

Código
PR-DAD-INF-02 R00

Fecha de emisión
15/08/2019

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Realizar el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Cómputo en el DIF

ÍNDICE	
	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. RESPONSABILIDADES	2
VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
VII. INDICADOR	4
VIII. ANEXOS	5
IX. CONTROL DE CAMBIOS	5
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	5



Código
PR-DAD-INF-02 R00

Fecha de emisión
15/08/2019

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Realizar el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Cómputo en el DIF

I. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo dentro del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia, con la finalidad de que los equipos se encuentren en óptimas condiciones para su correcto funcionamiento.

II. ALCANCE

Aplica al personal adscrito al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

Artículo 6; Ley de protección de datos personales.

Ámbito Estatal

Artículo 46, fracción IV; Ley de los trabajadores al Servicio del Estado y municipios de Yucatán.

Artículo 102; Código de la Administración Pública de Yucatán.

Artículo 156, fracción III; Reglamento del Código de la Administración Pública de Yucatán.

Artículo 8, fracción I; Ley de Acceso a la información Pública para el Estado de Yucatán.

IV. DEFINICIONES

Área de Soporte: Coordinador A, Diseñador Gráfico, Ayudante Técnico y Auxiliar Informático del Departamento de Informática.

Ticket: Folio de seguimiento de un servicio ingresado en el Sistema de Tickets interno de Informática del DIF.

V. RESPONSABILIDADES

1. Jefe de Departamento
 - 1.1 Enviar calendario de mantenimientos vía correo electrónico a todos los jefes de departamento en el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, para informarles de la fecha que le corresponde el mantenimiento en sus áreas.
2. Coordinador
 - 2.1 Elaborar un calendario a inicios de año con las fechas de mantenimiento de los equipos de cómputo que le corresponde a cada departamento.



Código
PR-DAD-INF-02 R00

Fecha de emisión
15/08/2019

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Realizar el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Cómputo en el DIF

- 2.2 Realizar la recepción de equipos que lleguen al departamento de informática para el mantenimiento correspondiente.
- 2.3 Realizar el proceso de salida de un equipo de cómputo del departamento de informática.
3. Área de Soporte
 - 3.1 Acudir a los departamentos a solicitar los equipos de cómputo que les corresponda mantenimiento.
 - 3.2 Realizar mantenimientos preventivos de los equipos recepcionados en un lapso no mayor a 48 horas hábiles.
 - 3.3 Diagnosticar el estado del equipo de cómputo e informar al usuario en caso de requerir la adquisición de algún componente para el correcto funcionamiento del equipo.
 - 3.4 Configurar el equipo de cómputo en el área de trabajo del usuario y validar la correcta operación del equipo.
 - 3.5 Solicitar al usuario firmar el ticket generado a su nombre como evidencia del mantenimiento realizado a su equipo de cómputo.
4. Auxiliar Administrativo
 - 4.1 Levantar un ticket del mantenimiento a realizar a nombre del usuario responsable del equipo de cómputo.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador

1. Elabora el calendario a inicios de año con las fechas que le corresponde a cada departamento para el mantenimiento de sus equipos de cómputo.

Jefe de Departamento

2. Envía el calendario de mantenimientos vía correo electrónico a todos los jefes de departamento de todas las áreas del DIF para informarles de la fecha que le corresponde mantenimiento.

Área de soporte

3. Acude a los departamentos a solicitar los equipos de cómputo que les corresponda mantenimiento.

Coordinador

4. Realiza la recepción de equipos que lleguen al departamento de informática para el mantenimiento correspondiente a través del llenado del F-PR-RMP-01 "Formato de Recepción de Equipos".

Auxiliar Administrativo

Código
PR-DAD-INF-02 R00

Fecha de emisión
15/08/2019

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Realizar el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Cómputo en el DIF

- Levanta un ticket del mantenimiento a realizar a nombre del usuario responsable del equipo de cómputo.

Área de soporte

- Realiza el mantenimiento preventivo del equipo recepcionado en un lapso no mayor a 48 horas hábiles.
- Diagnostica el estado del equipo de cómputo y dependiendo del estado del equipo, se informará al usuario si es necesario el cambio del algún componente para el correcto funcionamiento del equipo de cómputo.

Coordinador

- Realiza el proceso de salida del equipo de cómputo posterior a la verificación del correcto funcionamiento del mismo.

Área de soporte

- Configura el equipo de cómputo en el área de trabajo del usuario y validar la correcta operación del equipo.
- Solicita al usuario firmar el ticket generado a su nombre como evidencia del mantenimiento realizado a su equipo de cómputo.

