	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVO-CORRECTIVO SISTEMAS (SOPORTE TECNICO)</b>	Código: PR-IS-ST-01
		Página 1 de 8
<b>DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>		Fecha de Revisión: Enero de 2014
		Versión Vigente: 06

INDICE	Pág.
1.0 OBJETIVO.....	01
2.0 ALCANCE.....	01
3.0 DEFINICIONES.....	01
4.0 RESPONSABILIDADES.....	02
5.0 DESARROLLO.....	02
6.0 DOCUMENTOS APLICABLES.....	05
7.0 ANEXO.....	05
8.0 CONTROL DE CAMBIOS.....	05
9.0 DIAGRAMA DE FLUJO .....	06

### 1. Objetivo:

Incrementar la eficiencia y eficacia de los servicios que proporciona el departamento de Soporte del Área de Informática, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo.

Aplica en todas las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo

### 2. Alcance:

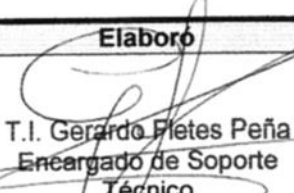
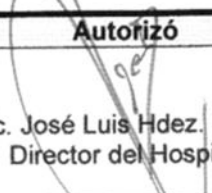
Aplica en todas las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo


### 3. Definiciones:

#### Mantenimiento preventivo:

El mantenimiento preventivo consiste en la revisión de equipos en funcionamiento para garantizar su buen funcionamiento, tanto de hardware como de software en un ordenador o PC. Estos influyen en el desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en un intercambio de información correcta, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración óptima del sistema

#### Mantenimiento correctivo:

Sello	Elaboró	Revisó	Autorizó
COPIA NO CONTROLADA	 T.I. Gerardo Fletes Peña Encargado de Soporte Técnico	Arq. Joaquín Aguirre Hermosillo Jefe de Soporte Técnico	 Lic. José Luis Hdez. Hdez. Director del Hospital

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVO-CORRECTIVO SISTEMAS (SOPORTE TECNICO)</b>	Código: PR-IS-ST-01
		Página 2 de 8
<b>DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>		Fecha de Revisión: Enero de 2014
		Versión Vigente: 06

Es la reparación de un equipo o máquina cuando se dispone del personal, herramientas, repuestos, y documentos técnicos necesarios para efectuarlo corrigiendo las averías o fallas, cuando éstas se presentan.

#### 4. Responsabilidades:

4.1 Elaboración y actualización: Encargado de Soporte Técnico

4.2 Aprobación: Jefe de Departamento de Soporte Técnico


4.3 Ejecución: Operadores de equipo y administrativo

4.4 Supervisión: Encargado de Soporte Técnico,

#### 5. Desarrollo:

No.	Responsables	Descripción de la Actividad Mantenimiento Preventivo
5.1	Administrativo	En base a la programación anual de mantenimientos preventivos, se elabora el FT-IS-ST-02 Mantenimientos preventivos soporte FAA y les avisa 15 días antes a los servicios programados
5.2		Le entrega el FT-IS-ST-02 Mantenimientos preventivos soporte FAA al operador de equipo
5.3	Operador de equipo	Recibe el FT-IS-ST-02 Mantenimientos preventivos soporte FAA y se presenta al servicio a recoger el equipo
5.4		Se lo lleva a la oficina de Sistemas (Soporte técnico) y realiza el mantenimiento preventivo en los equipos.
5.5		Si detecta falla inminente se realizara mantenimiento correctivo y pasa al punto 5.10

COPIA NO CONTROLADA

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVO-CORRECTIVO SISTEMAS (SOPORTE TECNICO)</b>	Código: PR-IS-ST-01
		Página 3 de 8
<b>DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>		Fecha de Revisión: Enero de 2014
		Versión Vigente: 06


5.6 En caso de que el equipo solo requiera mantenimiento preventivo se entrega el equipo al servicio correspondiente, recabando la firma de conformidad en el FT-IS-ST-02 Mantenimiento preventivo Soporte FAA

5.7 Le entrega el FT-IS-ST-02 Mantenimiento preventivo Soporte FAA al personal administrativo.

5.8 Administrativo Recibe el FT-IS-ST-02 Mantenimiento preventivo Soporte FAA verificando que cuente con la firma de conformidad, lo captura en el sistema y por ultimo lo archiva.


