



Código: PRO 6.3 DSE 01	Página 1 de 3
Fecha de Emisión: 01/09/2003	Fecha de Rev.: 17/112004 Num. Rev.: 4
Elaboró: Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos	
Aprobado por: Coordinador General	

PROCEDIMIENTO 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 o servidor.

Servicios electrónicos Aquellos servicios que administra el DSE

SGAUS Sistema para la Gestión de Atención a Usuarios

Solicitud de Servicios Requerimiento hecho por un usuario (reporte o nuevo servicio) en relación al uso de las tecnologías de información.

3.0 RESPONSABLES

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

4.0 PROCEDIMIENTO

4.1 EDS **Diagnóstico de la falla**

4.1.1 La Solicitud de servicio llega a través del SGAUS la cual se califica y se 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 solicitud de servicio. En caso afirmativo, se realiza el mantenimiento correctivo correspondiente al/los servicio(s) electrónico(s). ([FOR 6.3 DSE 01](#))



Código: PRO 6.3 DSE 01	Página 2 de 3
Fecha de Emisión: 01/09/2003	Fecha de Rev.: 17/11/2004 Num. Rev.: 4
Elaboró: Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos	
Aprobado por: Coordinador General	

PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS

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, si aplica.

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

4.4.1 Recibe la notificación de la corrección de la falla a través del campo "actualizar" en el sistema [SGAUS](#) cerrando la Solicitud de Servicio generada.

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.: 17/11/2004 Num. Rev.: 4
Elaboró: Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos	
Aprobado por: Coordinador General	

PROCEDIMIENTO 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	10/03/2004
3	Adecuación de redacción del procedimiento	17/06/2004
4	Cambio de documentación de manera electrónica	17/11/2004
