

	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO SOFTWARE Y HARDWARE	HOJA 1 DE 7
		Código del Documento: CIN-6.3-01
		Fecha de Emisión: 11 de julio del 2014
		No. de Revisión: 01

1. Objetivo

El presente procedimiento tiene como objeto generar las bases de desarrollo de las actividades de mantenimiento en el H. Congreso del Estado de San Luis Potosí, de forma tal de lograr a través de esto, la corrección a tiempo de las fallas o anomalías en los diversos equipos o sistemas existentes en cada una de las áreas que conforman a este poder legislativo.

2. Alcance

El procedimiento inicia cuando se notifica una anomalía concerniente al aspecto técnico, físico y de software de los equipos de sistemas en todo su ramo, finalizando con la atención de un reporte y la conformidad del solicitante.

3. Responsabilidades

Puesto	Responsabilidades Generales
3.1 Solicitante	Se avisaría con cierta anticipación de la fecha programada para su mantenimiento.
3.2 Personal de Apoyo	La responsabilidad de cumplir con el presente documento recae directamente sobre la coordinación de informática y el personal asignado a las tareas específicas.

4. Políticas

Deberá determinarse, cuando corresponda, la necesidad de confeccionar procedimientos particulares para equipos de acuerdo con el grado de complejidad que cada uno de ellos en particular requiera, a fin de lograr establecer su Correcto funcionamiento y confiabilidad.

- No se atenderán solicitudes que se reporten por alguna vía distinta al formato de mantenimiento correctivo.
- Serán descartadas las solicitudes que reporte personal que no tiene asignado el equipo a reportar.
- Cuando un equipo requiera ser manipulado por personal de soporte el usuario tendrá la

	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO SOFTWARE Y HARDWARE	HOJA 2 DE 7
		Código del Documento: CIN-6.3-01
		Fecha de Emisión: 11 de julio del 2014
		No. de Revisión: 01

responsabilidad de previamente hacer el resguardo de su información.

5. Definiciones.

Términos mencionados en este Documento	
Término	Definición
EQUIPOS	COMPUTADORAS DE ESCRITORIO
	COMPUTADORA PORTATIL
	MULTIFUNCIONAL (equipo de oficina capaz de imprimir, escanear, y copiar)
	IMPRESORAS (dispositivo de salida de datos en forma impresa)

