

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	7

APROBADO POR

DIVISIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

ELABORADO**POR:** Departamento Gestión de Calidad
Div. Tecnologías de Información
FECHA: Agosto 2012**VERSIÓN Nº 3****POR:** Div. Tecnologías de Información
Gestión por Procesos
FECHA: Noviembre 2018

art

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para la atención de requerimientos de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de computación e impresoras de acuerdo a normativa vigente y políticas definidas (efectividad, eficiencia y tiempo de respuesta).

c) ALCANCE

Se inicia con la solicitud de mantenimiento y recepción de equipos y/o impresoras reportados por las diferentes unidades de la empresa y concluye con la entrega al cliente interno describiendo el trabajo realizado con la solución definitiva y el correcto funcionamiento de los equipos involucrados; asimismo, la emisión de reportes periódicos con el detalle de activos involucrados para control y/o devolución al área de Activos Fijos y otras según corresponda.

d) RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Jefe División Tecnologías de Información

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Unidades de la empresa
- División Tecnologías de Información
- División Administración y Servicios
- Departamento Activos Fijos
- U.T. Gestión de Compras y Contrataciones
- Departamento Contabilidad

PROCEDIMIENTO ENTRADA	PROCEDIMIENTO SALIDA
Administración y uso de Activos Fijos (ADM-DAF-P01)	Pago mediante cheque (ADM-DTS-P04)

f) DEFINICIONES

Hardware: Corresponde a todas las partes tangibles de una computadora, sus componentes eléctricos, electrónicos y mecánicos, periféricos de todo tipo y cualquier otro.

Mantenimiento: Evaluación preventiva y correctiva de los equipos de computación y redes de comunicación de los mismos

Mantenimiento correctivo: Acción de carácter puntual a raíz del uso, agotamiento de la vida útil u otros factores externos, de componentes, partes, piezas y en general de elementos que constituyen la infraestructura o planta física, permitiendo su recuperación, restauración o renovación sin agregarle valor al establecimiento.

Es la actividad desarrollada en los recursos físicos de una empresa, cuando a consecuencia de una falla han dejado de proporcionar la calidad de servicio esperada y se presta la solución óptima de funcionamiento en todas sus partes y piezas.

Mantenimiento preventivo. Revisión periódica de ciertos aspectos, tanto de hardware como de software en un equipo de computación.

Software: Se conoce como software al equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.

II. OPERATORIA

Analista Sénior Soporte Tecnologías de Información

1. Recibe equipo con necesidad de mantenimiento preventivo o por falla y realiza diagnóstico respectivo en atención a Procedimiento “Administración y uso de Activos Fijos”.
 - Si el trabajo de mantenimiento preventivo/correctivo es interno a cargo de COMTECO R.L. continúa con inciso A)
 - Caso contrario, si el trabajo de mantenimiento preventivo/correctivo es externo, mediante empresa externa contratada continúa con inciso B)

A) TRABAJO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO INTERNO

Analista Sénior Soporte Tecnologías de Información

1. Llena la “Orden de Trabajo Mantenimiento Correctivo/Preventivo”, consignando la información básica siguiente:
 - Fecha de emisión
 - Unidad Solicitante, nombre
 - Detalle del requerimiento (Podrá ser efectuado por Correo /Escrito /Nº de Nota según formulario).
 - Ítem, equipo, modelo, número activos fijos, mantenimiento Preventivo y/o Correctivo.
 - Reporte de fallas
 - Diagnóstico / Solución
 - Firmas (Tecnologías de Información – Usuario)

El formulario debe ser consignado en un original y tres copias a ser distribuidas de la siguiente manera:

- Original para descargo y gestión de pago
 - Copia 1: para Activos Fijos
 - Copia 2 para archivo de División Tecnologías de Información
 - Copia 3 para unidad solicitante
2. Procede con la reparación del(os) equipo(s) y/o mantenimiento según corresponda
 3. Complementa información en “Orden de Trabajo Mantenimiento Preventivo/Correctivo”, de acuerdo a la solución brindada al trabajo solicitado con la descripción a detalle de los componentes utilizados y reemplazados, continuando con inciso C)

