

**PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE  
FALLAS Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO  
DE EQUIPO DE CÓMPUTO**

Septiembre, 2003

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. LINEAMIENTOS GENERALES
3. OBJETIVOS
4. DEFINICIÓN
5. PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE FALLAS DE EQUIPO DE CÓMPUTO
  - a) BIENES INFORMÁTICOS CON GARANTÍA DE SUCURSALES, API's Y CAMPO DE GOLF SAN JOSÉ.
  - b) BIENES INFORMÁTICOS CON GARANTÍA EN EL CORPORATIVO Y SUCURSAL CUENCA DE MÉXICO
  - c) BIENES INFORMÁTICOS SIN GARANTÍA DE SUCURSALES, API's Y CAMPO DE GOLF SAN JOSÉ.
  - d) BIENES INFORMÁTICOS SIN GARANTÍA EN CORPORATIVO Y SUCURSAL CUENCA DE MÉXICO
6. MANTENIMIENTO PREVENTIVO A BIENES INFORMÁTICOS
  - a) SUCURSALES, API's y CAMPO D GOLF SAN JOSÉ
  - b) CORPORATIVO Y SUCURSAL CUENCA DE MÉXICO

PROGRAMA PARA MENTINIMIENTO PREVENTIVO
7. FORMATOS
  - REPORTE DE SERVICIO: F-PL-ES-01
  - ORDEN DE SERVICIO CORRECTIVO: F-PL-ES-02
8. DIAGRAMA DE FLUJO

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el soporte informático cobra una importancia relevante en la realización de cualquier tarea o función de una empresa, es por esto que se requiere que los bienes informáticos de FONATUR-BMO S.A. de C.V., se encuentren en óptimas condiciones de funcionamiento, razón por la cual se elaboró el presente **“Procedimiento para el Reporte de Fallas y Mantenimiento Preventivo de Equipo Cómputo”**, el cual contiene los lineamientos generales, formatos y procedimientos que las áreas de la entidad deben aplicar con relación al mantenimiento preventivo y correctivo de los a equipos informáticos.

**LINEAMIENTOS GENERALES**

- Se dará atención para la reparación del equipo informático, solamente al que sea reportado en los formatos establecidos en el presente Procedimiento.
- El usuario del equipo informático deberá reportar la falla del mismo, en un plazo no mayor a 72 horas, contadas a partir de tener conocimiento de la falla.
- Las solicitudes sobre el reporte de fallas deberán ser presentadas debidamente requisitadas y firmadas al Departamento de Estadística y Sistemas, de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas.
- El mantenimiento preventivo a los bienes informáticos, será autorizado y programado por el Departamento de Estadística y Sistemas.
- Se recomienda al personal abstenerse de realizar reparaciones al equipo informático, sin previa autorización del Departamento de Estadística y Sistemas.
- Será responsabilidad del trabajador al cual se encuentre asignado un equipo informático, la conservación y el buen uso del mismo.

**OBJETIVOS**

- Mantener el equipo de cómputo en óptimas condiciones.
- Unificar la presentación de las solicitudes de reparación de los equipos de cómputo.
- Brindar un adecuado mantenimiento correctivo a los bienes informáticos, mediante el uso eficaz de la garantía con la que cuenta el equipo de cómputo.
- Racionalizar el presupuesto disponible para el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo.

## **DEFINICIÓN**

Se entiende por equipo de computó los siguientes dispositivos.

- Servidores: cpu, monitor, teclado, mouse
- Computadoras: cpu, monitor, teclado, mouse
- Escaners
- Impresoras
- Concentradores
- Router´s
- Equipos de comunicaciones
- Firewall
- Cableado estructurado
- Plotters
- Software informático
- Switches
- Video proyector
- Lap top
- Servidores de acceso
- No break y reguladores

**PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE FALLAS DE EQUIPO DE CÓMPUTO****a) BIENES INFORMÁTICOS CON GARANTÍA DE SUCURSALES, API's Y CAMPO DE GOLF SAN JOSÉ.**

1. El usuario presentará una solicitud de servicio de soporte técnico mediante el formato (F-PL-ES-01) "Reporte de Servicio" al Departamento de Estadística y Sistemas.
2. El Departamento de Estadística y Sistemas solicitará al proveedor del bien la dirección de un "Centro de Servicio Técnico" ubicado dentro del CIP, para que sea llevado por personal de FONATUR-BMO. El proveedor de servicios firmará el formato correspondiente (F-PL-ES-02) "Orden de Servicio Correctivo".
3. Una vez cumplida la garantía por el Centro de Servicio Técnico, personal de FONATUR-BMO recogerá el equipo para ubicarlo nuevamente con el usuario final.
4. El usuario final firma de concluido el "Reporte de Servicio" formato (F-PL-ES-01).
5. El Departamento de Estadística y Sistemas recibirá copia de los dos formatos F-PL-ES-01 y F-PL-ES-01 para su resguardo.
6. De no existir un "Centro de Servicio Técnico" en el CIP (centro integral planeado) correspondiente, se procederá a enviar el equipo al área de Recursos Materiales del Corporativo, a su vez, éste lo entregará al Departamento de Estadística y Sistemas para ser reportado al "Centro de Servicio Técnico" en el Distrito Federal, con objeto de que se realice la garantía correspondiente. El proveedor de dicho servicio firmará el formato (F-PL-ES-02) "Orden de Servicio Correctivo".
7. El Departamento de Estadística y Sistemas verificará que el proveedor haya cumplido adecuadamente con la garantía y entregará el equipo al área de Recursos Materiales para realizar el envío del equipo al lugar correspondiente y posteriormente el usuario final firmará de concluido el servicio, formato (F-PL-ES-01) "Reporte de Servicio".
8. El Departamento de Estadística y Sistemas recibe copia de de los dos formatos F-PL-ES-01 y F-PL-ES-02 para su resguardo.