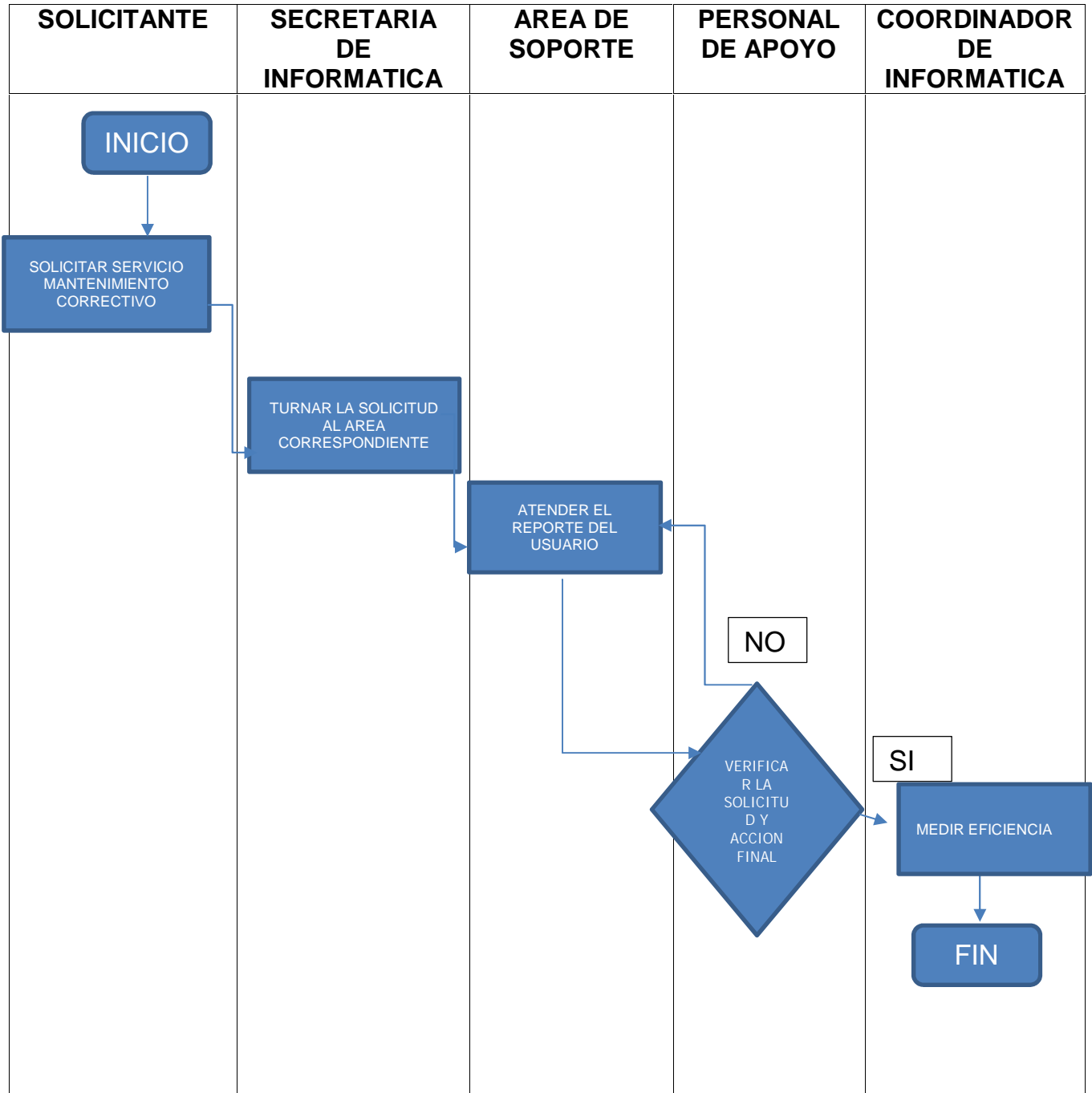
6. Desarrollo

En esta sección se definirán en forma explícita cuál es el propósito que pretende alcanzarse con el procedimiento específico, como por ejemplo: comprobar la funcionalidad de los equipos de cómputo en todas las áreas de este poder legislativo.

Se definirá la complejidad del estado del equipo de acuerdo con su alcance, por último se deberá explicitar cuáles serán los sectores o personas encargadas de llevar a cabo la ejecución y la evaluación de los resultados obtenidos, quienes deberán llevar a cabo las acciones a tomar con el fin de subsanar los inconvenientes que pudieran presentarse con un equipo en particular.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	SOLICITANTE	SOLICITAR SERVICIO MANTENIMIENTO CORRECTIVO	BITACORA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO CIN-6.3-0.1-00-01
2	PERSONAL DE APOYO	TURNAR LA SOLICITUD AL AREA DE SOPORTE TECNICO	N/A
3	PERSONAL DE APOYO	ATENDER EL REPORTE DEL USUARIO	REPORTE DE MANTENIMIENTO CIN-6.3-0.1-00-02
4	PERSONAL DE APOYO	VERIFICAR LA SOLICITUD Y ACCION FINAL	N/A
5	COORDINADOR DE AREA DE INFORMATICA	MEDIR EFICIENCIA (SERVICIOS REALIZADOS/SERVICIOS SOLICITADOS)*100	N/A

7. Diagrama de Flujo.



	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO SOFTWARE Y HARDWARE	HOJA 4 DE 7
		Código del Documento: CIN-6.3-01
		Fecha de Emisión: 11 de julio del 2014
		No. de Revisión: 01

