



MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL HARDWARE Y SOFTWARE

OBJETIVO

Garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de cómputo de las diferentes áreas de la Secretaría de Administración y 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 las órdenes de servicio que se atiendan.
- ♦ Un reporte no debe exceder más 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
	05	NOV	2012	1	2
PROCEDIMIENTO : MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL HARDWARE Y SOFTWARE				CÓDIGO	
				DGSTI DTT/01	
ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA			DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y TELEPROCESOS / ÁREA DE MANTENIMIENTO		

RESPONSABLE	ACT. No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO O DOCTO.
USUARIO	1	Solicita vía telefónica, servicio de mantenimiento correctivo. Nota: Los usuarios son las áreas de la Secretaría de Administración y 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	SE ENCUENTRA EN EL PERÍODO DE GARANTÍA Canaliza la solicitud de la refacción con el Jefe Administrativo de la Unidad correspondiente, para hacer efectiva la garantía. Nota: La solicitud se hace vía telefónica. Conecta con actividad 9.	
	5	NO SE ENCUENTRA EN EL PERIODO DE GARANTÍA Procede a hacer la solicitud de la refacción con el Jefe Administrativo de la Unidad correspondiente.	
	6	Cotiza refacción.	



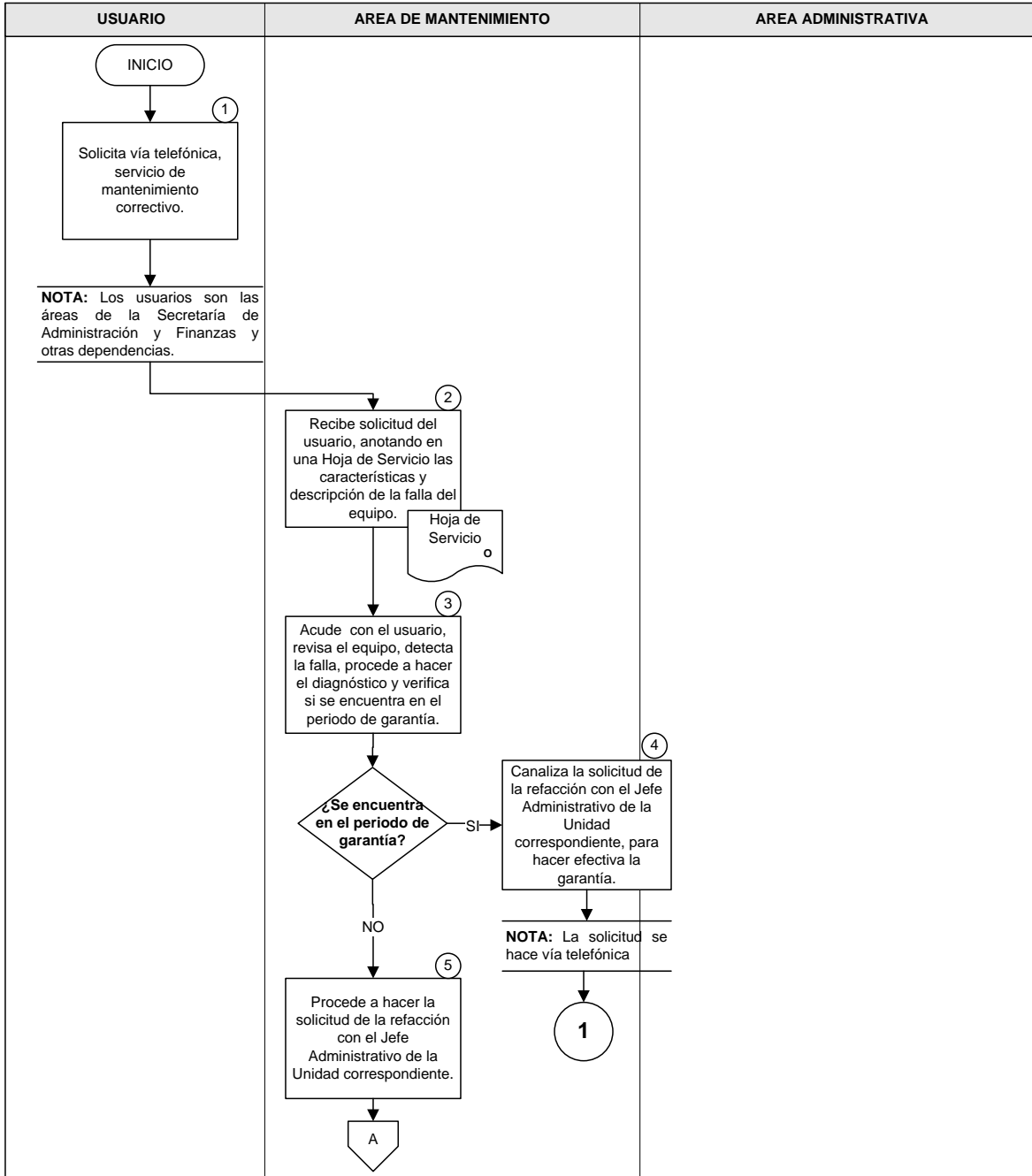
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
	05	NOV	2012	2	2
PROCEDIMIENTO : MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL HARDWARE Y SOFTWARE				CÓDIGO	
				DGSTI DTT/01	
ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA			DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y TELEPROCESOS / ÁREA DE MANTENIMIENTO		

