



## MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL HARDWARE Y SOFTWARE.

### OBJETIVO

Garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de cómputo de las diferentes áreas de la Secretaría de Finanzas (locales y foráneas) y otras dependencias que lo soliciten oficialmente, para el buen desarrollo de las actividades encomendadas.

### NORMAS DE OPERACIÓN

- ♦ El responsable del área de mantenimiento, deberá establecer un control de atención de reportes, asignando número consecutivo a cada una de la órdenes de servicio que se atiendan.
- ♦ Un reporte no debe exceder mas de 24 horas en recibir la primera atención de un Ingeniero de servicio.
- ♦ La atención de una orden de servicio se hará en presencia del usuario para facilitar el diagnóstico de los ingenieros de servicio.
- ♦ Se debe establecer un seguimiento de los reportes abiertos por parte del personal responsable del área de mantenimiento, el cuál consiste en dar seguimiento en el status de la garantía o parte a remplazar según sea el caso.
- ♦ Generar un concentrado bimestral, en donde se reflejen los tiempos de atención-solución.
- ♦ Quien realice el servicio deberá reportar al Jefe de Mantenimiento la parte a solicitar verificando si aplica o no la garantía.
- ♦ El Jefe de Mantenimiento se encargará de solicitar al área administrativa de la unidad, la refacción según sea el caso, hacer efectiva la garantía o compra.
- ♦ En el caso que la refacción exceda los \$ 10,000.00 (sin incluir impuestos), el área administrativa canalizará la solicitud de compra al Departamento de Adquisiciones con los datos correspondientes.
- ♦ Las garantías de los Equipos de Computo que apliquen serán realizadas por el administrativo de la dependencia usuaria.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
	28	ABR	2006	1	2
PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL HARDWARE Y SOFTWARE					
ÁREA: DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA			DEPARTAMENTO: DE INFORMÁTICA/ÁREA DE MANTENIMIENTO		

RESPONSABLE	ACT. NUMERO	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	FORMATO O DOCTO.
USUARIO	1	Solicita vía telefónica, servicio de mantenimiento correctivo.  <b>Nota:</b> Los usuarios son las áreas de la Secretaría de Finanzas y otras dependencias.	
ÁREA DE MANTENIMIENTO	2	Recibe solicitud del usuario, anotando en una hoja de servicio las características y descripción de la falla del equipo.	- HOJA DE SERVICIO
	3	Acude con el usuario, revisa el equipo, detecta la falla, procede a hacer el diagnóstico y verifica si se encuentra en el período de garantía.	
	4	<b>SE ENCUENTRA EN EL PERÍODO DE GARANTÍA</b> Canaliza la solicitud de la refacción con el Jefe Administrativo de la Unidad correspondiente, para hacer efectiva la garantía.  <b>Nota:</b> La solicitud se hace vía telefónica.  Conecta con actividad 9.	
	5	<b>NO SE ENCUENTRA EN EL PERIODO DE GARANTÍA</b> Procede a hacer la solicitud de la refacción con el Jefe Administrativo de la Unidad correspondiente.	
ÁREA ADMINISTRATIVA	6	Cotiza refacción.	



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
	28	ABR	2006	2	2
PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL HARDWARE Y SOFTWARE					
ÁREA: DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA			DEPARTAMENTO: DE INFORMÁTICA/ÁREA DE MANTENIMIENTO		

RESPONSABLE	ACT. NUMERO	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	FORMATO O DOCTO.
ÁREA ADMINISTRATIVA	7	<p><b>EL PRECIO DE LA REFACCIÓN ES SUPERIOR A \$ 10,000.00</b></p> <p>Se realiza el tramite de adquisición bajo la modalidad de adjudicación directa.</p> <p>Conecta con actividad 9.</p>	
	8	<p><b>EL PRECIO DE LA REFACCIÓN NO ES SUPERIOR A \$ 10,000.00</b></p> <p>Adquiere refacción a través de fondo fijo.</p>	
	9	Entrega la refacción al Área de Mantenimiento.	
ÁREA DE MANTENIMIENTO	10	Procede al reemplazo e instalación de la parte afectada.	
	11	<p>Complementa y firma hoja de servicio, recaba firma de conformidad del usuario o del responsable de la oficina.</p> <p><b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b></p>	- HOJA DE SERVICIO.