No.	Responsables	Descripción de la Actividad Mantenimiento Correctivo
5.9	Administrativo	Se comunica el usuario solicitando un servicio y se levanta el FT-IS-ST-01 Reporte de servicio por turno
5.10		Le asigna el reporte al operador en forma secuencial
5.11	Operador	Recibe el FT-IS-ST-01 Reporte de servicio por turno
5.12		Se presenta al servicio diagnostica la falla y valida si lo puede reparar en el servicio o si lo tiene que derivar al departamento correspondiente.
5.13		Si puede ser reparado en el servicio, lo repara y recaba firma de conformidad del usuario y continua con la actividad si no se puede reparar en el servicio solicitante se pasa al punto 5.15
5.14	Administrativo	Recibe el FT-IS-ST-01 Mantenimiento preventivo Soporte FAA verificando que cuente con la firma de conformidad, lo captura en el sistema y por ultimo lo archiva.

COPIA NO CONTROLADA

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVO-CORRECTIVO SISTEMAS (SOPORTE TECNICO)</b>	Código: PR-IS-ST-01
		Página 4 de 8
<b>DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>		Fecha de Revisión: Enero de 2014
		Versión Vigente: 06

- 5.15 Operador Se lleva el equipo a departamento de Soporte técnico y procede a repararlo siempre y cuando tenga las refacciones
- 5.16 Se entrega el equipo ya reparado al servicio solicitante y recaba firma de conformidad y pasas a al punto 5.14
- 5.17 En caso de no contar con las refacciones se notifica al servicio para que las solicite por medio de la División de Servicios Administrativos y/o el departamento de Soporte Técnico las solicita por la Coordinación de Informática.
- 5.18 Ya que se cuenta con las refacciones se realizan las reparaciones, y pasa al punto 5.16
- 5.19 En caso de que el equipo no pueda ser reparado se enviará con el proveedor externo se avisa al administrativo y al servicio
- 5.20 Administrativo Localiza al proveedor externo para notificarle que se requieren de sus servicios
- 5.21 Proveedor externo Llena el (F-SASAIA-004 Control de equipo ) con el personal administrativo
- 5.22 Procede a recoger el equipo en el servicio y una vez reparado el equipo lo entrega directamente al mismo
- 5.23 Entrega el (F-SASAIA-004 Control de equipo ) firmada de conformidad por el usuario y lo entrega al administrativo
- 5.24 Administrativo Recibe el (F-SASAIA-004 Control de equipo ) firmado de conformidad y lo archiva.

COPIA NO CONTROLADA

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVO-CORRECTIVO SISTEMAS (SOPORTE TECNICO)</b>	Código: PR-IS-ST-01
		Página 5 de 8
<b>DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>		Fecha de Revisión: Enero de 2014
		Versión Vigente: 06

## 6. Documentos Aplicables:

FT IS-ST-01 REPORTE DE SERVICIO POR TURNO  
 FT IS-ST-02 MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS SOPORTE FAA  
 F-SASAIA-004 Control de equipo  
 NORMA ISO 9001:2008

## 7. Anexos

Nota:

El proceso del proveedor externo y el de las refacciones son muy inciertos los tiempos de respuesta;


Uno de los objetivos del plan de trabajo 2014 es no depender de proveedores externos y ver la forma de adquirir las refacciones casi de forma inmediata ahora mismo manejamos una reserva de partes o refacciones que ha venido a hacer que la respuesta en la reparaciones se mas eficiente.

## 8. Control de Cambios:

Escriba los cambios que vaya sufriendo el documento donde se colocara versión vigente, fecha y motivo