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

VALIDÓ	ELABORÓ	ÁREA RESPONSABLE	AUTORIZÓ
Director de Normatividad	Director Administrativo	Director de Tecnología y Teleprocesos	Director General de Sistemas y Tecnología Informática
Lic. Rodrigo Salvador Maciel Chávez	M.A. Raúl Ernesto Polanco Plazola	ING. Francisco R. Larios Nila	ING. José Ramón Mejía Mariscal

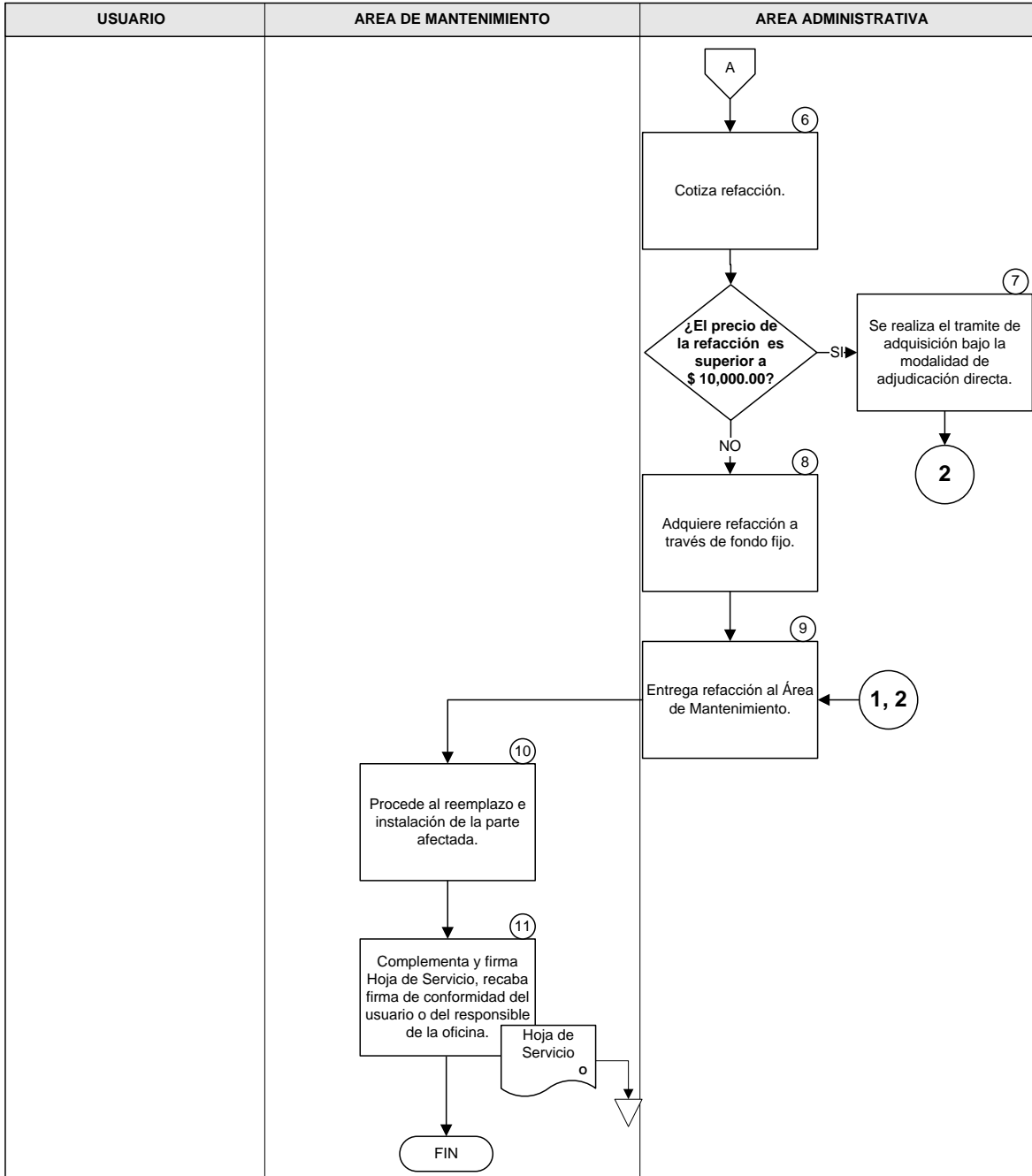


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
	05	NOV	2012	1	2
PROCEDIMIENTO : MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL HARDWARE Y SOFTWARE				CÓDIGO	
				DGSTI DTT/01	
ÁREA INFORMÁTICA	DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA			DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y TELEPROCESOS / ÁREA DE MANTENIMIENTO	





DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
	05	NOV	2012	2	2
PROCEDIMIENTO : MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL HARDWARE Y SOFTWARE				CÓDIGO	
				DGSTI DTT/01	
ÁREA INFORMÁTICA	DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA				
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y TELEPROCESOS / ÁREA DE MANTENIMIENTO				





HOJA DE SERVICIO

SECRETARÍA DE FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS
Y METODOLOGÍA ADMINISTRATIVA

Nº 0294

1 OFICINA DE COMUNICACIONES Y REDES OFICINA DE MANTENIMIENTO

Nombre del Usuario: _____ **2**

Área: _____ **3**

Teléfono o Ext.: _____ **4**

Domicilio: _____ **5**

Fecha de Reporte: _____ **6** Hr. de Reporte: _____ **7** **8**

Fecha de Atención: _____ **9** Hr. de Inicio: _____ **10** Hr. de Termina: _____ **11**