**ELABORÓ**

Dirección de Metodología Administrativa  
L.A.E. José Luís Naya González

**REVISÓ**

Dirección de Informática  
Ing. Karel Pérez Astorga



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		28	ABR	2006	1	2
PROCEDIMIENTO : MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL HARDWARE Y SOFTWARE						
ÁREA	DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA		DEPARTAMENTO : DE INFORMÁTICA / ÁREA DE MANTENIMIENTO			

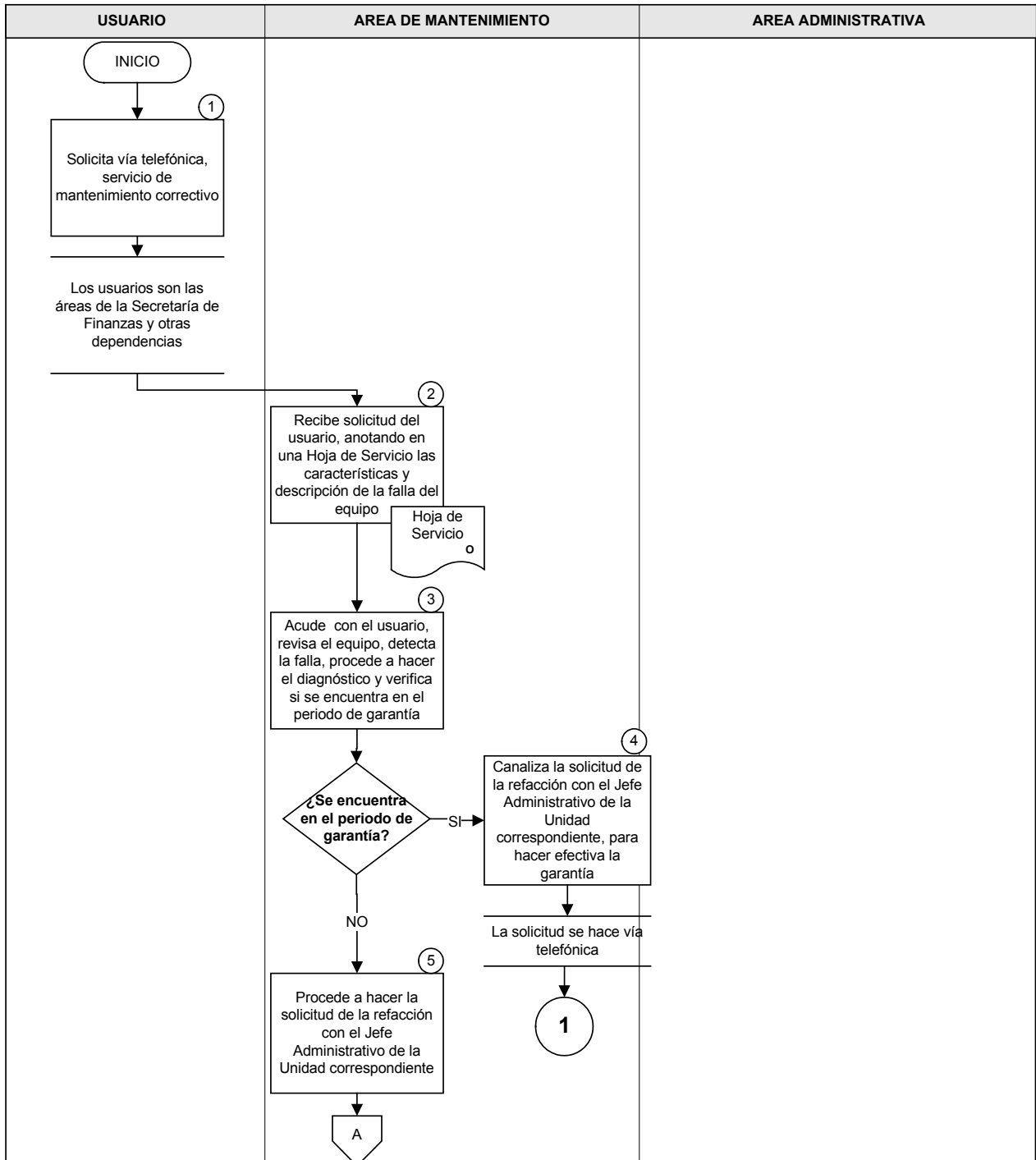
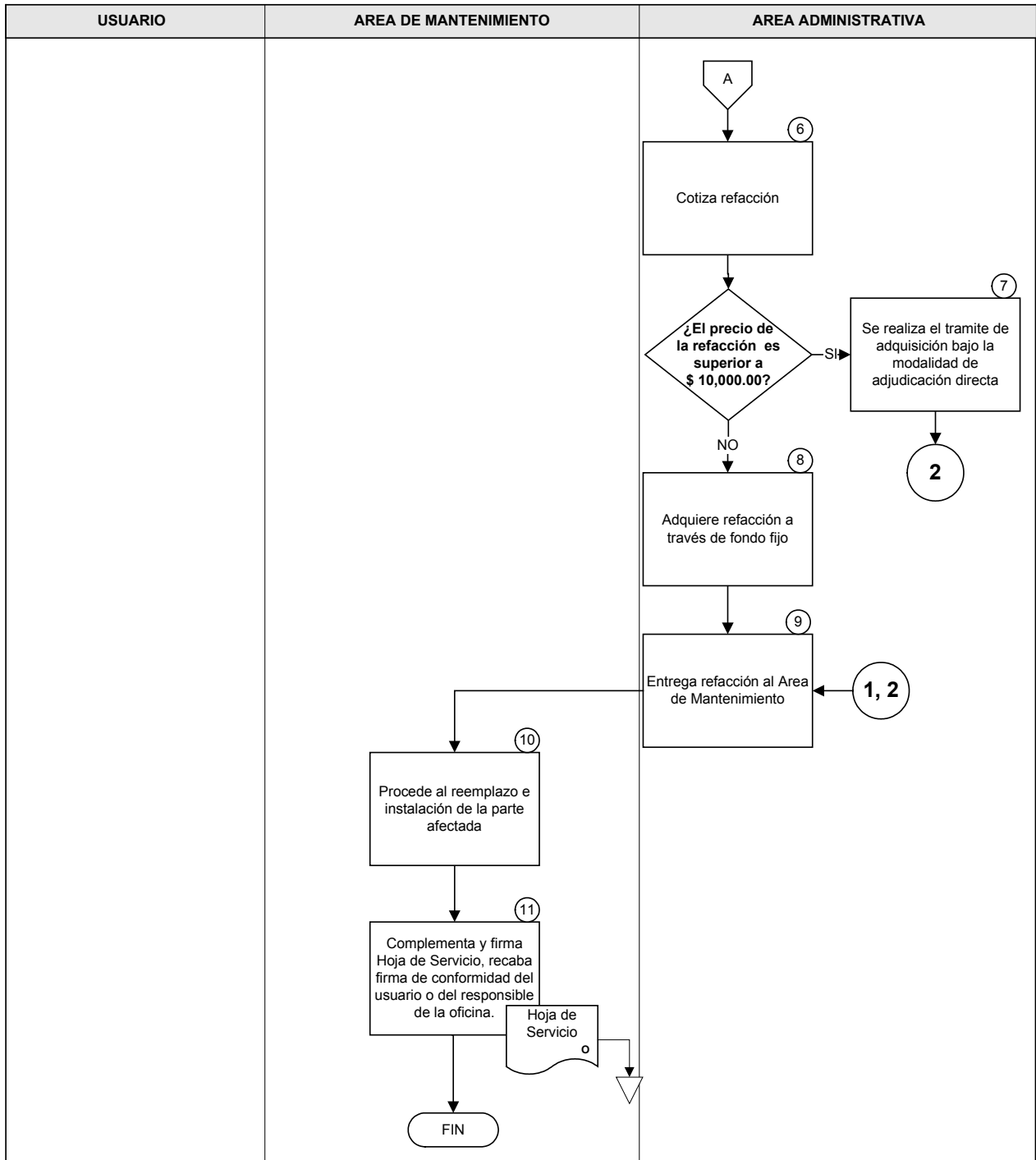




