

Código: PRO 6.3. COM 2	Rev. 4	Fecha: : 8/03/2011	Pág. 1/4
Elabora:	Autoriza: Firma		
Encargado de Cómputo	Secretario Administrativo		

PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO

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. Responsabilidad

Personal del Centro de Cómputo

IV . Política de operación

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 Solicitud 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 del Centro de Cómputo es la persona que determina si se realiza una Solicitud de Trabajo FOR 6.3 COM 03 o solo se requiere el llenado de la Bitácora Interna de trabajo FOR 6.3 COM 04.

V Definiciones y terminología

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 presentársele 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.

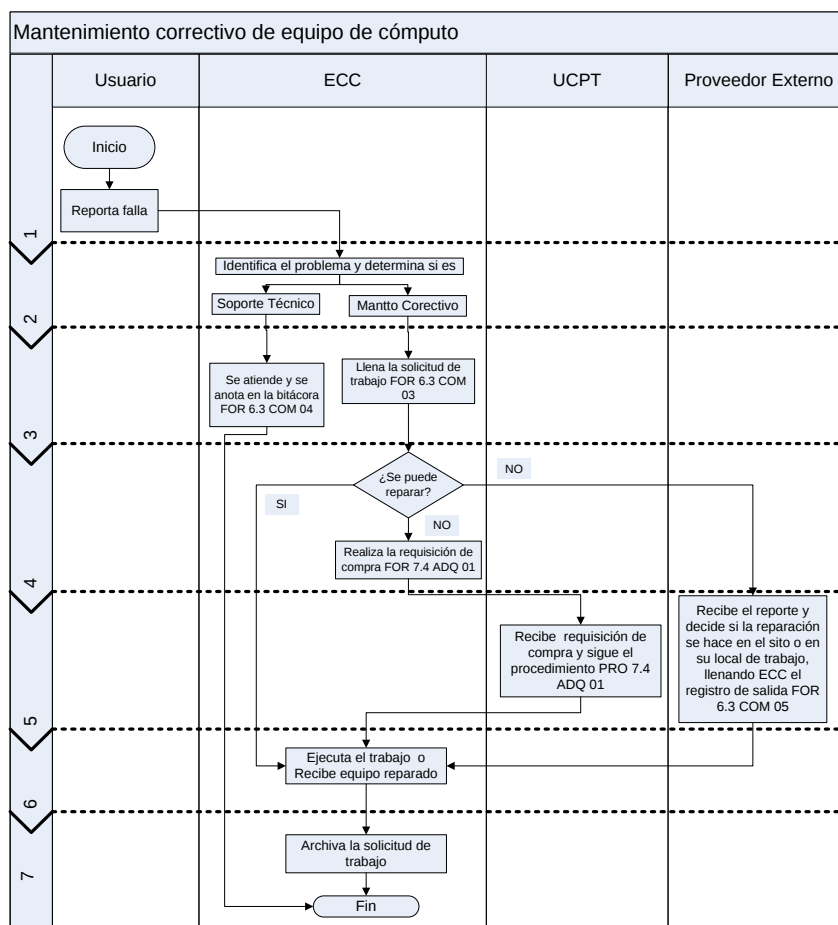
Usuario: Cualquier persona perteneciente a la FEN, administrativo, docente o alumno.

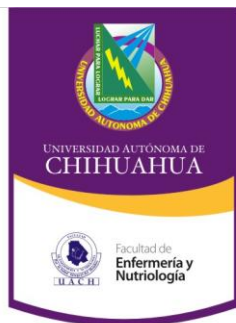
ECC: Encargado de Centro de Cómputo.

Código: PRO 6.3. COM 2	Rev. 4	Fecha: : 8/03/2011	Pág. 2/4
Elabora:	Autoriza: Firma		
Encargado de Cómputo	Secretario Administrativo		

PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO

VI Diagrama del proceso





Código: PRO 6.3. COM 2	Rev. 4	Fecha : 8/03/2011	Pág. 3/4
Elabora:	Autoriza: Firma		
Encargado de Cómputo	Secretario Administrativo		

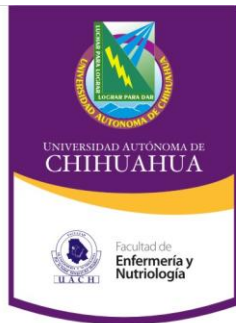
PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO

VII. Descripción del procedimiento

Responsable	Secuencia	Descripción
USUARIO	1	Se reporta la falla al encargado del centro de cómputo, el reporte puede ser vía telefónica o personalmente.
ECC	2	Identifica el problema y determina si requiere soporte técnico o bien mantenimiento correctivo.
ECC	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 COM 04 y finaliza el proceso. 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): -Solicitante -Fecha de solicitud -Descripción del problema -Fecha tentativa de término del trabajo. -Departamento solicitante. En caso que no se pueda reparar por falta de material se sigue la secuencia 4 ^a En caso de que no se pueda reparar , se hace uso de un proveedor externo y se sigue la secuencia 4b
ECC	4a	ECC 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 ECC llena el formato Registro de Salida a Taller Externo Equipo de Cómputo FOR 6.3 COM 05 y se sigue paso 6.
UCPT	5	Recibe la requisición de compra y sigue el procedimiento PRO 7.4 ADQ 01, para surtir requisición
ECC	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 solicitud de trabajo FOR 6.3 USG 07 Descripción del trabajo realizado Firma de conformidad Fecha de culminación del trabajo Vo. Bo. ECC.
ECC	7	Una vez que se han completado los campos y firmado de conformidad por el usuario, al ECC se encarga de archivar las solicitudes de trabajo.

VIII. Normatividad

Documento	Código
Norma ISO 9001:2008 Requisitos	DOC. EXT
Manual de la Calidad	MC 4.2.2. DFEN



Código: PRO 6.3. COM 2	Rev. 4	Fecha: : 8/03/2011	Pág. 4/4
Elabora:	Autoriza: Firma		
Encargado de Cómputo	Secretario Administrativo		

PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO

IX. Procedimientos relacionados

Documento	Código
Procedimiento para el Control de Documentos	PRO 4.2.2 CD 01
Procedimiento para el Control de Registros	PRO 4.2.2 CD 02
Procedimiento para la Adquisición de bienes , materiales y servicios	PRO 7.4 ADQ 01
Instrucción de trabajo para llenado de solicitud de trabajo	ITR 6.3 COM 01

X. Control de los Registros

NOMBRE	CÓDIGO	Tiempo de retención	Retenido por:	Disposición final
Solicitud de trabajo cómputo	FOR 6.3 COM 03	1 año	ECC	Reutilizar/Triturar
Bitácora interna de Trabajo	FOR 6.3 COM 04	1 año	ECC	Reutilizar/Triturar
Registro de salida a taller	FOR 6.3 COM 05	1 año	ECC	Reutilizar/Triturar
Requisición de bienes materiales y servicios	FOR 7.4 ADQ 01	6 años	Adquisiciones	Triturar

XI. Control de Cambios

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
05/06/09	0	Se agregaron referencias a los formatos FOR 6.3 COM 01 y FOR 6.3 COM 04 en el punto IV
05/06/09	1	S/E
23/09/2010	2	Se corrigió el recuadro de Referencia a la Norma ISO 9001:2008 según Auditoría Interna de junio 2010
23/11/2010	3	Se corrigió el recuadro de firmas por mejora visual
8/03/2011	4	Se cambio el logotipo, se agregó Responsabilidad, Normatividad , agregan procedimientos relacionados Disposición final de los registros y se