



|  |                         |                                  |               |
|--|-------------------------|----------------------------------|---------------|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPO DE COMPUTO |                         |                                  |               |
| RESPONSABLE : UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES  |                         |                                  |               |
| REVISIÓN : 0   | CÓDIGO : PRO 6.3 USG 04 | REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2000 | Página 1 de 3 |

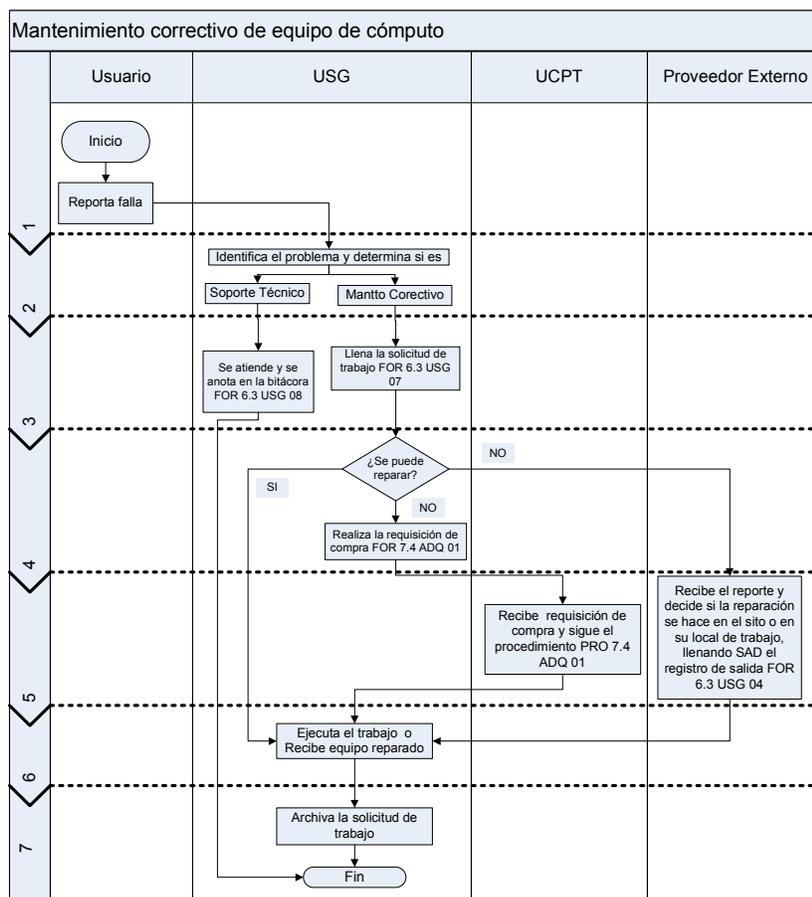
**I. OBJETIVO**

Establecer las actividades necesarias a seguir para realizar el mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo de la Facultad de Enfermería y Nutriología.

**II. ALCANCE**

Aplica a todas las computadoras y demás periféricos utilizados en la Facultad de Enfermería y Nutriología.

**III. DIAGRAMA DEL PROCESO**



|                | <b>ELABORÓ</b>                           | <b>REVISÓ</b>              | <b>AUTORIZÓ</b>           |
|----------------|--|----------------------------|---------------------------|
| PUESTO         | Unidad de Servicios Generales Cómputo    | Representante de Dirección | Dirección                 |
| FECHA          |  |                            |                           |
| NOMBRE Y FIRMA | Ing. Elizabeth Ramírez / Ing. Julio Lara | Ing. Ramón Hernández       | ME Ma. Teresa Pérez Piñón |



|  |                         |                                  |               |
|--|-------------------------|----------------------------------|---------------|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPO DE COMPUTO |                         |                                  |               |
| RESPONSABLE : UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES  |                         |                                  |               |
| REVISIÓN : 0   | CÓDIGO : PRO 6.3 USG 04 | REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2000 | Página 2 de 3 |

### IV. POLÍTICAS

1. Todos los campos de los formatos deben ser llenados en forma completa y legible.
2. Los proveedores deberán estar en la Lista de Proveedores Autorizados.
3. Si la garantía marca que se puede realizar la reparación en sitio (Esto se refiere dentro de las instalaciones de la FEN) es obligación del proveedor realizar la reparación como lo indica.
4. En caso de que se presente la misma falla en un periodo corto de tiempo, se realizará otra orden de trabajo y se anotará en la parte de descripción del problema "falla que anteriormente se había presentado y volvió a ocurrir"
5. Cuando se hizo uso de un proveedor para alguna reparación y el usuario no quedo satisfecho se regresa el objeto reparado hasta que la reparación sea correcta y el usuario quede satisfecho, en caso de que no se haya pagado se le retendrá el cheque.
6. Si el pago ya se realizó por la reparación y se presenta alguna falla se hace valer la garantía.
- 7.- El responsable de USG es la persona que determina si se realiza una Orden de Trabajo o solo se requiere el llenado de la Bitácora Interna de trabajo.