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
	28	ABR	2006	2	2
PROCEDIMIENTO : MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL HARDWARE Y SOFTWARE					
ÁREA	DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	DEPARTAMENTO : DE INFORMÁTICA / ÁREA DE MANTENIMIENTO			







## GUÍA DE LLENADO DE LA HOJA DE SERVICIO

1. Anotar el nombre de la Unidad Administrativa que solicita el servicio.
2. Anotar la dirección de la Unidad Administrativa solicitante.
3. Indicar nombre de la ciudad
4. Anotar numero telefónico de la Unidad Administrativa
5. Indicar la fecha que se solicita el servicio
6. Anotar el nombre de la persona que solicita el servicio
7. Anotar el nombre de la persona que atendió el reporte del servicio
8. Indicar la hora de entrada de la persona que solicito el servicio
9. Indicar la hora de salida de la persona que solicito el servicio.
10. Anotar una "X" si el servicio solicitado corresponde a mantenimiento preventivo o correctivo.
11. Describir el nombre del equipo y la marca.
12. Indicar el modelo del equipo de computo.
13. Indicar el numero de serie del equipo de computo.
14. Anotar las observaciones detectadas en el equipo de computo.
15. Anotar el tipo de trabajo que se realizo en el equipo de computo.
16. Anotar la firma del encargado del equipo.
17. Anotar la firma de la persona que realizo el servicio.