**b) BIENES INFORMÁTICOS CON GARANTÍA EN CORPORATIVO Y SUCURSAL CUENCA DE MÉXICO**

1. El usuario presentará una solicitud de servicio de soporte técnico con el formato (F-PL-ES-01) "Reporte de Servicio" al Departamento de Estadística y Sistemas.
2. El Departamento de Estadística y Sistemas reportará al Centro de Servicio Técnico en el Distrito Federal, el proveedor de servicios firmará el formato (F-PL-ES-02) "Orden de Servicio Correctivo".
3. El Departamento de Estadística y Sistemas verificará que el proveedor haya cumplido adecuadamente con la garantía. Posteriormente se entrega dicho equipo al usuario final, firmando éste el formato (F-PL-ES-01) "Reporte de Servicio" de concluido.

**c) BIENES INFORMÁTICOS SIN GARANTÍA DE SUCURSALES, API's Y CAMPO DE GOLF SAN JOSÉ**

1. El usuario presentará una solicitud de servicio de soporte técnico con el formato (F-PL-ES-01) "Reporte de Servicio" al Departamento de Estadística y Sistemas.
2. El Departamento de Estadística y Sistemas verificará la falla y solicitará que el equipo dañado sea enviado al área de Recursos Materiales del Corporativo, para que éste a su vez lo entregue al Departamento de Estadística y Sistemas.
3. El equipo dañado será enviado con un proveedor de servicio técnico para su reparación, donde dicho proveedor firmará el formato (F-PL-ES-02) "Orden de Servicio Correctivo".
4. El Departamento de Estadística y Sistemas verificará que el proveedor haya cumplido adecuadamente con la reparación y entregará el equipo al área de Recursos Materiales para realizar el envío del equipo al lugar correspondiente, donde el usuario final firmará el formato (F-PL-ES-01) "Reporte de Servicio" de concluido.
5. El Departamento de Estadística y Sistemas recibirá copia de los dos formatos F-PL-ES-01 y F-PL-ES-02 para su resguardo.

**d) BIENES INFORMÁTICOS SIN GARANTÍA EN CORPORATIVO Y SUCURSAL CUENCA DE MÉXICO.**

1. El usuario presentará una solicitud de servicio de soporte técnico con el formato (F-PL-ES-01) "Reporte de servicio" al Departamento de Estadística y Sistemas.
2. El Departamento de Estadística y Sistemas verificará la falla y, si es el caso el equipo dañado será enviado con un proveedor de servicio técnico para su reparación. El proveedor de servicio firmará el formato (F-PL-ES-02) "Orden de Servicio Correctivo".
3. El Departamento de Estadística y Sistemas verificará que el bien se haya reparado de manera adecuada. Posteriormente se entregará al usuario final, firmando éste el formato (F-PL-ES-01) "Reporte de Servicio" de concluido.

**PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO.**

**a) MANTENIMIENTO PREVENTIVO A BIENES INFORMÁTICOS DE SUCURSALES, API's Y CAMPO DE GOLF SAN JOSÉ.**

1. El Departamento de Estadística y Sistemas solicitará al Área Administrativa correspondiente un proveedor de mantenimiento de equipos de cómputo local.
2. Dicho proveedor enviará al Departamento de Estadística y Sistemas su currículum respectivo, anexando la cotización correspondiente del servicio de mantenimiento de los equipos de cómputo para su visto bueno.
3. El área administrativa correspondiente contratará los servicios del proveedor de servicios con el visto bueno del Departamento de Estadística y Sistemas, de acuerdo al procedimiento pertinente previsto en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
4. El proveedor de servicios realizará el servicio contratado y presentará un informe de lo realizado a cada uno de los bienes.
5. Se entregará copia del informe al Departamento de Estadística y Sistemas para su resguardo.

**b) MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL CORPORATIVO Y SUCURSAL CUENCA DE MÉXICO**

1. El Departamento de Estadística y Sistemas realizará una programación anual para el mantenimiento preventivo de todos los equipos informáticos, incluyendo el cableado estructurado correspondiente a la red de datos.
2. El Departamento de Estadística y Sistemas solicitará al Departamento de Recursos Materiales proveedores de mantenimiento de equipos de cómputo.
3. Dichos proveedores enviarán al Departamento de Estadística y Sistemas su currículum respectivo, anexando la cotización correspondiente del servicio de mantenimiento de los equipos de cómputo para su visto bueno.
4. El Departamento de Recursos Materiales contratará los servicios del proveedor de servicios con el visto bueno del Departamento de Estadística y Sistemas, de acuerdo al procedimiento pertinente previsto en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
5. El proveedor de servicios realizará el servicio contratado y presentará un informe de lo realizado a cada uno de los bienes.
6. Se entregará copia del informe al Departamento de Estadística y Sistemas para su resguardo.