B) PARA TRABAJO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO EXTERNO

Analista Sénior Soporte Tecnologías de Información

1. Realiza una revisión detallada en equipo entregado por unidad solicitante, sobre posibles fallas que afecten el normal desempeño del mismo.
2. Completa información en formulario “Orden de Trabajo Mantenimiento preventivo/correctivo (trabajo externo)”.
3. Toma contacto con empresa externa contratada para ejecución de trabajos reportados verbalmente.
4. Llena formulario “Orden de Salida Equipos” para entrega de equipos a empresa externa contratada y salida de los mismos de predios de COMTECO R.L..
 - Original para Garita de control
 - Copia 1 para Div. Tecnologías de información
5. Procede con la entrega de equipos involucrados y realiza control de tiempos.

Empresa Externa contratada

6. Recibe equipo con detalle de especificaciones y diagnóstico inicial.
7. Procede con la ejecución de trabajos solicitados.
8. Procede con la devolución de equipos, partes y piezas cambiadas y/o involucradas. Solicita pago por trabajos realizados. En caso de haber observaciones presentará la justificación y/o aclaración pertinente.

Analista Sénior Soporte Tecnologías de Información

9. Recibe equipo y detalle solicitud de pago, verifica funcionamiento óptimo del equipo (mantenimiento, partes, piezas, otros), continuando con inciso C)

NOTA.- En caso de no existir un contrato de mantenimiento Preventivo/Correctivo externo vigente, se sugiere canalizar los requerimientos de Reparación y Mantenimiento a través de la División Tecnologías de Información.

C) GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Analista Sénior Soporte Tecnologías de Información

1. Toma contacto con el usuario solicitante para comunicar trabajos ejecutados y medidas de solución adoptadas (mantenimiento, cambio de partes y piezas, otros).
2. Llena campos faltantes en formulario "Orden de Trabajo Mantenimiento preventivo/correctivo" como constancia de la ejecución de trabajos así como de la condición óptima en la que se encuentran el(los) equipo(s).
3. Recaba firma del solicitante como descargo de trabajos realizados (mantenimiento, cambio partes y piezas, otros)

Responsable Unidad Solicitante

4. Gestiona firmas autorizadas en pedido y antecedentes según procedimiento interno para entrega final equipo involucrado.
5. Devuelve a Tecnologías de Información pedido y antecedentes, debidamente autorizados por las instancias establecidas.

Analista Sénior Soporte Tecnologías de Información

6. Recibe pedido y antecedentes, registra en Orden de Trabajo para entrega de equipos con el detalle de los trabajos involucrados según corresponda: mantenimiento, cambio de partes y piezas, otros.
7. Procede con la devolución de equipos y completa información en Orden de Trabajo (responsable de entrega en Tecnologías de Información y nombre de usuario que recoge equipos)

Responsable Unidad Solicitante

8. Recibe equipo en óptimo funcionamiento.
9. Firma en Orden de Trabajo en señal de conformidad y para descargo de Tecnologías de Información, según desglose de documento.

Analista Sénior Soporte Tecnologías de Información

10. Remite a la Unidad de Trabajo Gestión de Compras y Contrataciones, vía mail resumen, de trabajos realizados (hasta el 25 de cada mes) con detalle de gestiones realizadas (internas-externas), equipos involucrados, partes y piezas y otros para revisión económica en términos más convenientes para la empresa. Con copia a la División Tecnologías de Información y División Administración.

Responsable Unidad de Trabajo Gestión de Compras y Contrataciones

11. Realiza seguimiento periódico (mensual) de Contrato de "Mantenimiento Correctivo de Equipos y Accesorios de Computación".

12. Realiza cotizaciones periódicas (mensual) de partes y piezas de equipos de computación más comúnmente utilizados en la reparación de equipos solicitado por las diferentes instancias de la empresa.
13. Recibe vía mail resumen de Tecnologías de Información, de trabajos realizados (hasta el 25 de cada mes) con detalle de gestiones realizadas (internas-externas), equipos involucrados, partes y piezas y otros y verifica que los precios enviados por la Empresa Externa Contratada no sobrepasen al 10% de los precios promedio del mercado regional y/o nacional.
14. Elabora informe de resultados para remisión vía mail a la División Tecnologías de Información con copia a la División Administración

Analista Sénior Soporte Tecnologías de Información

15. Elabora resumen mensual de trabajos realizados para gestión de cancelación con respaldo documental y visto bueno de la Unidad de Trabajo Gestión de Compras y Contrataciones, visto bueno de la Jefatura División Tecnologías de Información.

