

**PROCEDIMIENTO:
MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO.**

Tiempo Promedio del procedimiento:
20 días hábiles

Fecha de Elaboración:
25 de junio de 2010.

Fecha de Revisión:

Centro de Investigación en Computación

Dr. Luis Alfonso Villa Vargas
Director.

Dirección de Planeación

Lic. Rafael G. Arzate Torres
Encargado de la Dirección.

OBJETIVO

Dar mantenimiento preventivo y correctivo a los bienes muebles del Centro de Investigación en Computación para mantenerlos en óptimas condiciones para su uso.

NORMAS DE OPERACIÓN

Reglamento Interno del Instituto Politécnico Nacional.
CAPÍTULO IV, DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS.

- Las direcciones de coordinación correspondientes llevarán a cabo las actividades de control, vigilancia, conservación y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles que forman parte del patrimonio institucional.
Artículo 279

POLITICAS DE OPERACIÓN

- El servicio de mantenimiento correctivo se brindará a cualquier miembro de la comunidad del Centro de Investigación en Computación (CIC), que lo solicite.
- Para dar mantenimiento correctivo al equipo de cómputo, debe de pertenecer al CIC.
- El usuario reportará su equipo de cómputo al Departamento de Soporte Técnico y Operativo (DSTO), éste lo programará y atenderá con en base a la demanda que tenga.
- El usuario notificara al ingeniero de servicio del DSTO, si su equipo de cómputo tiene garantía, para tomar medidas correspondientes, de lo contrario el DSTO, no se hará responsable de los daños causados, ni de las refacciones adquiridas innecesariamente.
- En caso de que no se pueda solucionar la falla en el lugar del usuario, el equipo de cómputo se trasladará al DSTO, para elaborar dictamen de las refacciones que se requieran para el buen funcionamiento del equipo de cómputo.
- El servicio se sujetará a disponibilidad de refacciones, en caso de ser necesarias.
- Cuando el equipo de cómputo ingrese al CIC, por medio de la Dirección de Informática, Dirección de Recursos Materiales, Comisión y Fomento de Actividades Académicas (COFAA) del IPN, la garantía correspondiente quedara bajo resguardo del DSTO, así mismo si el equipo de cómputo ingresa por el almacén del CIC, la garantía correspondiente quedara bajo resguardo del Departamento de Recursos Financieros.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
<p>Usuario</p> <p>DSTO</p>	<p>1. Reportara telefónicamente o personalmente al Departamento de Soporte Técnico y Operativo (DSTO), la falla del equipo de cómputo.</p> <p>2. Recibe reporte, anota datos de la falla, llena bitácora de servicio, acude al área solicitante, retira el equipo de cómputo reportado y verifica con el área correspondiente si el equipo reportado tiene garantía.</p> <p>¿Tiene garantía?</p> <p>3. Si. Reporta telefónicamente el equipo de cómputo al proveedor.</p>	<p>- Bitácora de servicio</p>
<p>Proveedor</p> <p>DSTO</p>	<p>4. Recibe reporte, acude al CIC, y repara equipo.</p> <p>5. Verifica el buen funcionamiento del equipo reparado, entrega equipo al área solicitante, recaba firma de conformidad en bitácora de servicio y archiva. Fin de procedimiento.</p> <p>6. No. Revisa equipo y dictamina si es conveniente repararlo o darlo de baja.</p> <p>¿Se puede reparar?</p>	<p>- Dictamen</p>
<p>Usuario</p> <p>Subdirección de Desarrollo Tecnológico</p>	<p>7. No. Elabora dictamen en original y dos copias notificando al área correspondiente que el equipo no tiene reparación, entrega equipo y original de dictamen, copia uno de dictamen a la Subdirección de Desarrollo Tecnológico, acusa en copia dos de dictamen y archiva.</p> <p>8. Recibe equipo de cómputo y original de dictamen e informa al jefe inmediato para lo que proceda, archiva dictamen.</p> <p>9. Recibe copia uno del dictamen y archiva.</p>	<p>- Reporte de asignación</p>

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
DSTO	<p>10. Si. Es necesario actualizar o cambiar componentes, se registra en reporte de asignación y verifica si existen refacciones en el CIC.</p> <p>¿Existen refacciones?</p> <p>11. Si. Repara equipo y lo regresa al área solicitante, recaba firma de recibido en bitácora de servicio y archiva bitácora. Fin de procedimiento.</p>	- Bitácora de servicio
Usuario	<p>12. No. Llena formato de requisición de compra en original y copia, solicita refacciones de acuerdo a dictamen, recaba Vo. Bo. del jefe inmediato, de la Subdirección Administrativa, de la Dirección y turna formato original a la oficina de compras, acusa en copia y archiva con dictamen.</p>	- Formato requisición de material
Compras	<p>13. Recibe formato requisición de material, cotiza refacciones y archiva formato.</p> <p>¿Existen refacciones?</p> <p>14. No. Notifica telefónicamente al área solicitante que no existen refacciones en el mercado. Conecta con el paso 7.</p> <p>15. Si. Realiza la compra de refacciones solicitadas y las entrega al almacén.</p>	
Almacén	<p>16. Recibe refacciones, notifica telefónicamente a el área solicitante pasar por refacciones, elabora formato de salida de almacén en original y copia, entrega original y refacciones, acusa en copia y archiva.</p>	- Formato salida de almacén
Usuario	<p>17. Recibe refacciones y formato original de salida de almacén y archiva, entrega refacciones al DSTO.</p>	
DSTO	<p>18. Recibe refacciones. Conecta con el paso 10.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>	