



## MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO

### OBJETIVO

Efectuar el servicio de mantenimiento preventivo para garantizar la funcionalidad de los equipos de cómputo distribuidos en las diferentes áreas de la Secretaría de Administración y Finanzas y otras dependencias que lo soliciten oficialmente.

### NORMAS DE OPERACIÓN

- ♦ El calendario anual de mantenimiento preventivo debe de ser diseñado en la primera quincena del mes de Enero y deberá considerar la totalidad de equipos de cada unidad administrativa que solicite con oportunidad el servicio, en caso de las Recaudaciones de Rentas foráneas, no se requiere solicitud.
- ♦ El área de mantenimiento de la Dirección de Tecnologías y Teleprocesos, deberá cumplir con las fechas establecidas en el calendario anual:
  - El mantenimiento preventivo local, se efectuará trimestralmente.
  - El mantenimiento preventivo foráneo será programado bimestralmente.
- ♦ Los mantenimientos preventivos serán realizados en el horario que no interfiera o afecte el trabajo de los usuarios, a menos que por necesidad sea solicitado en horario de trabajo.
- ♦ La limpieza del CPU, monitor, teclado, mouse, etc., será realizada con líquido limpiador para las partes que lo requieran.
- ♦ Antes de ser firmado el reporte de servicio deberá ser encendido el equipo para verificar su buen funcionamiento por parte del usuario.
- ♦ Cada reporte de mantenimiento preventivo deberá estar firmado con el visto bueno del responsable de la unidad administrativa o usuario del equipo cuando el servicio esté concluido.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
	05	NOV	2012	1	2
PROCEDIMIENTO : MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL EQUIPO DE COMPUTO				CÓDIGO	
				DGSTI DTT/02	
ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA			DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y TELEPROCESOS/ ÁREA DE MANTENIMIENTO		

RESPONSABLE	ACT. No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO O DOCTO.
ÁREA DE MANTENIMIENTO	1	Consulta el calendario de visitas y llama al responsable de la unidad administrativa para concertar cita.	
	2	Acude el día y hora convenida, procede a desarmar el CPU, monitor, teclado, mouse, impresora, etc.; aspira y sopletea todas sus partes, como son tarjetas, unidad de diskette, cd-rom y lubrica los engranes de cada equipo.	-HOJA DE SERVICIO
	3	Arma el equipo, asegurándose de colocar todos los tornillos en el sitio correcto y que embone perfectamente la cubierta de cada equipo.	
	4	Enciende el equipo para que el usuario verifique su buen funcionamiento.	
	5	<b>NO EXISTEN FALLAS EN EL EQUIPO</b> Elabora y firma hoja de servicio, recaba firma de conformidad del usuario o responsable del equipo. <b>Termina Procedimiento.</b>	



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
	05	NOV	2012	2	2
PROCEDIMIENTO : MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL EQUIPO DE COMPUTO				CÓDIGO	
				DGSTI DTT/02	
ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA			DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y TELEPROCESOS/ ÁREA DE MANTENIMIENTO		

RESPONSABLE	ACT. No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO O DOCTO.
	6	<p><b>EXISTEN FALLAS EN EL EQUIPO</b></p> <p>Comunica falla al usuario, corrige la pieza mal instalada (unidades de Cd-Rom. diskette, etc.) y/o reemplaza la pieza dañada y reinicia el equipo para que el usuario verifique su buen funcionamiento.</p> <p><b>Nota:</b> Conecta con el procedimiento Mantenimiento Correctivo al Hardware y Software.</p> <p><b>FIN DE PROCEDIMIENTO.</b></p>	