Los casos que según el Informe de Unidad de Trabajo Gestión de Compras y Contrataciones, hayan sido identificados con una desviación de precio mayor al 10% en relación al promedio del mercado, serán apartados del informe mensual para gestión de pago y serán dados a conocer al Proveedor para su actualización o aclaración pertinente (Inciso B) punto 8), continuando con paso 17

16. Paralelamente, elabora resumen de trabajos realizados que implican cambio de partes y piezas, procediendo con la devolución de los mismos a Activos Fijos.

El resumen debe ser consignado en un original y una copia a ser distribuida de la siguiente manera, concluyendo esta actividad adicional.

- Original para descargo Activos Fijos
- Copia 1 para archivo de la División Tecnologías de Información.

Jefe Departamento Contabilidad

17. Recibe informe documentado para gestión de cancelación.
18. Procede con el registro en asiento contable y entrega a Tesorería para inicio del Procedimiento "Pago mediante cheque".
19. Envía Comprobante de Traspaso al Departamento de Activos Fijos.

Jefe Departamento Activos Fijos

20. Procede al análisis de las mejoras posibles para actualización en libros (si es superior al 20%). con Comprobante de Traspaso y copia de informe de la División Tecnologías de Información (paso 14)
 - De existir mejora, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con paso 22.
21. Realiza mejora en sistema de Activos Fijos registrando la información pertinente, con lo que concluye el procedimiento.

22. Contabiliza al Gasto y remite Comprobante de Traspaso a Contabilidad para su archivo, con lo que concluye el procedimiento.

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Pedido	I	M	1	2
Orden de Trabajo Manual	F	M	1	3
Informe de Trabajos	I	M	1	3
Resumen mensual	I	M	1	1
Resumen de trabajos	I	M	1	1
Comprobante de Traspaso	I	A	1	0
Registro Asiento Contable	I	M	1	0
Orden de Salida de Equipos	F	M	1	1

