



**1. Nombre del procedimiento:** Mantenimiento correctivo a equipos de cómputo de oficinas centrales y/o planteles de capacitación.

**Área administrativa responsable del procedimiento:** Departamento de Sistemas.

**Área de adscripción:** Dirección General.

<b>Fecha</b>		<b>Tiempo de ejecución:</b> 16 horas/45 minutos.	<b>Total de Páginas:</b> 8
<b>De elaboración:</b> Agosto de 2016	<b>De actualización:</b> No aplica	<b>Clave:</b> ICAPET-DG-P08	

## 2. Objetivo:

Prevenir y reparar software y hardware en los equipos de cómputo, para mejorar el buen funcionamiento y rendimiento de los equipos de cómputo a cargo del personal de ICAPET, con un mantenimiento correctivo adecuado a software y hardware.

## 3. Marco jurídico:

- Reglamento Interno del Instituto de Capacitación y Productividad para el Trabajo del Estado de Oaxaca.  
Publicado en el POGE el 8 de abril de 2015.  
Artículo 11, fracción I.

## 4. Responsables:

- Dirección Administrativa.
- Departamento de Sistemas.
- Oficinas centrales y/o planteles de capacitación del ICAPET.

## 5. Políticas de operación:

- Se requiere oficio de solicitud de diagnóstico de equipo de cómputo.
- Se informará por tarjeta informativa a las Áreas Administrativas solicitantes, sobre el estatus del equipo de cómputo.

## 6. Formatos e instructivos:

- Formato de mantenimientos de equipos de cómputo (anexo 1).



