

Código	Fecha de Revisión	No. de Revisión	Página
P-06-04	Marzo 2009	03	1 de 6

1. OBJETIVO

Administrar el mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes informáticos de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (CONASAMI)**.

2. ALCANCE

Atender a los servidores públicos que tienen asignado equipo informático de propiedad o contratado por la **CONASAMI**, mediante la instalación, configuración y vigilancia del funcionamiento del hardware y software existente en la Entidad, asegurando su correcto y completo funcionamiento.

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1 Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos:** Revisar el Control de Bienes Informáticos asignados a los servidores públicos de la **CONASAMI (F1 P-06-04 Calendario de Mantenimiento Preventivo)**; definir los que quedan comprendidos dentro del mantenimiento preventivo y correctivo; administrar y vigilar los servicios proporcionados por el prestador de servicio.
- 3.2 Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales:** Autorizar la Orden de Salida para el equipo informático que proceda.
- 3.3 Servidores públicos con bienes informáticos asignados:** Requisar el formato **F2 P-06-04 Reporte de Servicio y Mantenimiento** cuando se presente una falla en el equipo informático que tienen asignado.
- 3.4 Responsables de las Áreas:** Definir la fecha en que se llevará a cabo el mantenimiento de acuerdo al **F1 P-06-04 Calendario de Mantenimiento Preventivo**, dentro del lapso propuesto por el Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos.

Responsables:

Sello	Elaboró	Revisó	Autorizó
	 Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos	 Representante de la Presidencia	 Presidente de la CONASAMI

4. DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
MANTENIMIENTO PREVENTIVO		
4.1	Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos	<p>Una vez contratado el prestador del servicio, conforme al P-07-06 Adquisición y Arrendamiento de Bienes y Servicios, realiza una junta con el prestador adjudicado para confirmar la forma en que se llevará a cabo el control de la prestación del servicio.</p> <p>Elabora el F1 P-06-04 Calendario de Mantenimiento Preventivo semestral, considerando las fechas definidas por los responsables de las áreas y lo entrega al prestador del servicio para su cumplimiento.</p>
4.2		El prestador del servicio: realiza el mantenimiento a los equipos en las fechas estipuladas en F1 P-06-04 Calendario de Mantenimiento Preventivo y da aviso de su conclusión.
4.3	Servidores públicos con bienes informáticos asignados / Servidor público designado para supervisar la realización del servicio	<p>Verifican el mantenimiento preventivo realizado y el funcionamiento del bien informático que tengan asignado.</p> <p>¿Opera el equipo en condiciones aceptables de uso y limpieza?</p> <p>Sí: El servidor público designado por el Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos y el usuario del equipo asignado firman el reporte del servicio realizado por el prestador del servicio.</p> <p>No: Se solicita al prestador del servicio que revise y corrija la falla o, en su caso, se realice nuevamente el mantenimiento.</p> <p>De ser el caso, se registran en el reporte del servicio realizado, las observaciones procedentes.</p>
4.4	Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos	<p>Recibe del prestador del servicio la carpeta con el total de los reportes de mantenimiento preventivo realizados con su visto bueno y lo turna para su archivo.</p> <p>En el caso de incumplimiento por parte del prestador del servicio, informa al Director Administrativo para los efectos procedentes.</p>
MANTENIMIENTO CORRECTIVO		
4.5	Servidor público con bienes informáticos asignados	Cuando se presenta un problema con el equipo informático asignado, requisita el formato F2 P-06-04 Reporte de Servicio y Mantenimiento y lo entrega o envía al Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos.
4.6	Subdirección de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos	<p>Valora la falla</p> <p>¿La falla se originó por descuido y/o mal uso?</p> <p>Si: Pasa a la actividad siguiente.</p> <p>No: Recibe F2 P-06-04 Reporte de Servicio y Mantenimiento y registra</p>