### V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Responsable       | Secuencia | Descripción   |
|-------------------|-----------|---|
| USUARIO           | 1         | Se reporta la falla a USG Cómputo, el reporte puede ser vía telefónica o personalmente.   |
| USG               | 2         | Identifica el problema y determina si requiere soporte técnico o bien mantenimiento correctivo.   |
| USG               | 3         | En caso de que se necesite SOPORTE TECNICO se le da el servicio y se llena formato Bitácora Interna de Trabajo FOR 6.3 USG 08 y finaliza el proceso.<br><br>En caso de que se requiera el mantenimiento correctivo se llena la solicitud de trabajo FOR 6.3 USG 07 ,los siguientes campos(Siguiendo la instrucción de trabajo ITR 6.3 USG 01):<br>-Solicitante<br>-Fecha de solicitud<br>-Descripción del problema<br>-Fecha tentativa de término del trabajo.<br>-Departamento solicitante.<br><br>En caso que no se pueda reparar por falta de material se sigue la secuencia 4ª<br><br>En caso de que no se pueda reparar , se hace uso de un proveedor externo y se sigue la secuencia 4b |
| USG               | 4a        | USG Realiza la requisición de compra FOR 7.4 ADQ 01 y sigue paso 5.   |
| PROVEEDOR EXTERNO | 4b        | Proveedor externo recibe reporte y decide si hace la reparación en sitio o si tiene que hacerlo en su domicilio (del proveedor externo) en caso de hacerse la reparación en domicilio del proveedor externo, se avisa a UCPT y se llena el formato Registro de Salida a Taller Externo Equipo de Cómputo FOR 6.3 USG 09 y se sigue paso 6.  |



|  |                         |                                  |               |
|--|-------------------------|----------------------------------|---------------|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPO DE COMPUTO |                         |                                  |               |
| RESPONSABLE : UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES  |                         |                                  |               |
| REVISIÓN : 0   | CÓDIGO : PRO 6.3 USG 04 | REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2000 | Página 3 de 3 |

|      |   |   |
|------|---|---|
| UCPT | 5 | Recibe la requisición de compra y sigue el procedimiento PRO 7.4 ADQ 01, para surtir requisición  |
| USG  | 6 | Una vez que recibe el material, realiza la reparación del equipo; o en su defecto recibe el equipo ya reparado, del taller seleccionado y termina el llenado de la orden de trabajo FOR 6.3 USG 07<br>Descripción del trabajo realizado      Firma de conformidad<br>Fecha de culminación del trabajo      Vo. Bo. mantenimiento. |
| USG  | 7 | Una vez que se han completado los campos y firmado de conformidad por el usuario, la USG se encarga de archivar las solicitudes de trabajo.   |

### VI. GLOSARIO

Mantenimiento correctivo: Reparación de alguno de los componentes de la computadora, puede ser una soldadura pequeña, el cambio total de una tarjeta (sonido, video, simms, de memoria entre otras), o el cambio total de algún dispositivo periférico como ratón, teclado, monitor, etc.

Soporte técnico: Ayuda que se le da al usuario y sirve para resolver los problemas que puedan presentarse a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos.

Proveedor Externo: Empresa ajena a la FEN que presta un servicio, ya sea por satisfacer una garantía o por solicitud de la FEN.

Usuario: Cualquier persona perteneciente a la FEN, administrativo, docente o alumno.

### VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| Documento  | Código          |
|--|-----------------|
| Procedimiento para elaborar procedimientos                           | PRO 4.2 CTRL 03 |
| Procedimiento para la Adquisición de bienes , materiales y servicios | PRO 7.4 ADQ 01  |
| Norma ISO 9001:2000 Requisitos                                       | N/A             |
| Instrucción de trabajo para llenado de solicitud de trabajo          | ITR 6.3 USG 01  |

### VIII. REGISTROS

| NOMBRE                                       | TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACION | RESPONSABLE DE CONSERVARLO | CÓDIGO         |
|--|-------------------------------|----------------------------|----------------|
| Solicitud de trabajo cómputo                 | 1 año                         | USG Cómputo                | FOR 6.3 USG 07 |
| Bitácora interna de Trabajo                  | 1 año                         | USG Cómputo                | FOR 6.3 USG 08 |
| Registro de salida a taller                  | 1 año                         | USG Cómputo                | FOR 6.3 USG 09 |
| Requisición de bienes materiales y servicios | 1 año                         | UCPT                       | FOR 7.4 ADQ 01 |

### IX CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA | REVISIÓN | DESCRIPCIÓN | CÓDIGO |
|-------|----------|-------------|--------|
|       |          |             |        |