

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	PAG. No:
	UNIDAD DE INFORMÁTICA	1 DE 2
	PROCEDIMIENTO: DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO DE HARDWARE	CÓDIGO

2. PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO DE HARDWARE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

A. UNIDADES Y FUNCIONARIOS PARTICIPANTES

- Enc. de Unidad de Informática.
- Aux. de Informática.
- Bienes y Servicios.
- Presupuestos.
- Gerencia Administrativa Financiera.
- Usuarios.

B. DOCUMENTOS Y FORMULARIOS

- Hoja de servicio.
- Cronograma de mantenimiento preventivo.

C. ACCIONES OPERATIVAS

MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE

1. Usuario solicita vía telefónica, servicio de mantenimiento correctivo.
2. El área de Mantenimiento de hardware recibe la solicitud del usuario, anotando en una hoja de servicio las características y descripción de la falla del equipo.
3. El área de Mantenimiento acude con el usuario, revisa el equipo, detecta la falla, procede a hacer el diagnóstico y verifica si se encuentra en el período de garantía.
4. Si se encuentra dentro del periodo de garantía, se comunica a la empresa proveedora la falla del equipo para hacer efectiva la garantía (la solicitud se la hace vía telefónica).
5. En caso de que no se encuentre dentro del periodo de garantía se procede a verificar si el equipo requiere de accesorios para su mantenimiento.
6. Si no necesita ningún cambio en el hardware se procede a la refacción del mismo.
7. Caso contrario se realiza un pedido externo de los accesorios que se requieren.
8. Se pasa la documentación a la unidad de Presupuestos para certificar la compra y pasa la información a la unidad de bienes y servicios.
9. La unidad de bienes y servicios realiza el trámite de adquisición, bajo la modalidad de adquisición directa y entrega a la unidad de mantenimiento los repuestos requeridos.
10. La unidad de mantenimiento procede al reemplazo e instalación de la parte afectada.
11. Completa y firma la hoja de servicio, recaba firma de conformidad del usuario o del responsable de la unidad.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE

1. El encargado de mantenimiento revisa el cronograma de mantenimiento preventivo de hardware.

 <p>SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO COCHABAMBA - BOLIVIA</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	PAG. No:
	UNIDAD DE INFORMÁTICA	2 DE 2
	PROCEDIMIENTO: DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO DE HARDWARE	CÓDIGO

2. El encargado de mantenimiento acude por el equipo de cómputo y se lo lleva al centro de mantenimiento de hardware para realizar el mantenimiento.
3. El encargado de mantenimiento realiza las siguientes tareas:
 - Evaluación del estado del equipo de cómputo.
 - Limpieza exterior e interior del equipo de computo (teclado, mouse, cpu, monitor e impresora).
 - Reinstalación de Software y aplicaciones.
 - Actualización de antivirus.
4. Una vez terminado el mantenimiento del equipo se realiza la entrega del mismo a la unidad correspondiente, con firma de conformidad.
5. Terminado el cronograma de mantenimiento preventivo de hardware, el encargado de mantenimiento debe informar el cumplimiento y desviaciones que se tuvieron durante dicho mantenimiento.