8. Referencias

Documentos a los cuales se hace Referencia	
Titulo	Código
DOCUMENTO QUE REGISTRA SOLICITANTE Y ACTIVIDAD REQUERIDA (formato de mantenimiento correctivo)	CIN-6.3-0.1-00-02
DOCUMENTO QUE REGISTRA SOLICITANTE Y ACTIVIDAD REALIZADA (formato de reporte de mantenimiento)	CIN-6.3-0.1-00-01

9. Control de Registros

Código	Almacenado	Recuperación	Protección	Retención	Disposición
CIN-6.3-0.1-00-01	En forma física Carpeta de registros	Se localiza en carpeta de reportes	Respaldo digital cada que se realice un reporte.	Durante la vigencia del documento Tiempo de la legislatura	Triturarlo
CIN-6.3-0.1-00-02					

10. Anexos

Formatos		
Anexo	Código	Titulo
10.1	CIN-6.3-0.1-00-01	Bitacora de mantemiento Correctivo
10.2	CIN-6.3-0.1-00-02	Reporte de mantenimiento



PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO SOFTWARE Y HARDWARE

HOJA 5 DE 7
Código del Documento: CIN-6.3-01
Fecha de Emisión: 11 de julio del 2014
No. de Revisión: 01

Anexo 10.1
CIN-6.3-0.1-00-01



BITACORA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

FECHA DE REPORTE	AREA	USUARIO	NRO. INVENTARIO	ACTIVIDAD REALIZADA	FECHA DE ATENCIÓN	ESTADO DE CONFORMIDAD CON FECHA



PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO SOFTWARE Y HARDWARE

HOJA 6 DE 7
Código del Documento:
CIN-6.3-01
Fecha de Emisión:
11 de julio del 2014
No. de Revisión: 01

Anexo 10.2 CIN-6.3-0.1-00-03

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS DE CÁMPUS

FORMULARIO DE SERVICIO

Nombre		Fecha	
Dirección		Mesa de mesa	
Teléfono		Mesa de herramientas	
		Tubo de PVC	

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REALIZADO

SERVICIO	Presupuesto	Costo real
Revolución		
Impresión		

IMPORTE	
Impuesto Indirecto	
Impuesto	
Impuesto Adicional	
Retención de Terceros	
Retención de Impuesto	
Ret. Ret. Terceros	
Retención de IVA	
Retención	
Retención de Instrumentos	
Retención de Retención de Ret.	
Ret. Retención	

IMPORTE	
Impuesto indirecto	
IMPORTE	
Impuesto indirecto	
IMPORTE	
Impuesto	
Impuesto Indirecto	
Impuesto Adicional	
Retención de Terceros	
IMPORTE	
Retención de Instrumentos	

CONCEPTOS

Descripción de Servicio	Nombre
R. R. Retención e Instrumentos	
R. R. Retención	
Descripción de Materiales	Nombre
Aluminio	
Retención de Materiales	
Metal	
Retención	
Retención de Materiales (Impuesto)	

Observaciones

CIN-6.3-0.1-00-02


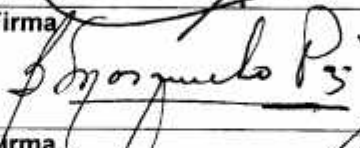


CIN-6.3-0.1-00-02

	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO SOFTWARE Y HARDWARE	HOJA 7 DE 7
		Código del Documento: CIN-6.3-01
		Fecha de Emisión: 11 de julio del 2014
		No. de Revisión: 01

11. Control de Cambios

FECHA DEL CAMBIO	ESTADO DE REVISIÓN	RAZÓN O MOTIVO DEL CAMBIO
11-07-2014	00	Emisión del Documento
21-06-2016	01	Revisión del Procedimiento, Cambio de Logo

12. Cuadro de Aprobación

Elaboró: COORDINADOR DE INFORMATICA	Firma: 	Fecha: 21-06-2016
Revisó: PRESIDENTE DEL COMITÉ DE CALIDAD	Firma: 	Fecha: 21-06-2016
Revisó: JUNTA DE COORDINACION POLITICA	Firma: 	Fecha: 21-06-2016
Aprobó: DIRECTIVA	Firma: 	Fecha: 21-06-2016