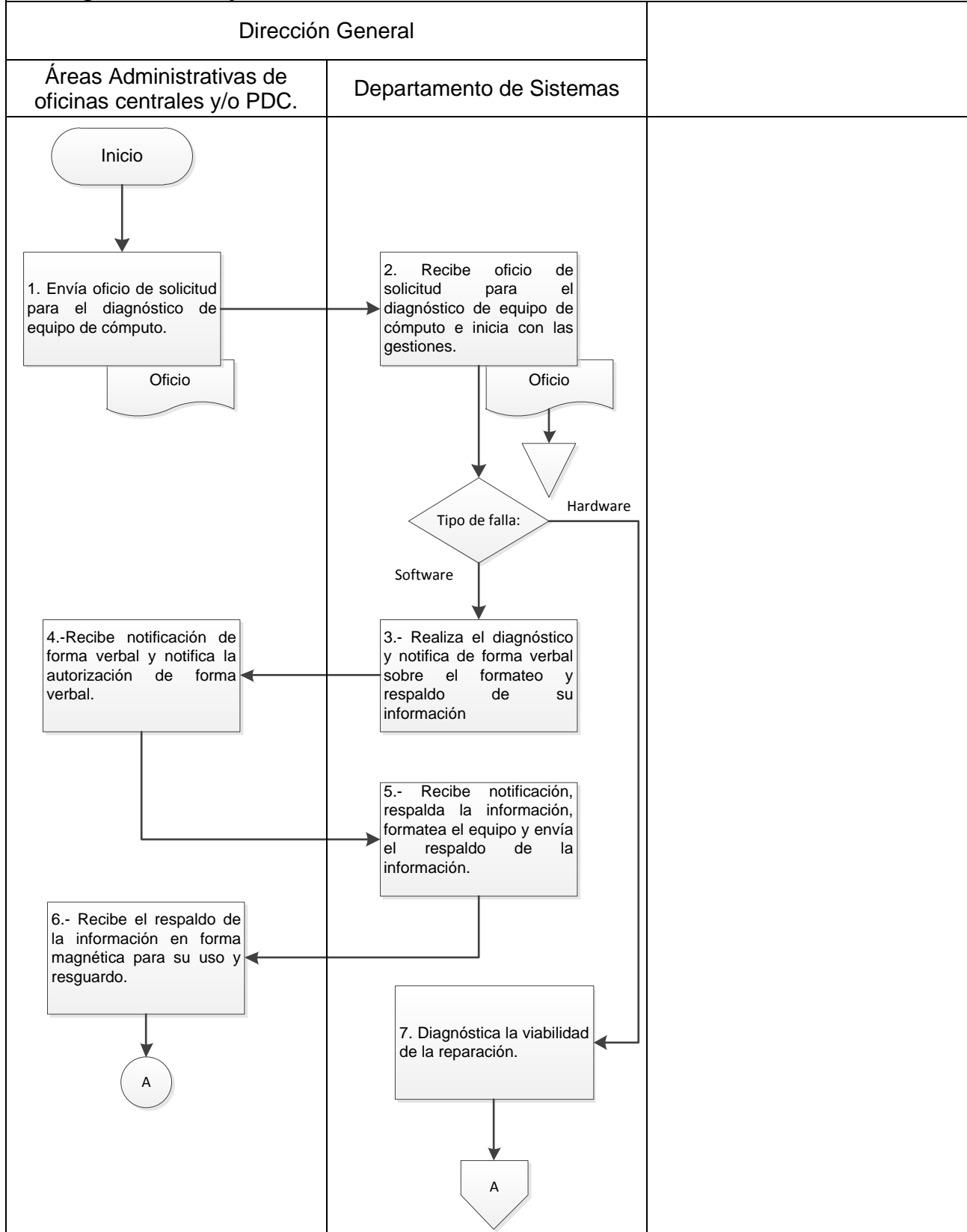
7. Descripción del procedimiento		
Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
Áreas Administrativas de oficinas centrales y/o PDC	Inicio del procedimiento	
	1. Envía oficio de solicitud para el diagnóstico de equipo de cómputo al Departamento de Sistemas.	10 minutos
Departamento de Sistemas	2. Recibe oficio de solicitud para el diagnóstico de equipo de cómputo e inicia con las gestiones correspondientes: a) Calendariza revisión de equipo de cómputo de acuerdo a las tareas que se desarrollan dentro del departamento. b) Diagnostica el equipo de cómputo, determina el tipo de falla que presenta. Determina el tipo de falla. Archiva oficio.	30 minutos
	<b>¿Es una falla en software?</b>	
Áreas Administrativas de oficinas centrales y/o PDC	3. Realiza el diagnóstico presentado en el software y notifica de forma verbal a las áreas Administrativas solicitantes sobre el formateo del equipo de cómputo y respaldo de su información.	2 horas
	4. Recibe notificación de forma verbal y notifica al Departamento de Sistemas la autorización del formateo y respaldo de forma verbal.	10 minutos
Departamento de Sistemas	5. Recibe notificación de forma verbal, realiza el respaldo de información, formatea el equipo de cómputo y envía el respaldo de la información de forma magnética a las áreas Administrativas solicitantes.	2 horas
Áreas Administrativas de oficinas centrales y/o PDC	6. Recibe el respaldo de la información en forma magnética para su uso y resguardo. (Continúa a la actividad No. 18)	2 horas
	<b>¿Es una falla en el hardware?</b>	
Departamento de Sistemas	7. Diagnostica la viabilidad de la reparación.	1 hora
	<b>¿No es reparable?</b>	
	8. Notifica mediante tarjeta informativa, a las áreas Administrativas solicitantes para dar de baja del inventario el equipo de cómputo.	20 minutos



