



Clave: PR-26-07

Fecha de emisión: 20/10/2014

Versión N°. 1

Página: 1 de 6

# Procedimiento de Mantenimiento correctivo a equipos de cómputo

Elaboró

Ing. Concepción Imelda López  
Aguirre

Responsable de Soporte Técnico

Revisó

Ing. Carlos Antonio Gómez  
Meda

Coordinador General de  
Tecnologías de Información

Aprobó

L.E. Guadalupe Ariadna Flores  
Santana

Directora General del DIF Estatal



# Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF Estatal Colima

Coordinación General de Tecnologías de Información

## Procedimiento de mantenimiento correctivo a equipos de cómputo

Clave: PR-26-07

Emisión: 20/10/14

Versión: 1

Página 2 de 6

### 1. OBJETIVO

Atender las solicitudes que envían los responsables de las áreas, cuando los usuarios (a) detectan fallas y/o problemas en sus equipos de cómputo, con la finalidad de corregirlas para que puedan realizar sus actividades.

### 2. ALCANCE

Aplica para todos los equipos de cómputo asignados en las diferentes áreas del DIF Estatal, desde la solicitud del servicio hasta el registro de la evaluación.

### 3. POLÍTICAS

- 3.1 Todo servicio debe ser solicitado mediante memorándum y el departamento solicitante deberá esperar la confirmación, vía telefónica de la fecha en que será recibido el equipo.
- 3.2 El responsable del equipo de cómputo debe de otorgar las facilidades para poder dar el servicio.
- 3.3 Los equipos deberán ser entregados en la Coordinación General de Tecnologías de Información si el área atendida se encuentra fuera del complejo, la cual notificará al área cuando el servicio haya sido terminado para que estas recojan sus equipos.
- 3.4 En el caso de las áreas que se encuentran dentro del complejo, los equipos serán recogidos para su servicio por el área de soporte y entregados cuando se haya realizado su mantenimiento.
- 3.5 En caso de urgencia de algún servicio, el departamento solicitante podrá hacer la petición vía telefónica pero deberá hacer de cualquier forma el memorándum aunque ya se haya prestado el servicio.
- 3.6 De ser necesaria la compra de algún material se le dará el servicio al equipo, una vez que se reciba el material requisitado.
- 3.7 Si en algún servicio se requiere de material y el área de soporte técnico cuenta con el mismo, será instalado y el departamento solicitante deberá hacer la reposición de dicho material y deberá enviarlo a la coordinación.
- 3.8 En caso de que el área solicitante no envíe el equipo para su mantenimiento correctivo en la fecha asignada por el área de soporte técnico, será reprogramado el mantenimiento en base a la carga de trabajo del área y se le notificará vía telefónica, la cual se registrará en el FO-26-121 Control de Llamadas.



## Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF Estatal Colima

Coordinación General de Tecnologías de Información

### Procedimiento de mantenimiento correctivo a equipos de cómputo

Clave: PR-26-07  
Emisión: 20/10/14  
Versión: 1  
Página 3 de 6

#### 4. MARCO NORMATIVO

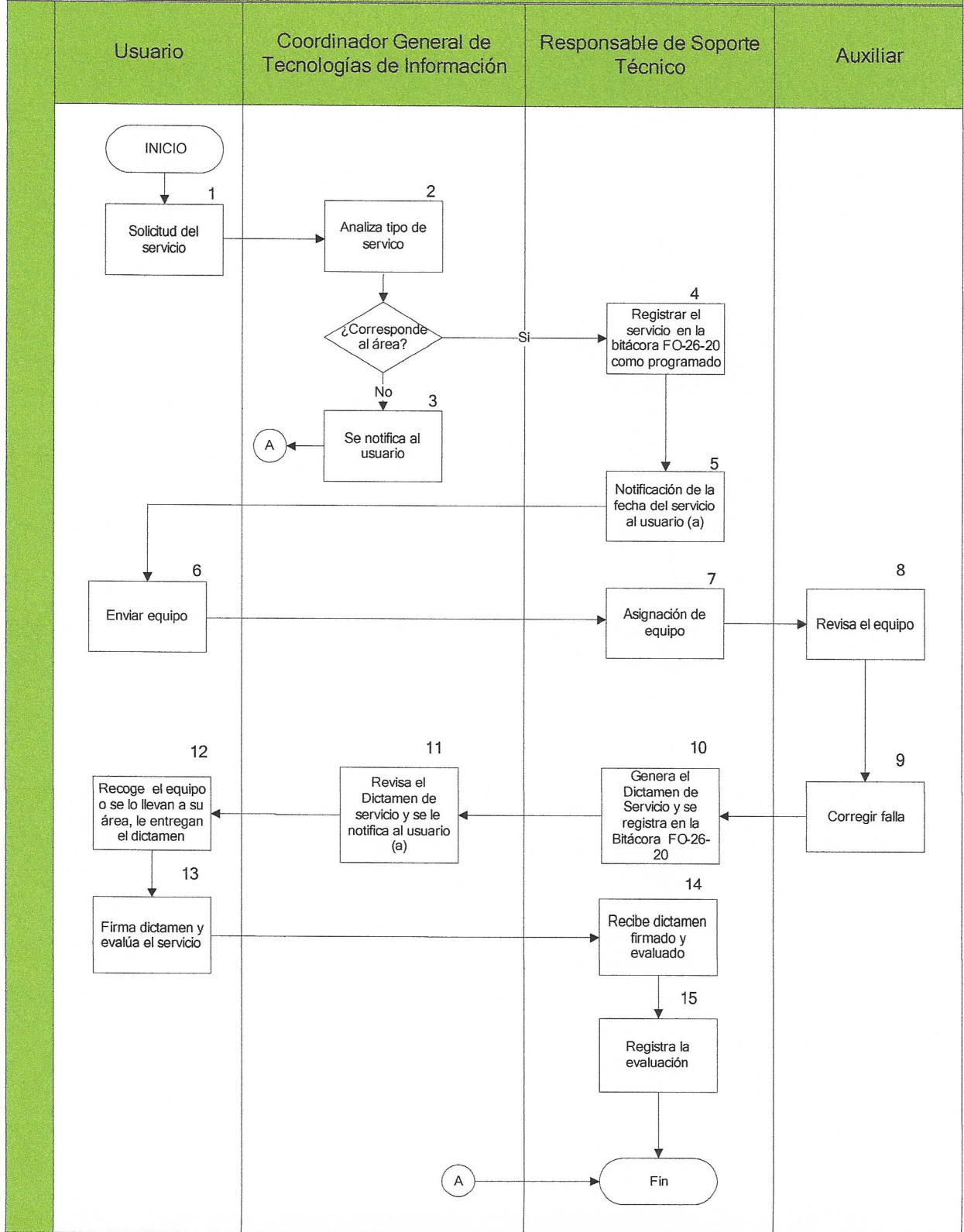
4.1 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.

