo que se le entrega es una herramienta de trabajo y sólo podrá ser utilizado para cumplir con las tareas que le encomiende la empresa de carácter personal. Así mismo se compromete a emplear el equipo únicamente de acuerdo con las condiciones y especificaciones que para dichos efectos haga de su conocimiento.

El que suscribe reconoce que los derechos sobre el equipo objeto de la presente corresponden exclusivamente a la empresa que se obliga a devolver el equipo que se le entrega a la firma del presente y, en todo caso, al terminar su relación laboral con la compañía dejará de utilizar el mismo, devolviéndolo entre recibido obteniendo una copia con nombre y fecha de quien recibe, salvo el deterioro debido al uso normal del equipo.

NOTA: Cualquier otro punto no especificado, el departamento de Sistemas tiene la facultad de tomar acciones inmediatas para su control.

Imagen 6.

Fecha de solicitud: \_\_\_\_\_

Fecha de entrega: \_\_\_\_\_

SOLICITANTE: \_\_\_\_\_

ÁREA DE ASIGNACIÓN: \_\_\_\_\_

USUARIO FINAL: \_\_\_\_\_

Razón Social Contratado: \_\_\_\_\_

Jefe Directo: \_\_\_\_\_

Imagen 7.

### 5.- Llenado del Punto "Firmas"

**Fecha de asignación:** Se colocará sin excepción la fecha de solicitud contenida en el F1PNO-TI.01.03 "Requisición de Equipo, plataforma o Servidor"

Usa la imagen 8 como referencia de la ubicación de esta información.

Para las fechas de autorización y realización se colocará la fecha en la que se está elaborando el documento para su entrega.

**FORMATO  
EQUIPO, PLATAFORMA O  
SERVIDOR**



Área: **SOPORTE TI**  
Código:  
**F1PNO-TI-01.03**

Fecha de solicitud: \_\_\_\_\_

Fecha de entrega: \_\_\_\_\_

Imagen 8.



## INSTRUCTIVO DE LLENADO DE CARTAS RESPONSIVAS

Área: **TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN**

Código: **I2PNO-TI-01.00**

Revisión: **00**

Fecha de alta: **13 ENE 2026**

Vigencia: **ENE 2029**

### 6.- Llenado del Punto “Nombres”

**Nombre y Firma de Responsiva:** Identificado de color rojo en la imagen 9, se le colocará el nombre al usuario al que se dirige la carta responsiva.

**Nombre y Firma jefe directo:** Identificado de color amarillo en la imagen 9 esta información está contenida dentro del F1PNO-TI.01.03 “Requisición de Equipo, plataforma o Servidor” habrá que escribir el nombre exactamente igual al que está en el formato anteriormente mencionado.

**Nombre y Firma de TI:** Para envíos foráneos, el campo de TI deberá ir firmado previamente por el personal de Soporte TI que preparó el equipo antes de su envío por paquetería. Si el formato llega sin esta firma, el usuario deberá notificarlo antes de firmar.

(Nombre y firma de responsiva)

Autorización del Jefe directo (nombre y firma)

III.-PARA SER LLENADO POR EL DEPARTAMENTO DE TI

Nombre y firma de TI

Imagen 9.