Fin del Procedimiento

VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Indicador en mantenimientos mediante el sistema de Tickets.	$C = (B/A) \cdot 100$ <p> A= Total de mantenimientos B=Mantenimientos atendidos en menos de 3 días C= Porcentaje meta </p>	Porcentaje	Trimestral	90%



Código
PR-DAD-INF-02 R00

Fecha de emisión
15/08/2019

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Realizar el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Cómputo en el DIF

VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Cómputo en el DIF	INF	Indefinido	1 año	1 año	Eliminar
F-PR-RMP-01	Formato de Recepción de Equipos	INF	Indefinido	3 años	3 años	Eliminar

*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

IX. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
15/08/2019	00	Generación del documento

X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

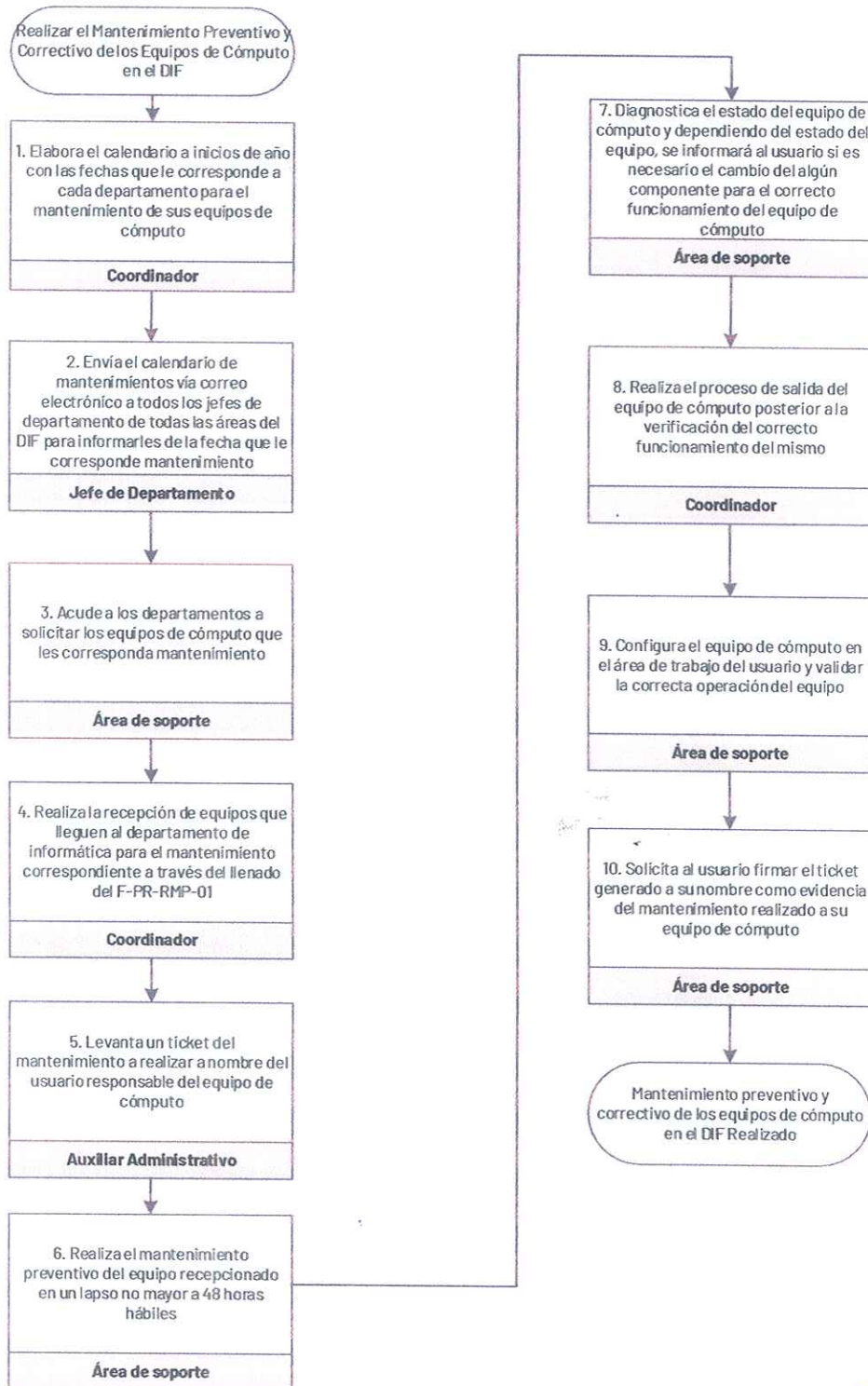
Autorizó



LAE. Sergio Humberto Pérez Canto
Director Administrativo del Sistema para el Desarrollo
Integral de la Familia en Yucatán



Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Cómputo en el DIF






Formato de Recepción de Equipos

No.

Fecha: DD / MM / AA	Nombre de usuario	Departamento	Tel / Extensión	Correo

Equipo	Marca	Modelo	Serie	Inventario

Fallo reportado

Nombre y Firma del Usuario

Nombre y Firma del Técnico / Recibe

TRABAJO REALIZADO

TIPO DE SERVICIO	REPORTE DEL TRABAJO REALIZADO TÉCNICO
<input type="checkbox"/> <u>Mantenimiento Preventivo</u> <input type="checkbox"/> <u>Mantenimiento Correctivo</u> <input type="checkbox"/> <u>Asistencia</u> <input type="checkbox"/> <u>Otro: _____</u>	

Nombre y Firma del Usuario

Nombre y Firma del Técnico / Entrega

No.

FECHA: DD / MM / AA	EQUIPO	INVENTARIO /SERIE