F: Formulario I: Informe R: Reglamento P: Política

2. INDICADOR

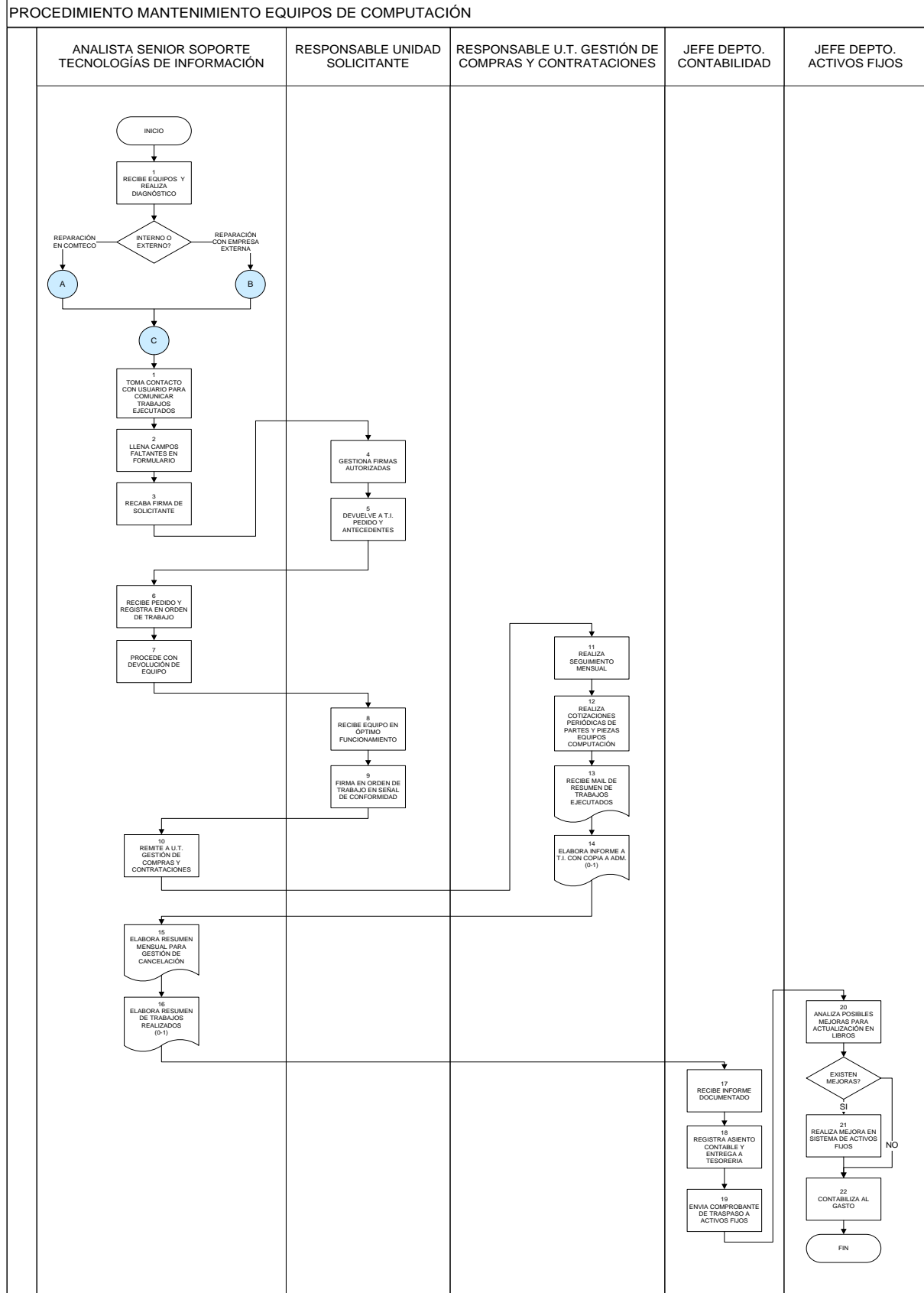
	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atención de requerimientos de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de computación e impresoras (según plazo comprometido)	Revisión de Ordenes de Trabajo Manuales	Div. Tecnologías de Información	Jefe División Tecnologías de Información	Periódicamente
FÓRMULA	$\frac{\text{Equipos entregados a usuario en plazo comprometido}}{\text{Total equipos recibidos para mantenimiento}} \times 100$				
PARÁMETRO	90% Optimo <90% Observado				

IV. ANEXOS

Anexo N° 1.- Diagrama de Flujo

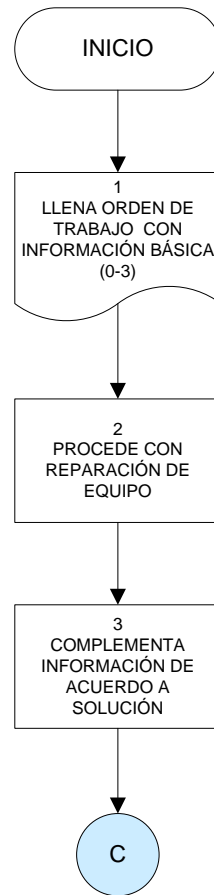
Anexo N° 2.- Orden de Trabajo Mantenimiento Preventivo/Correctivo (Preimpreso)

Anexo N° 3.- Orden de Salida (Div. Tecnologías de Información)