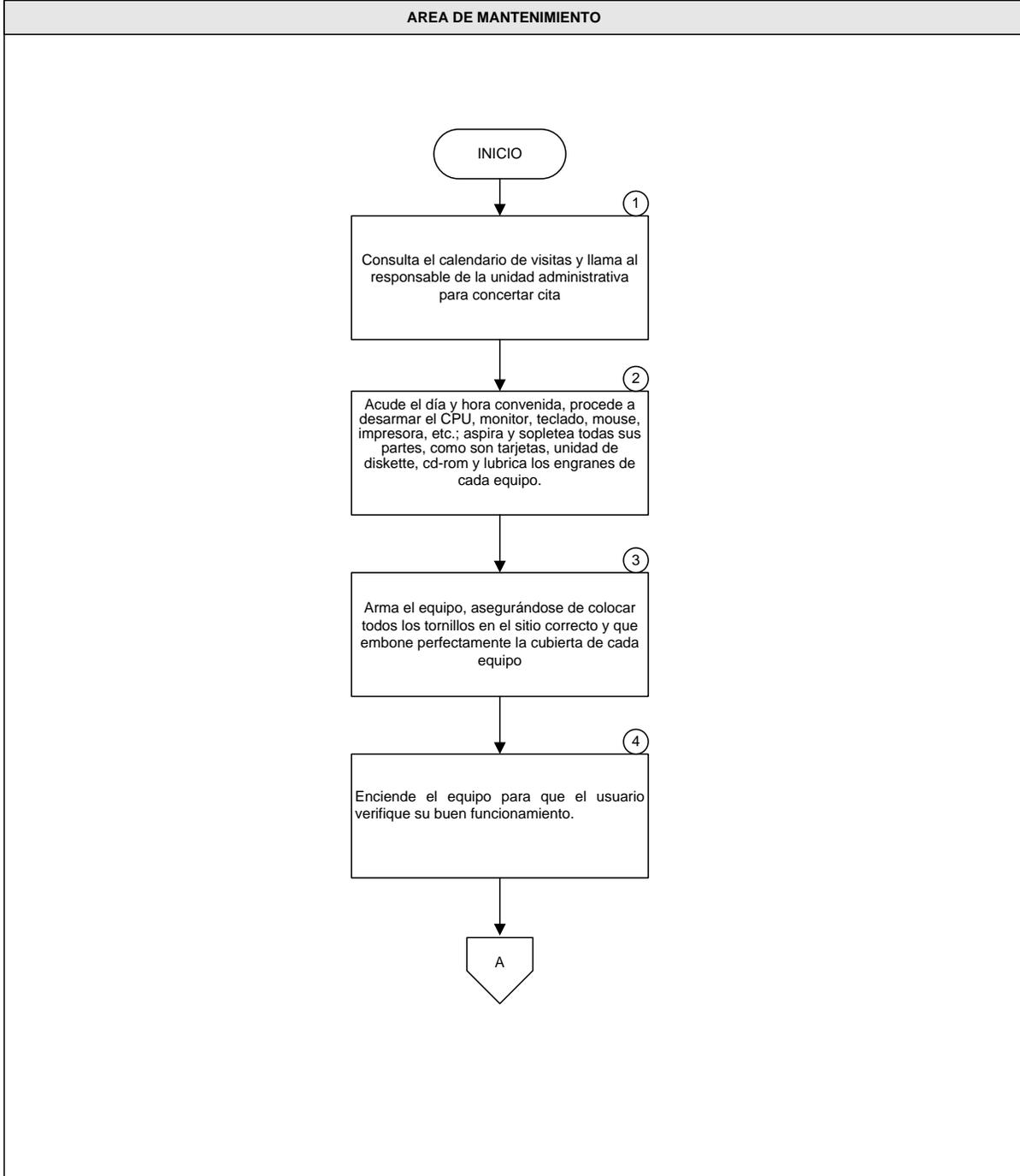
VALIDÓ	ELABORÓ	ÁREA RESPONSABLE	AUTORIZÓ
Director de Normatividad	Director Administrativo	Director de Tecnología y Teleprocesos	Director General de Sistemas y Tecnología Informática
Lic. Rodrigo Salvador Maciel Chávez	M.A. Raúl Ernesto Polanco Plazola	ING. Francisco R. Larios Nila	ING. José Ramón Mejía Mariscal