**GERENCIA GENERAL DE PLANEACIÓN**  
**PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE FALLAS Y MANTENIMIENTO**  
**PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO**



Baja  
 Departamento de Estadística y Sistemas  
 Reporte de Servicio

Fecha: \_\_\_\_\_  
 Hora: \_\_\_\_\_

Nombre de quien reporta:  
 \_\_\_\_\_

Puesto:  
 \_\_\_\_\_

Corporativo	Sucursal	API	Campo de Golf	Otro

Área:  
 \_\_\_\_\_

Tipo de Reporte:

Computadora	Impresora	Red de Voz	Red Datos	Red Local	Correo Electrónico	FTP	Windows	Office	Otro Software	Otro

Describa brevemente la solicitud de servicio:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

¿Se había solicitado con anterioridad este servicio ?

NO		
SI	FECHA	

Solución y Observaciones:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Acepta como terminado el Servicio:       si       no

Fecha de finalización del reporte: \_\_\_\_\_

Firma del solicitante de conformidad

Servicio realizado por: \_\_\_\_\_

Firma de conformidad del solicitante



**Departamento de Estadística y Sistemas**

ORDEN DE SERVICIO CORRECTIVO

EMPRESA RESPONSABLE \_\_\_\_\_

FECHA DE INICIO

FECHA DE ENTREGA

CONTRATO

EVENTO

GARANTIA

DATOS DEL EQUIPO			
EQUIPO	MARCA	MODELO	NUMERO DE SERIE

CONDICIONES DEL EQUIPO \_\_\_\_\_

ACCESORIOS \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN DE LA FALLA \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN DE LA REPARACIÓN \_\_\_\_\_

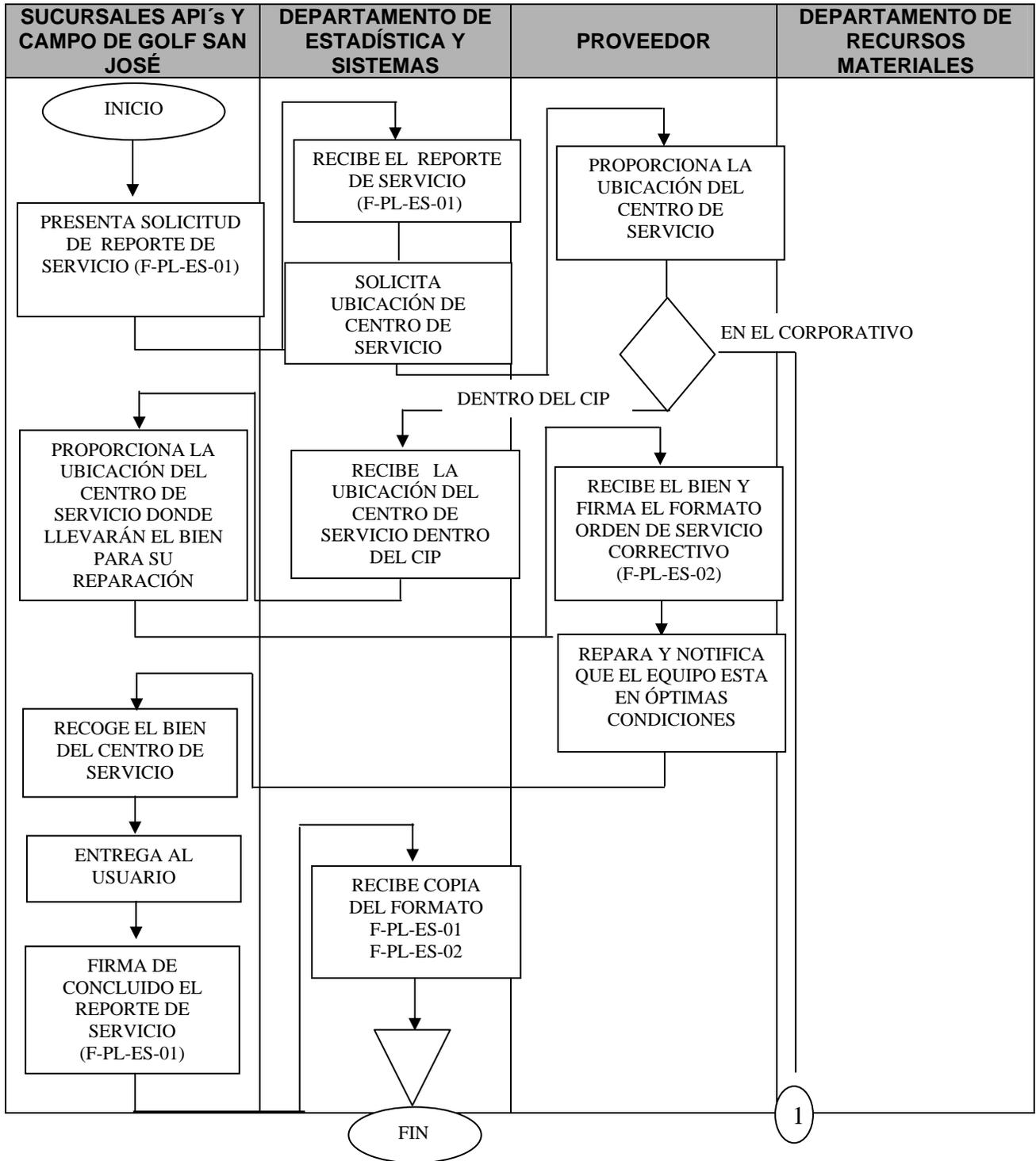
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