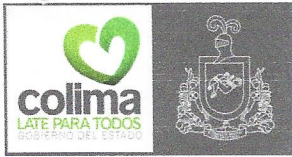
4.2 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.

#### 5. TERMINOS/ DEFINICIONES

- **Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora:** Registro escrito de la programación y realización de mantenimientos preventivos, correctivos, actualizaciones y demás acciones realizadas en los equipos de las diferentes áreas de la institución.
- **Dictamen de servicio:** Documento en el que se da a conocer el estado en el que se encuentra el equipo de cómputo junto con una breve descripción del servicio que se le realizó.
- **Mantenimiento correctivo:** Servicio de atención ante un desperfecto presentado en cualquier equipo de cómputo de la institución.
- **Reprogramar:** Acción que realiza el área de soporte cuando por alguna causa no se realiza el mantenimiento preventivo en la fecha programada.
- **Usuario (a):** Persona que cuentan con equipo de cómputo como herramienta de trabajo.

**6. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO**





**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia  
DIF Estatal Colima**

Coordinación General de Tecnologías de Información

**Procedimiento de mantenimiento correctivo a equipos de  
cómputo**

Clave: PR-26-07  
Emisión: 20/10/14  
Versión: 1  
Página 5 de 6

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

<b>Responsable</b>	<b>Secuencia de fases / Descripción de Actividades</b>	<b>Referencias</b>
Usuario (a)	<b>Fase 1</b> 1.1. Solicitud el servicio.	Memorándum
Coordinador general de tecnologías de información	<b>Fase 2.</b> 2.1 Analiza la solicitud y determina si corresponde al área  2.1.1 Si corresponde, canaliza la solicitud al responsable de soporte técnico pasa a la fase 4 2.1.2 Si no corresponde, pasa a la fase 3.	
Coordinador general de tecnologías de información	<b>Fase 3.</b> 3.1 Notifica al usuario (a)	Vía telefónica
Responsable de soporte técnico	<b>Fase 4</b> 4.1 Registra el servicio en la bitácora, como programado.	FO-26-20 Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora.
Responsable de soporte técnico	<b>Fase 5</b> 5.1 Notifica al usuario (a) o responsable, la fecha en que se realizará el servicio.	Vía telefónica
Usuario (a)	<b>Fase 6</b> 6.1 Envía el equipo en la fecha establecida para el mantenimiento correctivo.	
Responsable de soporte técnico	<b>Fase 7</b> 7.1 Asignación de equipo	
Auxiliar	<b>Fase 8</b> 8.1 Revisa el equipo	
Responsable de soporte técnico y/o Auxiliar	<b>Fase 9</b> 9.1 Corrige la falla.	
Responsable de soporte técnico	<b>Fase 10</b> 10.1 Genera el dictamen de servicio y registra en la Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora.	FO-26-28 Dictamen de servicio FO-26-20 Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora
Coordinador general	<b>Fase 11</b>	FO-26-28



**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia  
DIF Estatal Colima**

Coordinación General de Tecnologías de Información

**Procedimiento de mantenimiento correctivo a equipos de  
cómputo**

Clave: PR-26-07  
Emisión: 20/10/14  
Versión: 1  
Página 6 de 6

de tecnologías de información	11.1 Revisa el dictamen de servicio y se notifica al usuario, vía telefónica, la conclusión del servicio para que pase por el equipo.	Dictamen de servicio
Usuario (a)	<b>Fase 12.</b> 12.1 Recoge el equipo o se lo llevan al área y se le entrega dictamen.	
Usuario (a)	<b>Fase 13.</b> 13.1 Firma dictamen y evalúa el servicio.	
Responsable de soporte técnico	<b>Fase 14.</b> 14.1 Recibe dictamen firmado y evaluado.	FO-26-28 Dictamen de servicio
Responsable de soporte técnico	<b>Fase 15.</b> 15.1 Registra evaluación.	Base de datos Dictamen de servicio

**7. REGISTROS DE CALIDAD**

Clave	Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo
FO-26-20	Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora	Permanente	Responsable de soporte técnico
FO-26-28	Dictamen de Servicio	2 años	Responsable de soporte técnico
N/A	Base de datos dictamen de servicio	Permanente	Responsable de soporte técnico
FO-26-121	Control de llamadas	1 año	Secretaria

**8. SECCIÓN DE CAMBIOS**

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	20/10/2014	Se realizaron algunas precisiones para que el procedimiento sea mas claro.
0	20/06/2013	Inicia su uso.