



Código: PRO 6.3 DSE 01	Página 1 de 3
Fecha de Emisión: 01/09/2003	Fecha de Rev.: 12/12/2003 Num. Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos	
Aprobado por: Coordinador General	

INSTRUCCIÓN PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS

1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 Propósito

Ofrecer una alta disponibilidad de los servicios electrónicos mediante el oportuno mantenimiento correctivo

1.2 Alcance

Esta Instrucción aplica a cualquier servicio electrónico del DSE

2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Mantenimiento correctivo

Conjunto de actividades que corrigen una falla de un servicio electrónico, tales como levantar un servicio, reiniciar un equipo, activar cuentas, ampliar espacio en los servidores, etc.

Servicios electrónicos SS

Aquellos servicios que administra el DSE
Solicitud de Servicio

3.0 RESPONSABLES

DAU
EDS

Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
Cualquier empleado del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet

4.0 PROCEDIMIENTO

4.1 EDS **Diagnóstico de la falla**

4.1.1 Califica la SS y determina si existe o no una falla. Si no existe una falla del/los servicio(s) electrónico(s) en cuestión, entonces notifica al DAU, de la inexistencia de la falla y proporciona un listado ([FOR 7.2 DAU 01](#)) con las posibles soluciones a la SS. En caso afirmativo, se realiza el mantenimiento correctivo correspondiente al/los servicio(s) electrónico(s). ([FOR 6.3 DSE 01](#))

4.2 EDS **Análisis y evaluación de la falla**

4.2.1 Estudia la falla del servicio electrónico para determinar su origen y su corrección de tal forma que se tome en cuenta dentro del mantenimiento preventivo



Código: PRO 6.3 DSE 01	Página 2 de 3
Fecha de Emisión: 01/09/2003	Fecha de Rev.: 12/12/2003 Num. Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos	
Aprobado por: Coordinador General	

INSTRUCCIÓN PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS

4.3 EDS **Registro de la falla y del mantenimiento correctivo terminado**

4.3.1 Una vez realizado el mantenimiento correctivo al/los servicio(s) electrónico(s), se lleva a cabo el registro de la falla y de mantenimiento realizado en el ([FOR 6.3 DSE 01](#))

4.4 EDS **Programación y calendarización**

4.4.1 Una nueva tarea dentro del mantenimiento preventivo, correspondiente a evitar la(s) falla(s) descrita(s) en la SS en el punto 4.1

4.5 DAU **Notificación de la corrección de la falla**

4.5.1 Recibe la notificación mediante vía telefónica, correo electrónico, mensajería electrónica o "hard copy" sobre la corrección de la falla en algún o varios servicios electrónicos

5.0 REFERENCIAS

ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario

ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos

ISO 9004:2000 Sistema de Gestión de la Calidad – Guías para la mejora continua

Manual de Políticas de Calidad

[MPC 4.2 CGTI](#)

Diagrama de Interacción para el mantenimiento correctivo de los servicios electrónicos [DOC 4.1 DSE 01](#)

6.0 FORMATOS

Solicitud de Servicio	FOR 7.2 DAU 01	1 año
Mantenimiento Correctivo	FOR 6.3 DSE 01	1 año



Código: PRO 6.3 DSE 01	Página 3 de 3
Fecha de Emisión: 01/09/2003	Fecha de Rev.: 12/12/2003 Num. Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos	
Aprobado por: Coordinador General	

INSTRUCCIÓN PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS

7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación de Procedimiento de Mantenimiento Correctivo de los Servicios Electrónicos.	01/09/2003
2	Adecuación al procedimiento	12/12/2003

**COPIA
NO CONTROLADA**