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		nombre, fecha y hora de recepción y ordena a servidor público bajo su mando la reparación. Si la falla debe ser corregida por el prestador del servicio, se reporta a la Mesa de Ayuda para que de instrucciones al Técnico en Sitio. Se pasa a la actividad 4.8
4.7	Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos	Da aviso al Jefe inmediato del servidor público que tiene asignado el equipo informático de la falla presentada y el motivo por el cual no procede el reporte y, de justificarse, aplica las medidas correctivas de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno para el Uso Adecuado del Equipo de Cómputo.
4.8		Técnico en Sitio, procede a la reparación. ¿Soluciona la falla? Sí: Se pasa a la actividad 4.12 en el punto de aceptación. No: Se pasa a la siguiente actividad. Nota: En el caso de que el tiempo para efectuar las reparaciones exceda de 48 horas y el prestador del servicio requiera trasladar el equipo a sus propias instalaciones para su reparación, éste está obligado a proporcionar equipo de soporte igual o de características superiores al de la CONASAMI , para reparar el daño, a efecto de impedir cualquier interrupción o retraso en las funciones de la Entidad.
4.9	Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos	Instruye para que avise al almacén que se elabore la orden de salida del equipo descompuesto.
4.10	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Da instrucciones para que se elabore Orden de Salida para el equipo informático.
4.11		Prestador del servicio. Retira el equipo y procede a su reparación. Nota: El prestador del servicio proporciona sin costo adicional para la CONASAMI todas las refacciones que sean necesarias para el mantenimiento correctivo del equipo propiedad de la Entidad; de ser equipo arrendado, éste debe quedar en condiciones satisfactorias de funcionamiento.
4.12	Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de	Una vez realizado el Mantenimiento Correctivo al equipo informático reparado por el prestador del servicio, da instrucciones para que se reciba

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
	Datos	<p>y verifique su buen funcionamiento.</p> <p>¿Opera el equipo en condiciones aceptables de uso?</p> <p>Sí: El Técnico en Sitio entrega el equipo al servidor público que lo tiene asignado, retira el equipo de respaldo y le solicita suscriba el Acta de Servicios elaborada por el prestador del servicio.</p> <p>No: Se regresa al prestador del servicio para su corrección, pasa a la actividad 4.9</p> <p>Nota: En caso de que el bien informático, propiedad de la CONASAMI, ya no tenga reparación, el prestador del servicio reemplazará dicho bien, por uno igual o de características superiores, y dará aviso, por escrito, al Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos de esta circunstancia, quien dará instrucciones para que se realice el trámite correspondiente con el responsable de almacén.</p>
4.13	Servidor público con bienes informáticos asignados	Recibe y firma de visto bueno F2 P-06-04 Reporte de Servicio y Mantenimiento y el Acta de Servicios elaborada por el prestador del servicio.
4.14		Técnico en Sitio: Entrega a la Subdirección de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos copia suscrita, por el servidor público con bienes informáticos asignados, del Acta de Servicios.
4.15	Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos	Da instrucciones para que se archive copia del Acta de Servicio en la que se detalla la reparación realizada, con la firma de aceptación del servidor público con bienes informáticos asignados.

Código	Fecha de Revisión	No. de Revisión	Página
P-06-04	Marzo 2009	03	5 de 6

5. REFERENCIAS GENERALES

5.1 Documentos

Código	Nombre
MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad
P-04-01	Elaboración de Documentos
P-07-06	Adquisición de Bienes y Servicios
S/C	Reglamento Interno para el Uso Adecuado del Equipo de Cómputo

5.2 Formatos

Código	Nombre
F1 P-06-04	Calendario de Mantenimiento Preventivo
F2 P-06-04	Reporte de Servicio y Mantenimiento

6. DEFINICIONES

Palabra / Término	Definición
Mantenimiento Preventivo	Revisión del funcionamiento de los bienes informáticos, limpieza del equipo y, en su caso, corrección de su funcionamiento para prevenir fallas en los mismos.
Mantenimiento Correctivo	Atención de las fallas de los bienes informáticos reportadas y corrección de su funcionamiento.
Bien Informático	Son las computadoras personales, terminales, servidores, impresoras, programas de computación, paquetes y en general cualquier bien de procesamiento electrónico de datos.
Mesa de Ayuda	Servicio de Centro de Operación Telefónico que proporciona el proveedor para llevar el control de los reportes correctivos que solicita la Entidad y sirve como punto de contacto para llevar una administración de los mismos.
Técnico en Sitio	Es personal del prestador del servicio asignado a la Entidad por el tiempo que dure el contrato y cuyo objetivo es desempeñar las siguientes funciones: solución de problemas relacionados con aplicaciones de software, sistemas operativos, reparación de hardware, aplicaciones Microsoft, aplicaciones generales de redes, entre otros, de tal forma que ofrecerá el servicio conforme se solicite a la mesa de ayuda, para ofrecer las mejores soluciones y anticipar que se presenten problemas.

Código	Fecha de Revisión	No. de Revisión	Página
P-06-04	Marzo 2009	03	6 de 6

7. ANEXOS

N/A

8. CONTROL DE CAMBIOS

No. DE REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
00	Junio 2005	Nueva Creación
01	Diciembre 2005	Modificación al Procedimiento.
02	Junio 2006	Modificación al Procedimiento.
03	Marzo 2009	Se modifican y redefinen las responsabilidades del Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos; se diferencia el mantenimiento a los bienes informáticos propiedad de la CONASAMI, del proporcionado a los que son propiedad del prestador del servicio.