

OBJETIVO:		ALCANCE:	
Mantener el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo de todas las áreas de la Organización		Aplica a todas las áreas del Organismo, respecto del equipo de cómputo y periféricos	
PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
• Áreas internas del Organismo	• Orden de trabajo	• Mantenimiento preventivo o correctivo del HW o SW	• Áreas internas del organismo

DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

PUNTO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área interna	Solicita la intervención del personal de Sistemas, cuando detecta cualquier falla de HW o SW en el equipo o sistema que opera.
2	Personal de Sistemas	Acude al sitio del reporte y realiza un diagnóstico de la falla de HW ó SW. ¿Tiene solución inmediata? No, continua con el punto No. 4 Si, continua con el punto No. 3
3	Personal de Sistemas	Realiza la reparación y se termina la FOR-MII-01-B (orden de trabajo) . Continúa con el punto No. 8
4	Personal de Sistemas	¿Se puede seguir trabajando con el equipo? No, continua con el punto No.7 Si, continua con el punto No. 5
5	Personal de Sistemas	Se deja abierta la FOR-MII-01-B (orden de trabajo) y se busca la solución al problema. ¿Se solucionó el problema? No, continúa con el punto No. 6 Si, continua con el punto No. 3
6	Personal de Sistemas	Se notifica al área la necesidad de adquisición de un nuevo equipo, piezas o intervención externa para solucionar el problema. En caso de mantenimiento externo se llena la FOR-MII-01-B (orden de trabajo) apartado en caso de mantenimiento externo o realizar reparación y se procede al punto No.3 En caso de que se proporcionen los materiales para corregir el problema el departamento de sistemas procede a hacer la reparación y lo indicado en el punto No 3
7	Personal de Sistemas	Se retira equipo para hacer un diagnóstico de la falla y determinar si se requiere adquirir piezas, reinstalación de SW o ayuda externa En caso de mantenimiento externo se llena la FOR-MII-01-B (orden de trabajo) apartado en caso de mantenimiento externo y se procede al punto No.3 En caso de que se proporcionen los materiales para corregir el problema el departamento de sistemas procede a hacer la reparación y lo indicado en el punto No 3
8	Área interna	Firma de conformidad la FOR-MII-01-B y realiza comentarios adicionales en caso de ser necesario.



SOPORTE INFORMÁTICO

TIPO DE PROCESO

Mantenimiento de Infraestructura Informática

INDICADOR	FÓRMULA	PERIODO:	DOCUMENTO FUENTE
Eficacia del Soporte Técnico	N/A	N/A	N/A

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título del documento
N/A	N/A

REGISTROS DE CALIDAD

Código	Título del Documento
FOR-MII-01-B	Orden de trabajo

TABLA DE REVISIONES

PUNTO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CÓDIGO:	REVISIÓN:	FECHA
6.3	PRO-MII-02	02	02/01/2017

AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	AUTORIZÓ
Juan Carlos Aldana	Cristian Salas Bautista