<p>Áreas Administrativas de oficinas centrales y/o PDC</p>	<p>9. Recibe tarjeta informativa con solicitud para realizar los pasos necesarios para dar de baja el equipo de cómputo. Archiva tarjeta informativa. Nota: Se enlaza con el procedimiento ICAPET-DA-P09 “Baja de bienes muebles y cómputo en el SICIPO”</p>	<p>20 minutos</p>
<p>Fin del procedimiento.</p>		
<p><b>¿Es reparable?</b></p>		
<p>Departamento de Sistemas</p>	<p>10. Envía oficio de solicitud de las de piezas para realizar la reparación del equipo de cómputo a la Dirección Administrativa.</p>	<p>10 minutos</p>
<p>Dirección Administrativa</p>	<p>11. Recibe oficio de solicitud de piezas para la reparación del equipo de cómputo y determina.</p>	<p>10 minutos</p>
<p><b>¿Solicitud no autorizada?</b></p>		
<p>Departamento de Sistemas</p>	<p>12. Notifica mediante oficio al Departamento de Sistemas el motivo por el que no es autorizada la compra de las piezas para reparar.</p>	<p>10 minutos</p>
<p>Departamento de Sistemas</p>	<p>13. Recibe oficio de notificación del porque no se compraron las piezas y notifica mediante oficio a las áreas Administrativas la justificación del por qué sus piezas para reparación no fueron autorizadas. Archiva oficio recibido.</p>	<p>1 hora</p>
<p>Áreas Administrativas de oficinas centrales y/o PDC</p>	<p>14. Recibe oficio de notificación que las piezas no fueron autorizadas para la reparación del equipo. Fin del procedimiento</p>	<p>10 minutos</p>
<p><b>¿Solicitud autorizada?</b></p>		
<p>Dirección Administrativa</p>	<p>15. Autoriza el suministro de las piezas solicitadas y notifica verbalmente al Departamento de Recursos Materiales para la entrega de material al Departamento de Sistemas.</p>	<p>15 minutos</p>
<p>Departamento de Sistemas</p>	<p>16. Recibe piezas y realiza la reparación del equipo de cómputo, sustituyendo la pieza dañada por la solicitada, realiza las anotaciones de dicha reparación en el formato de mantenimiento para equipos de cómputo, entrega el equipo al personal que solicitó la reparación y notifica a las áreas Administrativas solicitantes sobre la reparación exitosa enviando formato para firma.</p>	<p>6horas</p>
<p>Áreas Administrativas de oficinas centrales y/o PDC</p>	<p>17. Recibe notificación de la reparación exitosa del equipo y firma de conformidad el formato de mantenimiento donde se especifican las tareas realizadas para la reparación del equipo de cómputo, devuelve para su archivo.</p>	<p>20 minutos</p>
<p>Fin del procedimiento.</p>		

