



Mantenimiento Correctivo de Equipos de Computo

Facultad de Enfermería y Nutriología

1. Objetivo del procedimiento

Corregir las fallas presentadas por los equipos, dispositivos o instalaciones referentes al área de sistemas y así lograr que su funcionamiento sea el correcto nuevamente.

2. Alcance

El mantenimiento correctivo es aplicado en cualquier área perteneciente a la facultad de Enfermería y Nutriología de la UACH, y corresponde a cualquier equipo de cómputo, impresión, video, audio, proyección o cableado de red de la misma.

3. Responsable

El responsable de elaborar, difundir, utilizar y mejorar este procedimiento es el jefe de Centro de Cómputo de la Facultad de Enfermería y Nutriología.

4. Políticas de operación

4.1 Llenado de la solicitud por parte del usuario (manual o por computadora).

4.2 Revisión de firmas por parte del jefe de centro de cómputo.

5. Frecuencia de revisión

Este procedimiento se revisará, cuando menos, una vez al año, en el primer día de junio o antes si hay algún cambio o mejora significativa en el proceso.

6. Vocabulario

6.1 **SW:** *Software* se refiere a todos los programas o detalles intangibles de un equipo de cómputo o dispositivo.

6.2 **HD:** *Hardware* se refiere a todas las partes tangibles de un equipo de cómputo o dispositivo.

6.3 **Cableado Estructurado:** Refiere a todo el cableado correspondiente a la red.

7. Enlace con información documentada controlada

Código	Nombre del documento controlado
AUST-F-3-02	Solicitud de Servicio de Sistemas

Revisión 01:	Código: AUST-F-2-05	Elaboró	Revisó	Aprobó
Fecha de emisión 2024:	Página 1 de 2	Jefe de Unidad de Centro de Computo	Jefe de Unidad de Calidad	Dirección
Responsable: Secretario Administrativo				



Mantenimiento Correctivo de Equipos de Computo

8. Desarrollo del método

No.	Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1	Solicitud de Servicio	Recepción y lectura de la solicitud	Personal de Sistemas
2	Ir a sitio	Solicitar más información al usuario	Personal de Sistemas
3	Diagnóstico de Situación	Revisión de dispositivo, sw o cableado.	Personal de Sistemas
4	Solicitud de piezas	En caso de ser necesario llenar requisición para compra de piezas de reemplazo	Personal de Sistemas
5	Trabajar el Problema	Cambio de pieza, reinstalación de sw o reemplazo de cableado	Personal de Sistemas
6	Solución del Problema	Informar al usuario la solución de su problema	Personal de Sistemas
7	Confirmación de Solicitud	El usuario confirma que el problema esté resuelto	Usuario
8	Cerrar Solicitud	Firma de conformidad de la solicitud de trabajo	Usuario

9. Diagrama de flujo

N/A

10. Control y retención de información documentada

Información documentada / Código	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Disposición
Solicitud de Servicio	6 meses	Jefe de Centro de Computo	Archivar

11. Bitácora de cambios de mejora

Revisión	Sección modificada	Descripción del cambio	Fecha de modificación
01	Documento completo	Reingeniería ISO 21001; 2018	Febrero 2024

12. Anexos

No.	Nombre del anexo