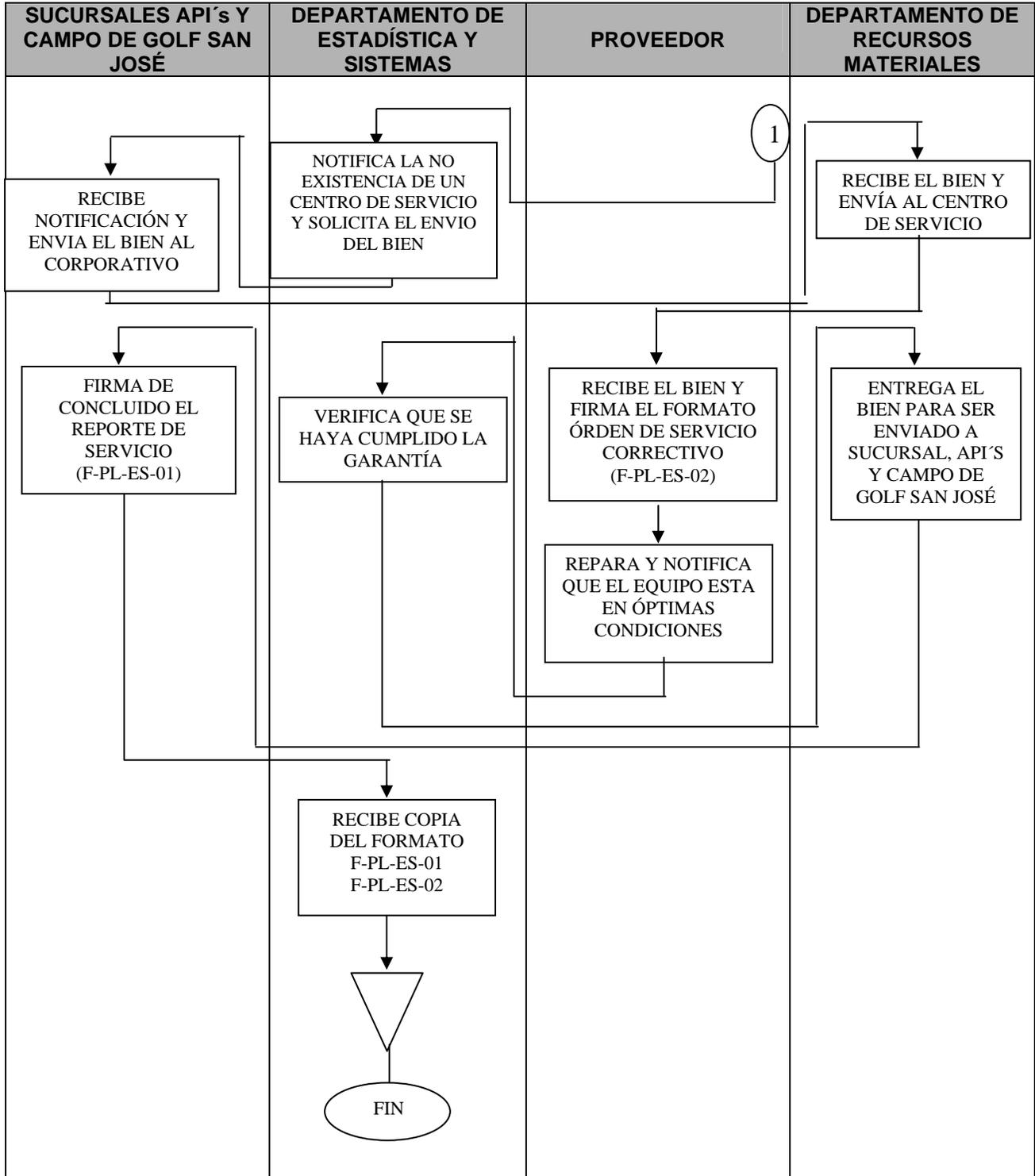
\_\_\_\_\_  
 NOMBRE Y FIRMA  
 DEL PERSONAL AUTORIZADO