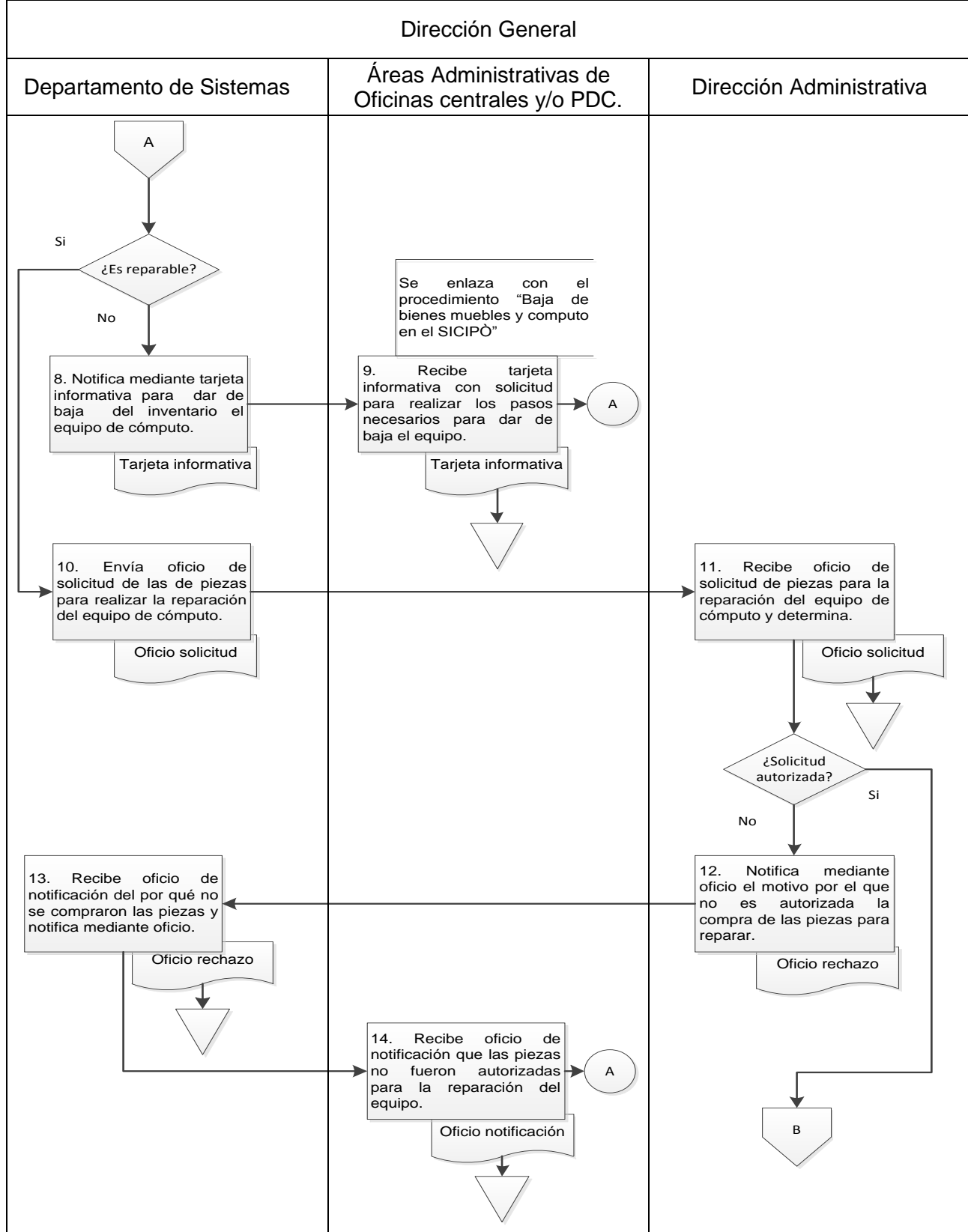


## 8. Diagrama de Flujo



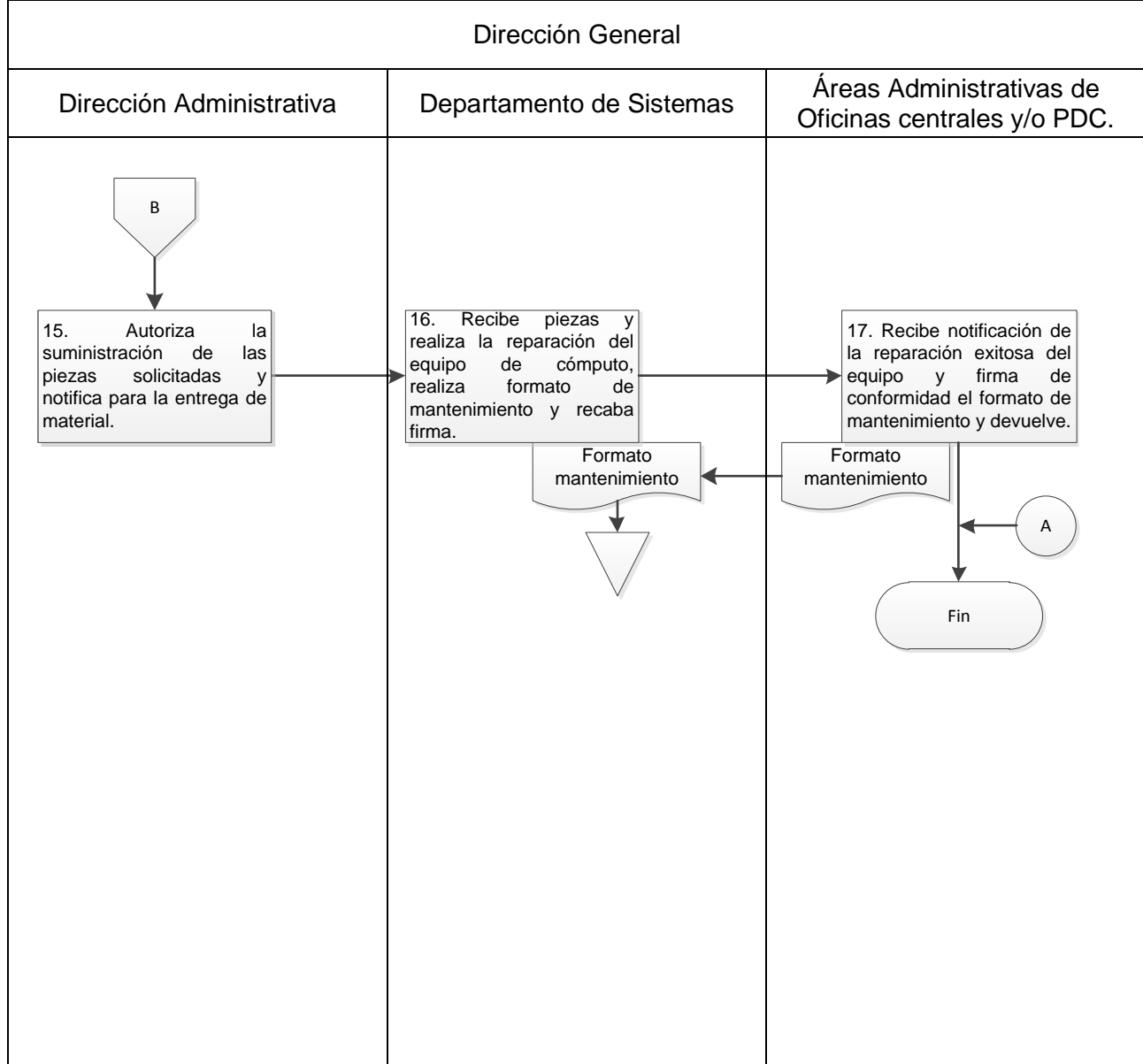


## 8. Diagrama de Flujo





## 8. Diagrama de Flujo




<p><b>Elaboró:</b></p>  <p>_____</p> <p>Ing. José Iván Vásquez Martínez Jefe de Oficina</p>	<p><b>Vo. Bo.</b></p>  <p>_____</p> <p>Lic. Evelin Aguilar Hernández Jefa del Departamento de Sistemas</p>	<p><b>Aprobó:</b></p>  <p>_____</p> <p>C.D. Ivonne Gallegos Carreño Directora General</p>
---	--	---




## Anexo 1

Mantenimiento a equipos de cómputo (formato tamaño carta consta de dos fojas).



Instituto de Capacitación y Productividad para el Trabajo del Estado de Oaxaca

2010 - 2016 OAXACA



Generando Bienestar

---

**2015: CENTENARIO LUCTUOSO DEL GENERAL JOSÉ DE LA CRUZ PORFIRIO DIAZ MORI, "SOLDADO DE LA PATRIA"**

**FORMATO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO**

FECHA DE INICIO DE MTTO: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_

TIPO DE MANTENIMIENTO: PREVENTIVO  CORRECTIVO

EN CASO DE MTTO PREVENTIVO NOMBRE DEL JEFE DE DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_

EN CASO DE MTTO CORRECTIVO USUARIO DEL EQUIPO: \_\_\_\_\_

EN CASO DE MTTO CORRECTIVO CAUSA DEL MTTO: \_\_\_\_\_

EN CASO DE MTTO PREVENTIVO NUM. DE EQUIPOS: \_\_\_\_\_

EN CASO DE MTTO CORRECTIVO NUM. DE EQUIPOS: \_\_\_\_\_