SAF  
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
Y FINANZAS NAYARIT

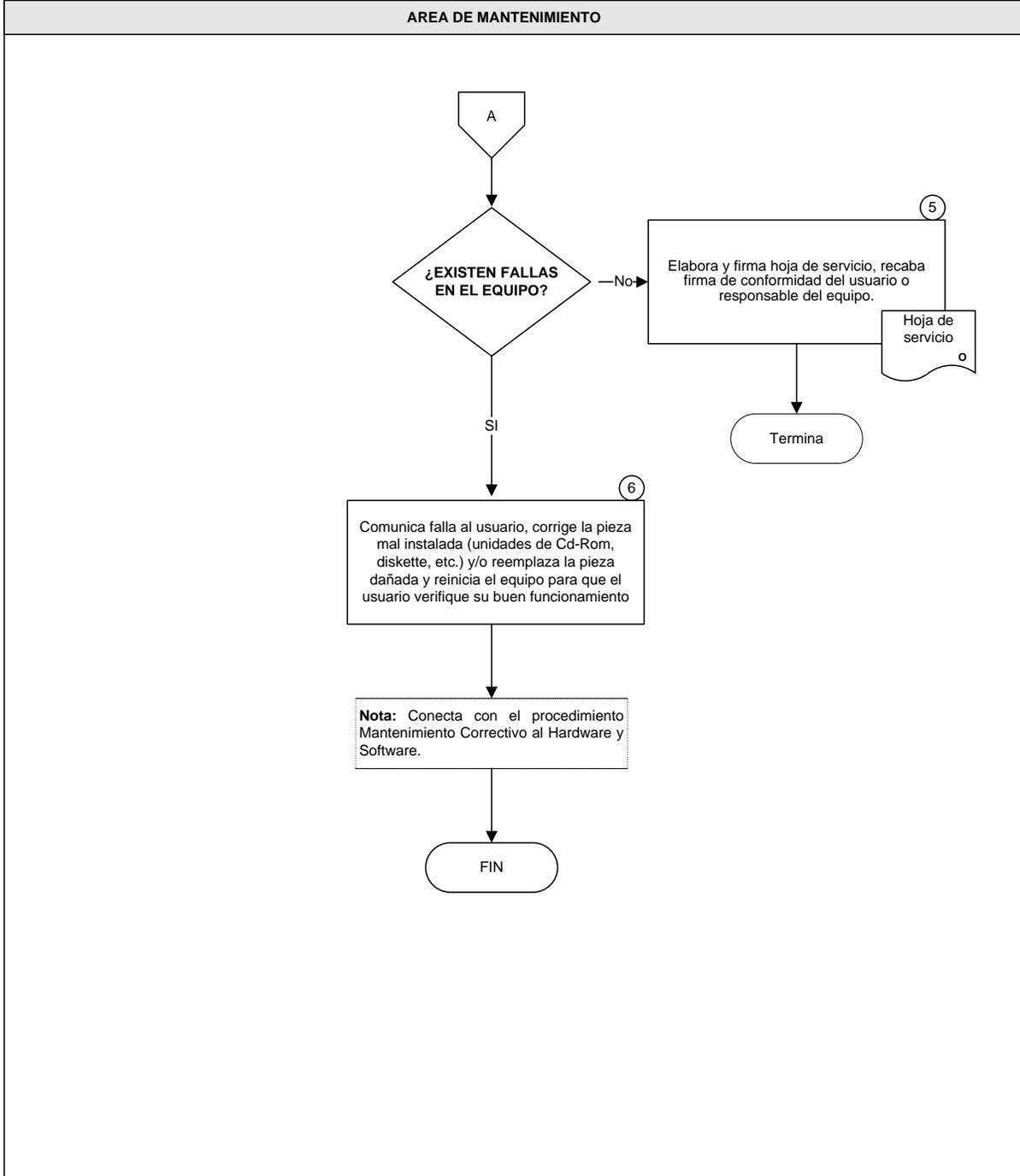


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
	05	NOV	2012	1	2
PROCEDIMIENTO : MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL EQUIPO DE COMPUTO				CÓDIGO	
				DGSTI DTT/02	
ÁREA INFORMÁTICA	DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA			DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y TELEPROCESOS / ÁREA DE MANTENIMIENTO	





DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
	05	NOV	2012	2	2
PROCEDIMIENTO : MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL EQUIPO DE COMPUTO				CÓDIGO	
				DGSTI DTT/02	
ÁREA INFORMÁTICA	DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA			DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y TELEPROCESOS / ÁREA DE MANTENIMIENTO	





# HOJA DE SERVICIO

SECRETARÍA DE FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS  
Y METODOLOGÍA ADMINISTRATIVA

Nº 0294

**1** OFICINA DE COMUNICACIONES Y REDES  OFICINA DE MANTENIMIENTO

Nombre del Usuario: \_\_\_\_\_ **2**

Área: \_\_\_\_\_ **3**

Teléfono o Ext.: \_\_\_\_\_ **4**

Domicilio: \_\_\_\_\_ **5**

Fecha de Reporte: \_\_\_\_\_ **6** Hr. de Reporte: \_\_\_\_\_ **7** **8**

Fecha de Atención: \_\_\_\_\_ **9** Hr. de Inicio: \_\_\_\_\_ **10** Hr. de Termina: \_\_\_\_\_ **11**

Reporte: \_\_\_\_\_ **12**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Servicio Realizado: \_\_\_\_\_ **13**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Status del Servicio: \_\_\_\_\_ **14**

Terminado:  Espera de Refacciones:   
Requerirá Otra Visita:  El Usuario Llamará de Nuevo:

Atendió: \_\_\_\_\_ **15**

Firma de Acuerdo del Usuario: \_\_\_\_\_ **16**



## GUÍA DE LLENADO DEL FORMATO “HOJA DE SERVICIO”

1. Señalar una de las opciones considerando la oficina a la que pertenezca, ya sea de Comunicaciones y Redes ó de Mantenimiento.
2. Nombre de la persona que solicito el servicio
3. Anotar el área que solicita el servicio.
4. Anotar el teléfono del área en que se encuentra el usuario.
5. Anotar el domicilio del área que requiere el servicio
6. Anotar la fecha en que se recibe la solicitud del servicio.
7. Anotar la hora en que se recibe la solicitud del servicio.
8. Nombre de quien recibe la solicitud
9. Anotar la fecha en que el técnico presta el servicio solicitado.
10. Anotar la hora en que el técnico inicia su actividad.
11. Anotar la hora en que se concluye el servicio.
12. Describe en detalle el servicio que se solicitó.
13. Describe las actividades concretas del servicio proporcionado. (Resultado de la actividad)
14. Señalar el estatus del servicio solicitado, ya sea Terminado, Si requiere otra visita, Si espera refacciones para poder concluir con el servicio ó si el usuario llamara de nuevo.
15. Nombre y firma del técnico que atendió la solicitud
16. Firma de satisfacción del usuario por el servicio proporcionado.