\_\_\_\_\_  
 NOMBRE Y FIRMA  
 FONATUR-BMO

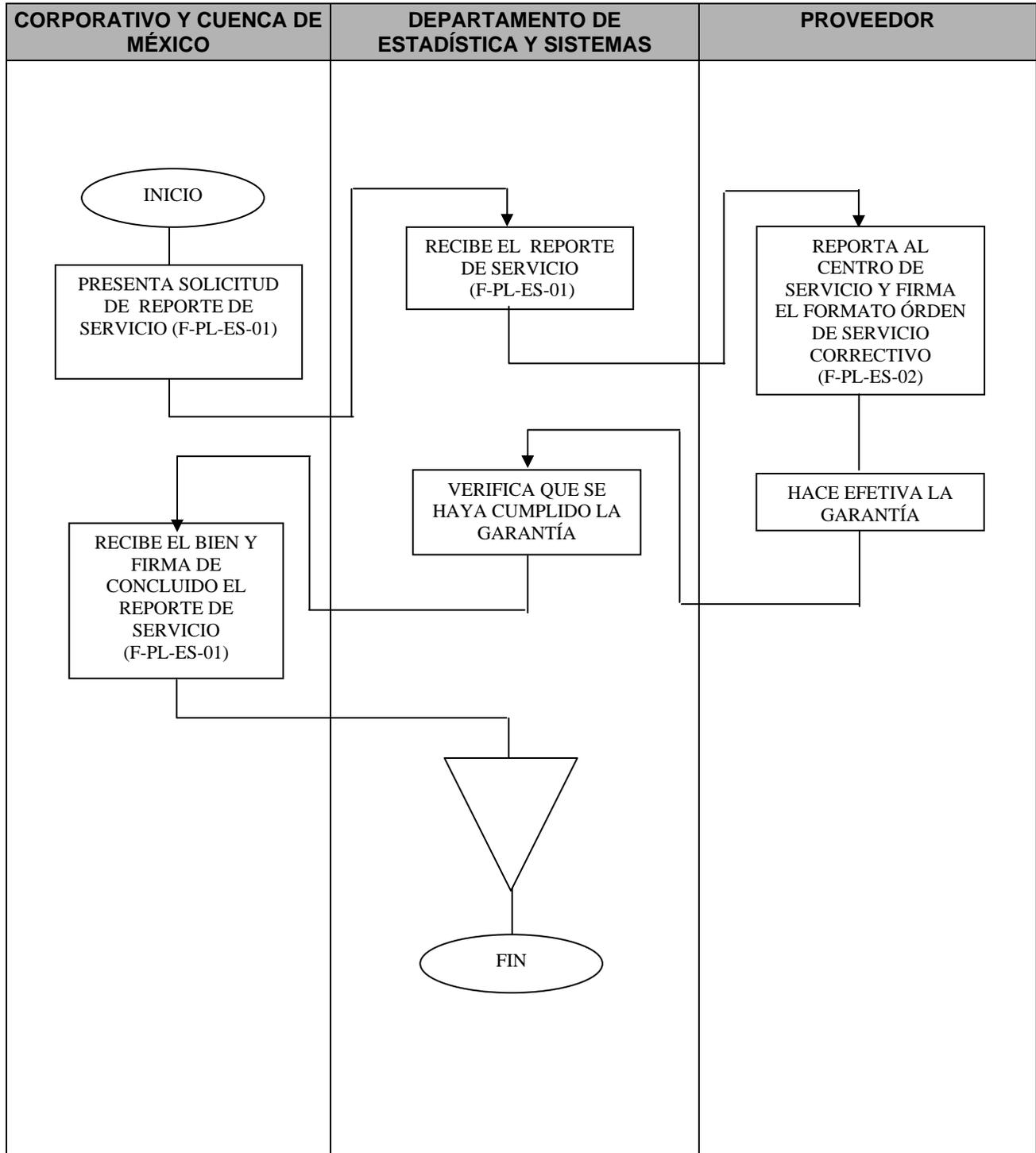
**a) BIENES INFORMÁTICOS CON GARANTÍA DE SUCURSALES, API's Y CAMPO DE GOLF SAN JOSÉ.**



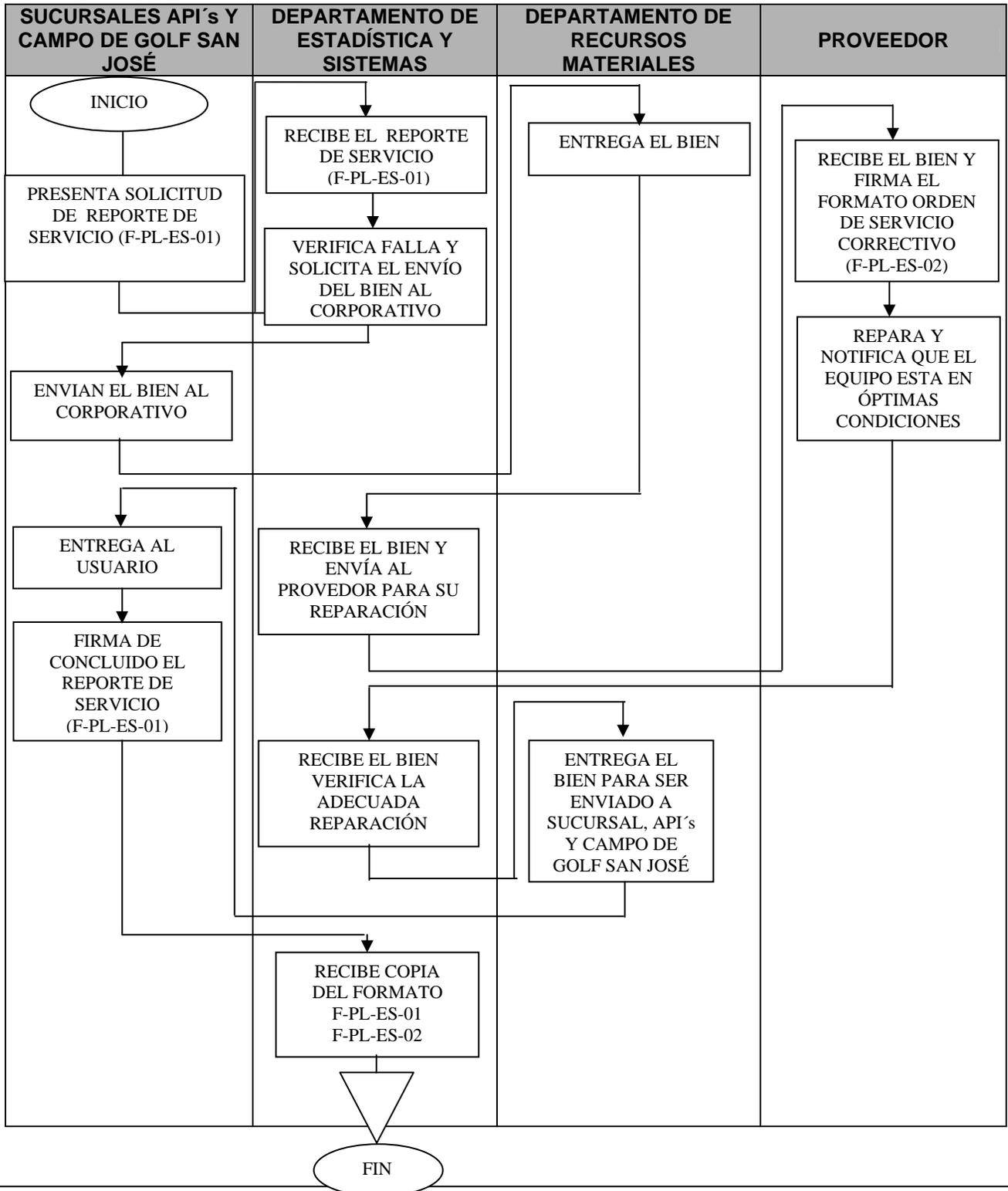
**a) BIENES INFORMÁTICOS CON GARANTÍA DE SUCURSALES, API's Y CAMPO DE GOLF SAN JOSÉ.**



