



Clave del Documento	PR-DESTYM-006-E-M
Vigencia	Dic. 2006 a Dic. 2008
Página	1 de 21

**PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O PERIFÉRICO EN
OFICINAS CENTRALES Y CIJ DEL ÁREA METROPOLITANA**

OBJETIVO

Definir y realizar las actividades necesarias para que el Proveedor o el Personal Técnico del Departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento, lleven a cabo en forma adecuada el mantenimiento correctivo del equipo de cómputo y/o periférico, que se encuentre asignado en las Áreas de la Institución, Centros de Integración Juvenil y Centros de Integración Juvenil Consulta Externa de Zona Metropolitana cada vez que lo soliciten, a fin de que no se vean afectadas sus actividades rutinarias.

ALCANCE

Al Departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento, Dirección General, Direcciones Generales Adjuntas, Órgano Interno de Control, Direcciones de Área, Departamentos, Centros de Integración Juvenil y Centros de Integración Juvenil Consulta Externa de Zona Metropolitana.

NOTACIONES Y DEFINICIONES

CIJ: Todos los Centros de Integración Juvenil de la Zona Metropolitana.

Áreas de la Institución: Todas las Áreas Operativas, Normativas, Administrativas y Órgano Interno de Control que se encuentran en los edificios de Oficinas Centrales

Áreas Solicitantes: Todas las Áreas de la Institución, Centros de Integración Juvenil y Centros de Integración Juvenil de Zona Metropolitana.

Oficinas Centrales: Comprenden a las áreas operativas, normativas y administrativas ubicadas en los edificios de Aguascalientes, Tlaxcala, Xola, Zempoala y Vicente Suárez.

SURS: Sistema Único de Reportes de Soporte.

Personal Técnico: Subjefe de Soporte Técnico y Analistas de Sistemas Macrocomputacionales del Departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento.

Periféricos: Contempla impresoras, scanners, teclados, mouses, etc.

Proveedor: Proveedor del servicio de mantenimiento contratado por la Institución



Clave del Documento	PR-DESTYM-006-E-M
Vigencia	Dic. 2006 a Dic. 2008
Página	2 de 21

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O PERIFÉRICO EN OFICINAS CENTRALES Y CIJ DEL ÁREA METROPOLITANA

RESPONSABILIDADES

Jefe del Departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento

- Recibirá los memorándums y/o reportes del SURS en los que le notifican las fallas y/o anomalías que presentan los equipos de cómputo y/o periféricos de las Oficinas Centrales y/o CIJ.
- Canalizará el requerimiento al Personal Técnico del Departamento, para atender las fallas y anomalías reportadas, de acuerdo a las Oficinas Centrales o CIJ que tengan asignadas para su atención.
- Dará seguimiento a la atención de las fallas y/o anomalías reportadas.

Personal Técnico del Departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento

- Revisarán en el SURS las fallas y/o anomalías que les sean asignadas por su jefe inmediato, para su atención, reparación y seguimiento.
- Proporcionarán el seguimiento correspondiente a las fallas y/o anomalías, determinando si estas deben ser reparadas por el Departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento, mediante la garantía o a través del contrato con el Proveedor.
- En su caso, notificarán mediante el SURS al Proveedor acerca de la falla y/o anomalía reportada para su atención.
- En el caso de que los equipos de cómputo y/o periféricos sean entregados al Proveedor para su reparación y que pasen mas de 20 días naturales, tramitarán su registro temporal como “situación especial” en el “Inventario de Equipo de Cómputo o Software” que maneja el Departamento de Inventarios y Almacén.
- Asimismo, deberán requisitar el formato “Salida de Bienes Materiales” en el que detallarán las características o especificaciones de los mismos.
- Mantendrán constante comunicación con el Proveedor para verificar la situación de los equipos de cómputo y/o periféricos hasta su completa reparación y entrega.
- Será a través del SURS, como darán seguimiento a las acciones llevadas a cabo por el proveedor en cuanto a la atención de fallas y/o anomalías reportadas.