

	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO SOFTWARE Y HARDWARE	HOJA <u>1</u> DE <u>6</u>
		Código del Documento: CIN-7.1-01
		Fecha de Emisión: 11/07/14
		No. de Revisión: 02

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	3.1.1 Solicitar servicio de mantenimiento correctivo para software y/o hardware
3.2 Secretaria de la Coordinación de Informática	3.2.1 Recibe la solicitud y la turna al área de soporte técnico
3.3 Área de soporte	3.3.1 Atiende el reporte del usuario y verifica el mantenimiento realizado
3.4 Coordinador de Informática	3.4.1 Mide la efectividad del proceso

4. Políticas

- 4.1 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.
- 4.2 No se atenderán solicitudes que se reporten por alguna vía distinta al formato de mantenimiento correctivo.
- 4.3 Serán descartadas las solicitudes que reporte personal que no tiene asignado el equipo a reportar.
- 4.4 Será responsabilidad del usuario respaldar la información del equipo
- 4.5 En caso de que el personal de soporte técnico no pueda solucionar el problema detectado se deberá enviar el equipo a garantía.
- 4.6 Si es necesario adquirir alguna refacción y/o accesorio para concluir el mantenimiento se deberá realizar mediante el Procedimiento de Adquisiciones.

	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO SOFTWARE Y HARDWARE	HOJA <u>2</u> DE <u>6</u>
		Código del Documento: CIN-7.1-01
		Fecha de Emisión: 11/07/14
		No. de Revisión: 02

5. Definiciones.

Términos mencionados en este Documento	
Término	Definición
5.1 Multifuncional	Equipo de oficina capaz de imprimir, escanear, y copiar
5.2 Impresora	Dispositivo de salida de datos en forma impresa

6. Desarrollo

No	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Solicitante	Solicitar servicio de mantenimiento correctivo para software y/o hardware.	Bitácora De Mantenimiento Correctivo CIN-7.1-01-00-01 Anexo 10.1
2	Secretaria de la coordinación de Informática	Recibe la solicitud y la turna al área de soporte técnico	N/A
3	Área de soporte	Atiende el reporte del usuario y verifica la efectividad del mantenimiento, en caso de que no sea haya realizado el mantenimiento efectivo se generan las acciones para corregir el problema	Reporte de Mantenimiento a Equipos de Computo CIN-7.1-01-00-02 Anexo 10.2
5	Coordinador del Área de Informática	Mide la efectividad del proceso	N/A



PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO SOFTWARE Y HARDWARE

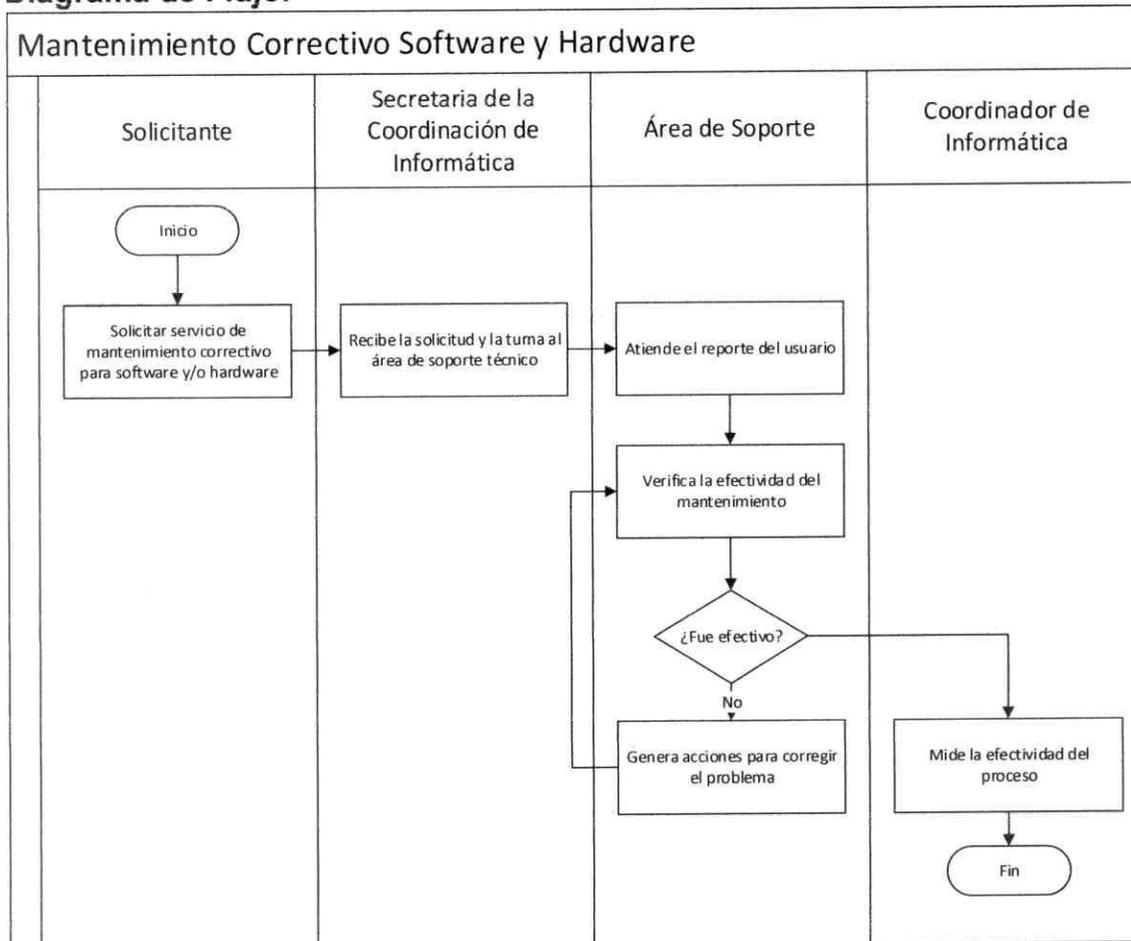
HOJA **3** DE **6**

Código del Documento:
CIN-7.1-01

Fecha de Emisión:
11/07/14

No. de Revisión: 02

7. Diagrama de Flujo.



8. Referencias

Documentos a los cuales se hace Referencia	
Titulo	Código
8.1 Procedimiento de Mantenimiento Preventivo de Software y Hardware	CIN-7.1-02

9. Control de Registros

Código	Almacenado	Recuperación	Protección	Retención	Disposición
CIN-7.1-01-00-01	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	Archivo muerto
CIN-7.1-01-00-02					



PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO SOFTWARE Y HARDWARE

HOJA 5 DE 6
Código del Documento:
 CIN-7.1-01
Fecha de Emisión:
 11/07/14
No. de Revisión: 02

Anexo 10.2
 Reporte de Mantenimiento a Equipos de Computo CIN-7.1-01-00-02



REPORTE A MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO



DATOS DE USUARIO

Usuario:		Fecha:	
Área:		Hora de Inicio:	
Extensión:		Hora de Terminó:	
		Total de hrs.	

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REALIZADO

EQUIPO	Mantenimiento		MAC ADRESS
	Preventivo	Correctivo	
Desktop			
Laptop			
Impresora			

CPU	OBSERVACIONES
Limpieza Interna	
Aspirado:	
Limpieza Externa	
Verificación de Tarjetas:	
Revisión de Log errores:	
Elim. Arch. Temp	
Desfragmentado HDD:	
Scandisk:	
Prueba de Funcionamiento:	

MONITOREO	OBSERVACIONES
Limpieza Externa	
MOUSE	
Limpieza Externa	
IMPRESORA	
Aspirado	
Limpieza Interna	
Limpieza Externa	
Pruebas de Impresión	
UPS	
Pruebas de Funcionamiento	

CORRECTIVO

Formateo de Equipo	Versión:	_____
S.O. Anterior al Formateo:	Versión:	_____
S.O. Actual:		
Instalación de Software	Versión:	_____
Office:		
Acrobat Reader:		
WinZip:		
Antivirus:	Nom. De Antivirus:	_____

Otro Software (Especifique)

Calificación del Servicio: Excelente () Bueno () Regular () Malo () Pésimo ()

Nombre y Firma de Quien Recibe de Conformidad

Nombre y Firma de Quien Realizo el Servicio

CIN-7.1-01-00-02
REV.00

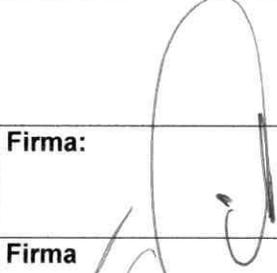
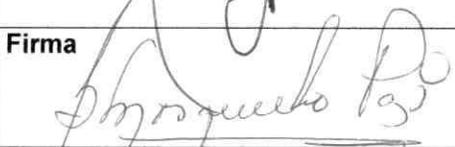
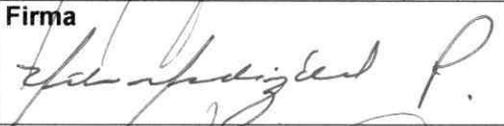
CI-7.5-01-00-02
REV 00

	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO SOFTWARE Y HARDWARE	HOJA <u>6</u> DE <u>6</u>
		Código del Documento: CIN-7.1-01
		Fecha de Emisión: 11/07/14
		No. de Revisión: 02

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
15-06-2018	02	Adaptación del Procedimiento a ISO 9001:2015

12. Cuadro de Aprobación

Elaboró: Coordinador de Informática	Firma: 	Fecha: 15-06-2018
Revisó: Presidente del Comité de Calidad	Firma: 	Fecha: 15-06-2018
Revisó: Presidente de la Junta de Coordinación Política	Firma: 	Fecha: 15-06-2018
Aprobó: Presidente de la Directiva del H. Congreso del Estado.	Firma: 	Fecha: 15-06-2018