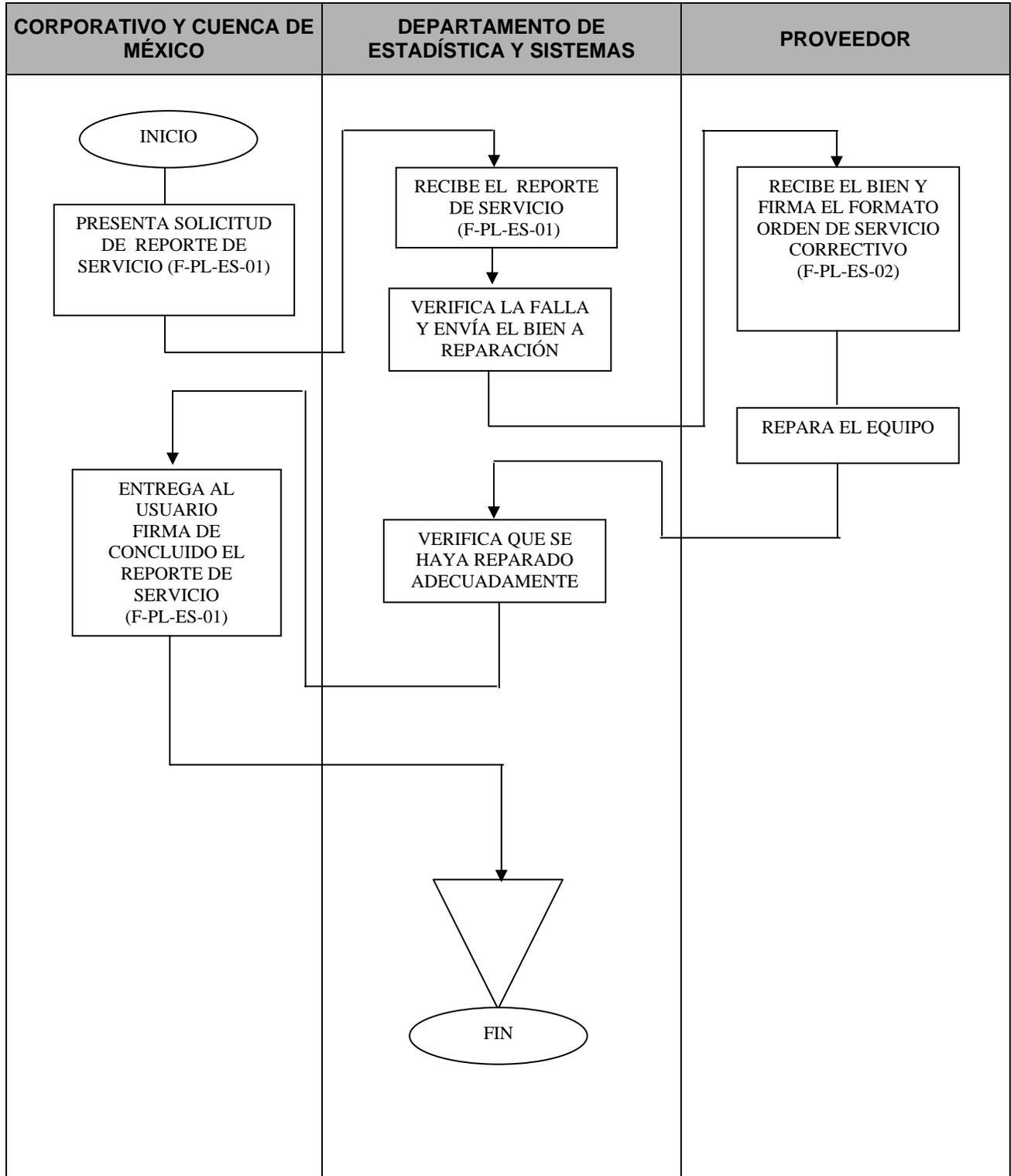
**b) BIENES INFORMÁTICOS CON GARANTÍA EN CORPORATIVO Y SUCURSAL CUENCA DE MÉXICO**