## INSTRUCTIVO DE LLENADO DE CARTAS RESPONSIVAS

Área: **TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN**

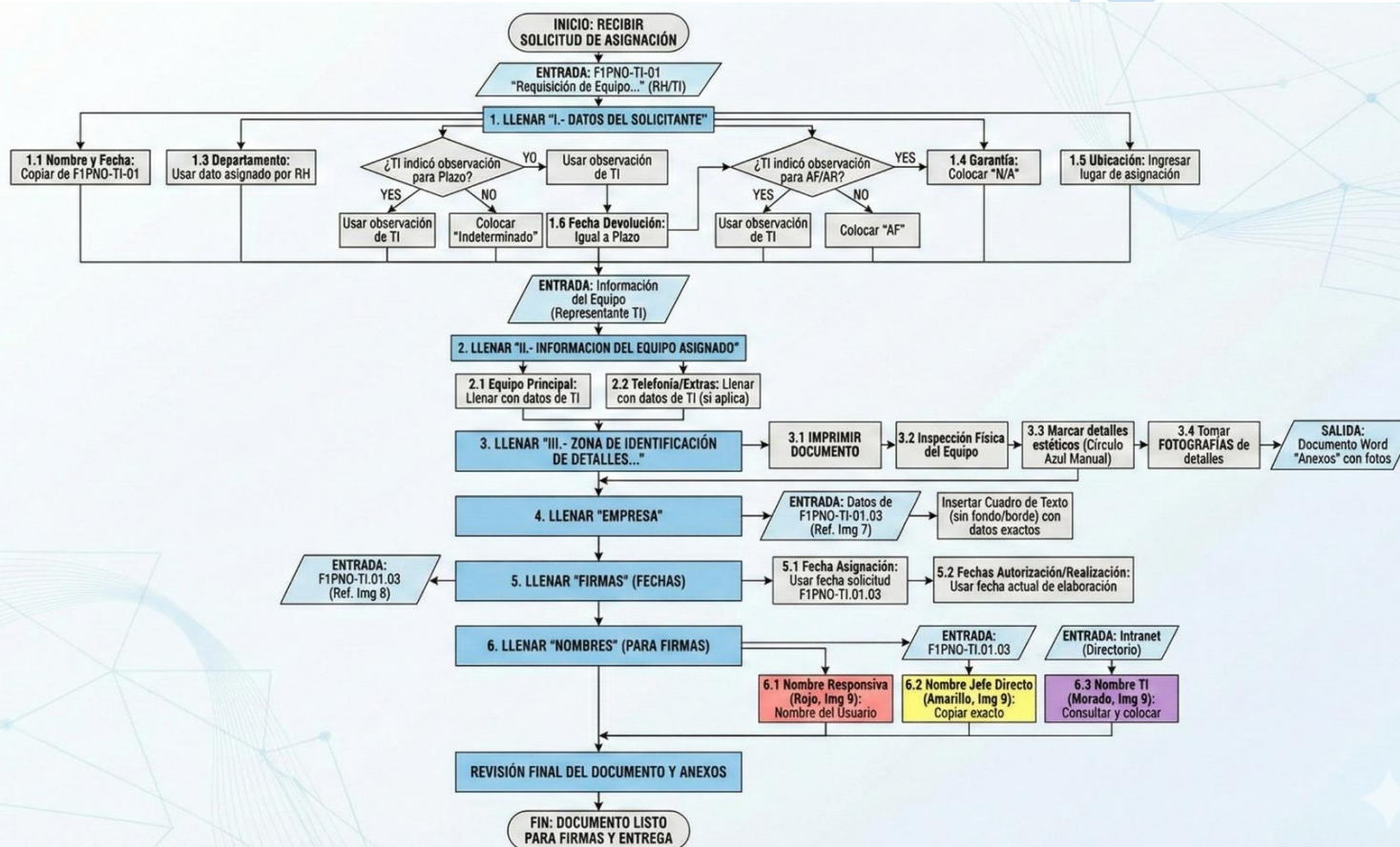
Código: **I2PNO-TI-01.00**

Revisión: **00**

Fecha de alta: **13 ENE 2026**

Vigencia: **ENE 2029**

### H. DIAGRAMA DE FLUJO





## INSTRUCTIVO DE LLENADO DE CARTAS RESPONSIVAS

Área: **TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN**

Código: **I2PNO-TI-01.00**

Revisión: **00**

Fecha de alta: **13 ENE 2026**

Vigencia: **ENE 2029**

### I. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

**PNO-TI-01** "Procedimiento de operación de soporte TI"

**PNO-CA-01** "Procedimiento de control documental"

**ISO 9001:2015** "Sistemas de gestión de calidad"

### J. HISTORIAL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del cambio	Fecha del cambio