TOTAL DE EQUIPOS: \_\_\_\_\_

ACTIVIDADES REALIZADAS EN MTTO PREVENTIVO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**"2015, AÑO DEL CENTENARIO DE LA CANCIÓN MIXTECA"**

Centro Administrativo del Poder Ejecutivo y Judicial "General Porfirio Díaz, Soldado de la Patria" Edificio G "María Sabina", Nivel 2 | Ala Norte Avenida Gerardo Pandal Graff Num. 1 Reyes Mantecon, Municipio de San Bartolo Coyotepec, Oaxaca. C.P. 71250 | Tel. (951) 5016900 Ext. 26649



# Manual de Procedimientos



## 2015: CENTENARIO LUCTUOSO DEL GENERAL JOSÉ DE LA CRUZ PORFIRIO DIAZ MORI, "SOLDADO DE LA PATRIA"

ACTIVIDADES REALIZADAS EN  
MITTO CORRECTIVO:

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

NUM. DE EQUIPOS QUE SE  
ENTREGAN FUNCIONANDO:

TODOS:

NUM:

EN CASO DE NO ENTREGARSE  
ALGUN EQUIPO NOMBRE  
DEL USUARIO:

\_\_\_\_\_

MOTIVO POR EL CUAL NO SE  
ENTREGA EL EQUIPO:

\_\_\_\_\_

EN CASO DE NO ENTREGARSE  
UN EQUIPO ACTIVIDADES A  
REALIZAR:

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

FECHA DE ENTREGA DEL O  
LOS EQUIPOS MITTO  
PREVENTIVO:

\_\_\_\_\_

FECHA DE ENTREGA DEL O  
LOS EQUIPOS EN MITTO  
CORRECTIVO:

\_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA DE  
CONFORMIDAD DEL  
USUARIO:

\_\_\_\_\_

RESPONSABLE DEL MITTO

\_\_\_\_\_

"2015, AÑO DEL CENTENARIO DE LA CANCIÓN MIXTECA"