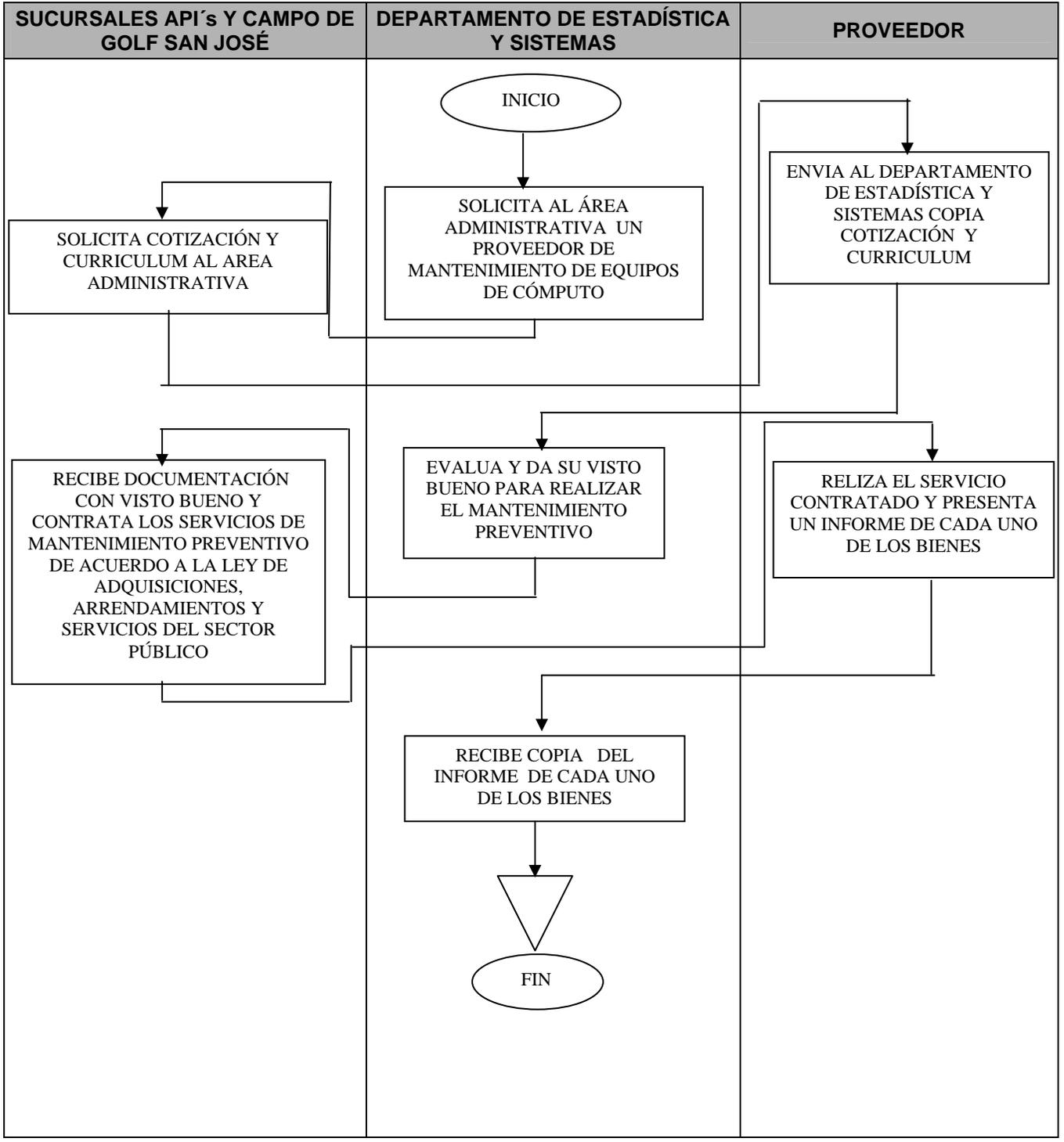
**c) BIENES INFORMÁTICOS SIN GARANTÍA DE SUCURSALES, API's Y CAMPO DE GOLF SAN JOSÉ.**



