



Código: PRO 6.3 DSE 01	Página 1 de 2
Fecha de Emisión: 01/09/2003	Fecha de Rev.: 24/05/2007 Num. Rev.: 5
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 2
Fecha de Emisión: 01/09/2003	Fecha de Rev.: 24/05/2007 Num. Rev.: 5
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

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

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
5	Eliminación de la referencia a las normas ISO.	24/05/2007