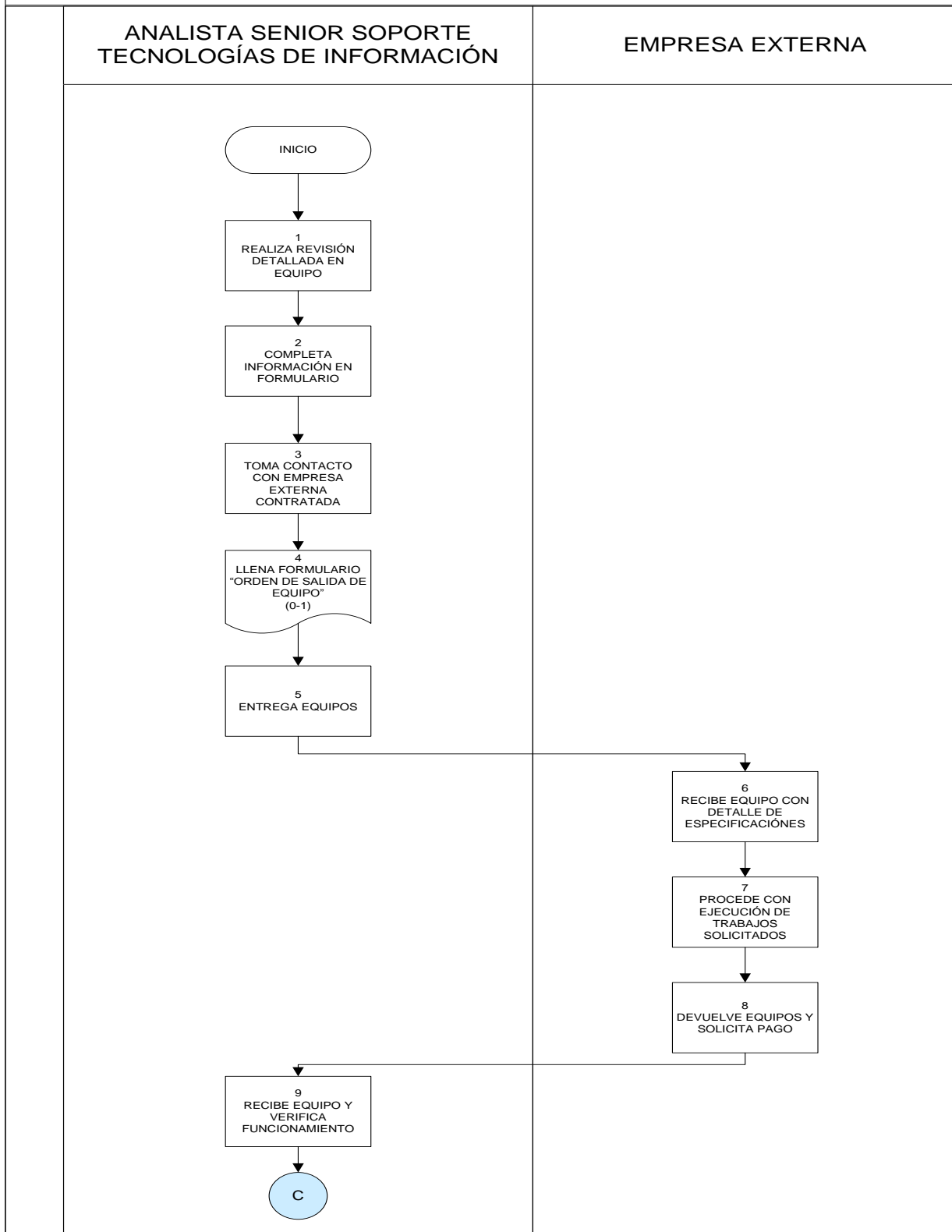


A) TRABAJO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO INTERNO

ANALISTA SENIOR SOPORTE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN



B) TRABAJO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO EXTERNO



Anexo Nº 2.- Orden de Trabajo Mantenimiento Preventivo/Correctivo (Preimpreso)



ORDEN DE TRABAJO EQUIPOS DE COMPUTACIÓN

FECHA DE EMISIÓN

DIA	MES	AÑO

Nº 000501

Div. Tecnologías de la Información
Dpto. de Hardware
Telfs. 4251000 Int. 272

Unidad Solicitante: _____ Nombre: _____

Detalle del Requerimiento

Verbal

☐

Escrito

☐

Nº. de Nota

☐

ITEM	Equipo	Modelo	N/S Nº. Activos Fijos	Mantenimiento Correctivo	Mantenimiento Preventivo

Reporte de fallas:

Diagnóstico / Solución:

OFICINA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Nombre: _____

ENCARGADO DE HARDWARE

USUARIO

Anexo N° 3.- Orden de Salida (Div. Tecnologías de Información)



ORDEN DE SALIDA
División Tecnologías de Información

DIA MES AÑO

-----/-----/-----

Oficina.....Nombre.....

Detalle del Requerimiento: Verbal ____ Escrito ____ No.de Nota ____

ITEM	Equipo	Modelo	N/S	Reparación	Mantenimiento Preventivo

Reporte de fallas.....

Diagnóstico / Solución.....

.....
ENCARGADO DE HARDWARE

.....
USUARIO