Reporte: _____ **12**

Servicio Realizado: _____ **13**

Status del Servicio: _____ **14**

Terminado: Espera de Refacciones:
Requerirá Otra Visita: El Usuario Llamará de Nuevo:

Atendió: _____ **15**

Firma de Acuerdo del Usuario: _____ **16**



NAYARIT
ORGULLO QUE NOS UNE



GOBIERNO DEL
ESTADO DE NAYARIT

SAF
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS NAYARIT



GUÍA DE LLENADO DEL FORMATO HOJA DE SERVICIO

1. Señalar una de las opciones considerando la oficina a la que pertenezca, ya sea de Comunicaciones y Redes ó de Mantenimiento.
2. Nombre de la persona que solicito el servicio
3. Anotar el área que solicita el servicio.
4. Anotar el teléfono del área en que se encuentra el usuario.
5. Anotar el domicilio del área que requiere el servicio
6. Anotar la fecha en que se recibe la solicitud del servicio.
7. Anotar la hora en que se recibe la solicitud del servicio.
8. Nombre de quien recibe la solicitud
9. Anotar la fecha en que el técnico presta el servicio solicitado.
10. Anotar la hora en que el técnico inicia su actividad.
11. Anotar la hora en que se concluye el servicio.
12. Describe en detalle el servicio que se solicitó.
13. Describe las actividades concretas del servicio proporcionado. (Resultado de la actividad)
14. Señalar el estatus del servicio solicitado, ya sea Terminado, Si requiere otra visita, Si espera refacciones para poder concluir con el servicio ó si el usuario llamara de nuevo.
15. Nombre y firma del técnico que atendió la solicitud
16. Firma de satisfacción del usuario por el servicio proporcionado.