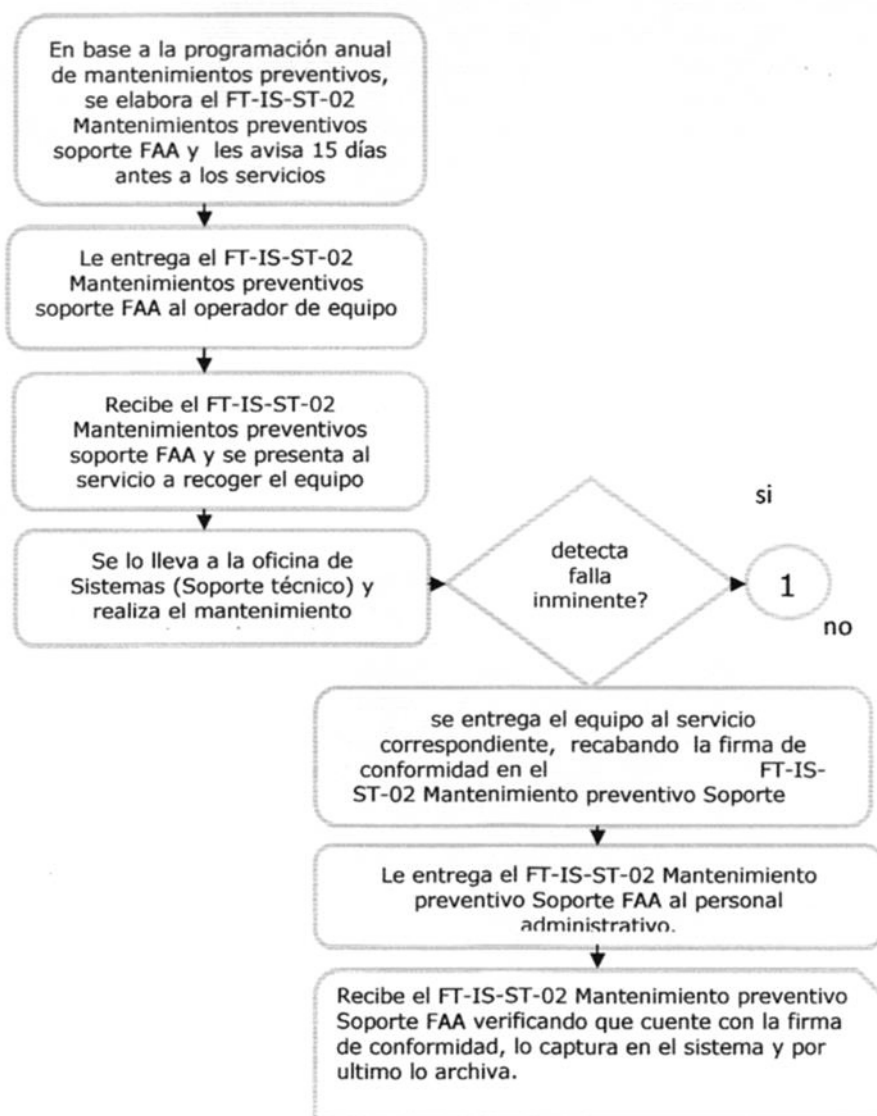
Versión Vigente	Fecha	Motivo
0	Marzo del 2005	Inicio del Sistema de Gestión de la Calidad
1	Julio del 2006	Se modificó el FO2 PSS-01 Reg. de Servicio de Mmantenimiento
2	Mayo del 2007	Modificación del Procedimiento
3	Febrero 2009	Mejoras al procedimiento y alta del FO1 MCDG Reporte Gerencial de Indicadores
4	Junio 2010	Baja del FO5 PRSS-01 Inventario de equipo para mantenimiento y mejoras al procedimiento
5	Septiembre 2010	Migración de la Norma Internacional ISO 9001:2008
6	Enero 2014	Cambio de Codificación, apego al imagen institucional y mejoras al proceso

COPIA NO CONTROLADA

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVO-CORRECTIVO SISTEMAS (SOPORTE TECNICO)</b>	Código: PR-IS-ST-01 Página 6 de 8
	<b>DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	Fecha de Revisión: Enero de 2014  Versión Vigente: 06

## 9. Diagrama de Flujo:

### Mantenimientos preventivos



COPIA NO CONTROLADA



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVO-CORRECTIVO SISTEMAS (SOPORTE TECNICO)**

**DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

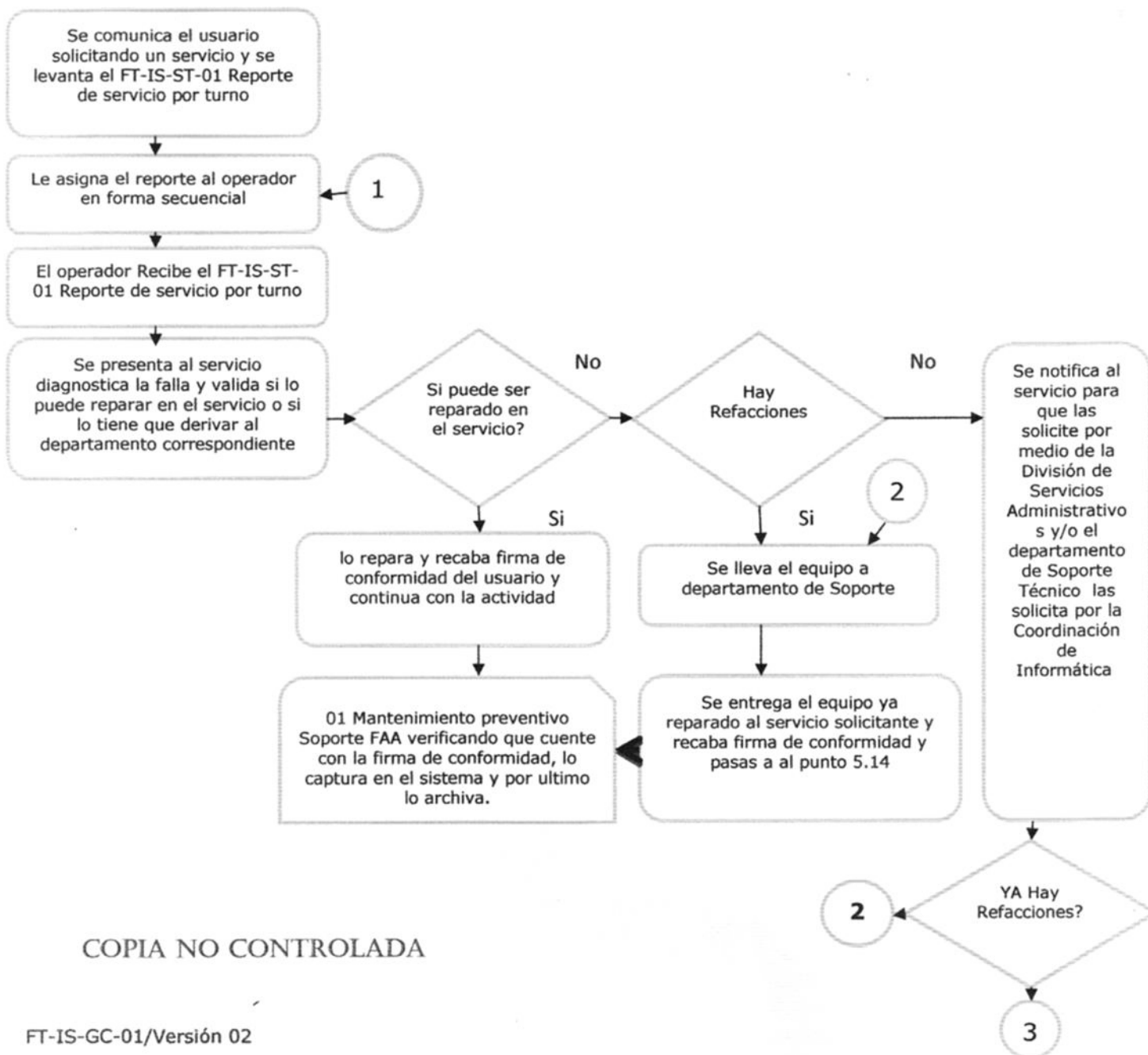
Código: PR-IS-ST-01

Página 7 de 8

Fecha de Revisión:  
Enero de 2014

Versión Vigente: 06

## Mantenimiento Correctivo



COPIA NO CONTROLADA



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVO-CORRECTIVO SISTEMAS (SOPORTE TECNICO)**

**DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

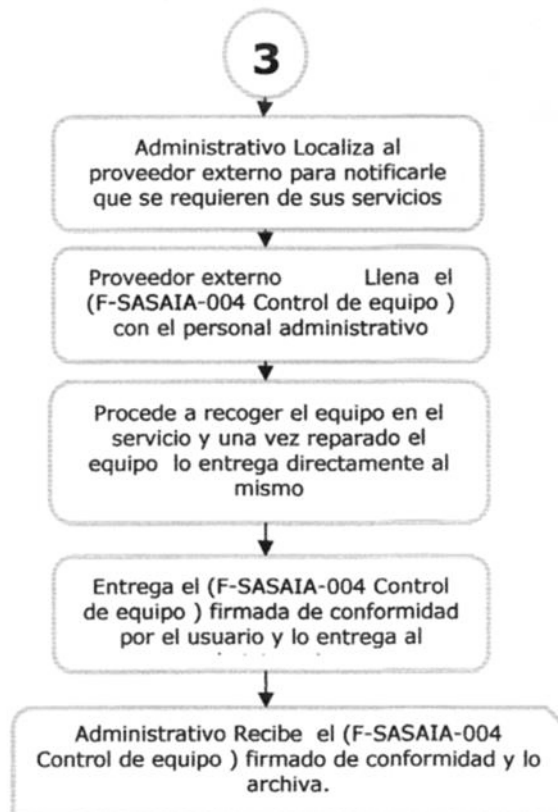
Código: PR-IS-ST-01

Página 8 de 8

Fecha de Revisión:  
Enero de 2014

Versión Vigente: 06

### Mantenimiento Con Necesidades Externas



COPIA NO CONTROLADA