d) BIENES INFORMÁTICOS SIN GARANTÍA EN CORPORATIVO Y SUCURSAL CUENCA DE MÉXICO

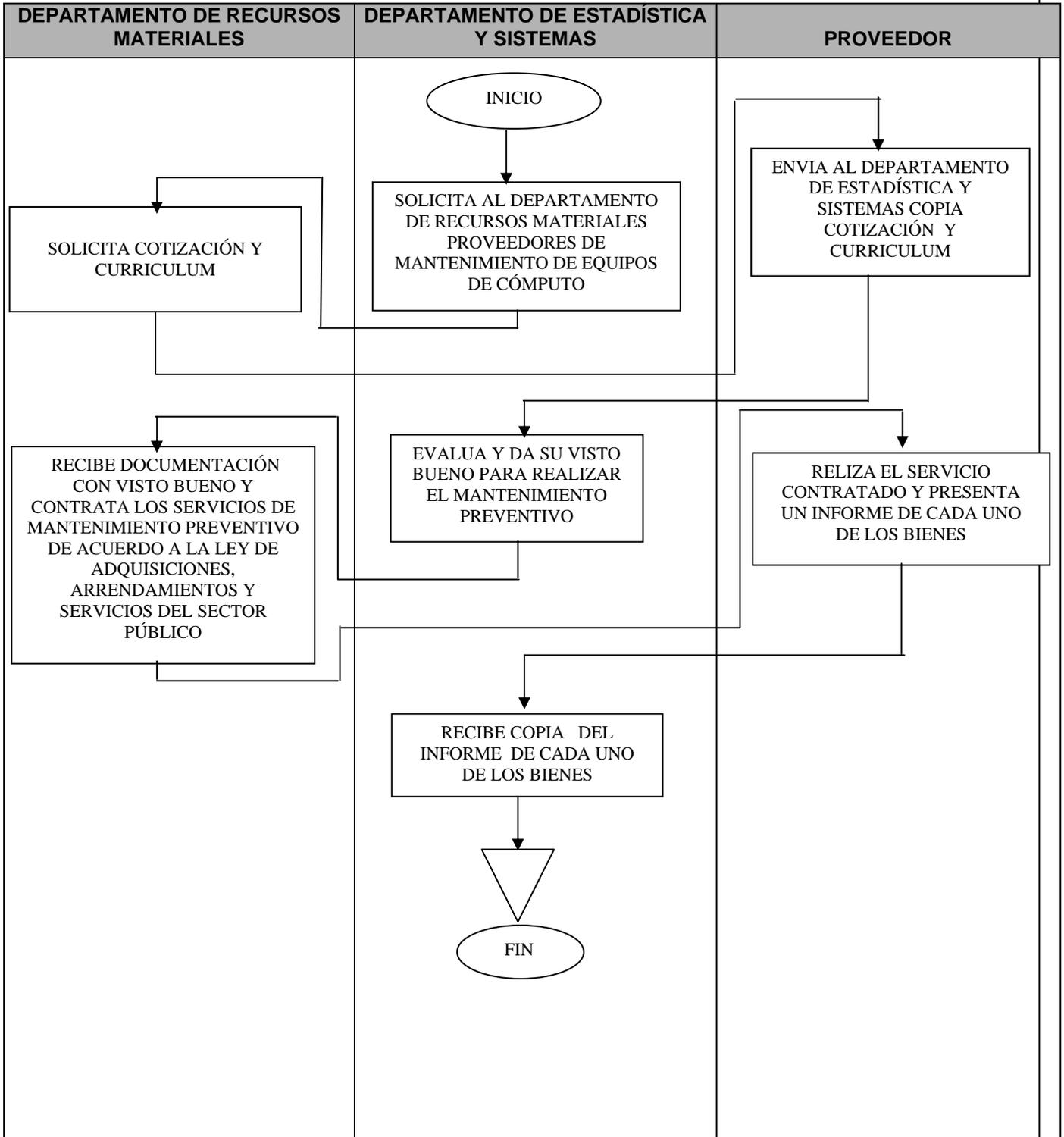


**a) MANTENIMIENTO PREVENTIVO A BIENES INFORMÁTICOS DE SUCURSALES, API's Y CAMPO DE GOLF SAN JOSÉ.**



**GERENCIA GENERAL DE PLANEACIÓN**  
**PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE FALLAS Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO**

**b) MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL CORPORATIVO Y SUCURSAL CUENCA DE MÉXICO.**



**PROGRAMA PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

M E S	A G O S T O				S E P T I E M B R E				O C T U B R E				N O V I E M B R E				D I C I E M B R E		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
SEMANA																			
CORPORATIVO																		2	
COTIZACIÓN															1				
SUCURSAL CUENCA DE MÉXICO																		2	
COTIZACIÓN															1				
CANCÚN																		2	
COTIZACIÓN															1				
IXTAPA																		2	
COTIZACIÓN															1				
HUATULCO																		2	
COTIZACIÓN															1				
API HUATULCO																		2	
COTIZACIÓN															1				
LOS CABOS																		2	
COTIZACIÓN															1				
API LOS CABOS																		2	
COTIZACIÓN															1				
CAMPO DE GOLF SAN JOSÉ																		2	
COTIZACIÓN															1				
LORETO																		2	
COTIZACIÓN															1				

1. Se lleva a cabo el trámite solicitando cotización a los proveedores y se evalúa cada uno de ellos.
2. Realiza el servicio contratado y presenta un informe de cada uno de los bienes.

---

**ELABORÓ**

**C. Enrique Ortiz Flores**  
**Analista Especializado**

---

**REVISÓ**

**Ing. Aldo Marín Arenas**  
**Jefe de Departamento de Estadística y Sistemas**

---

**AUTORIZÓ**

**Lic. Fernando López Portillo Tostado**  
**Gerente General de Planeación**

El Comité de Normatividad autorizó este Manual en su Sesión Ordinaria, mediante acuerdo No. 03/VIII/2003, celebrada el 5 de septiembre de 2003.

**Código de Identificación: PR-CC-ES-81**
**Información General del Documento**

- |  |  |
|--|--|
| • Nombre del Documento                     | <b>Procedimiento para el Reporte de Fallas y Mantenimiento</b> |
| • <b>Preventivo del Equipo de Cómputo</b>  |  |
| • No. de Sesión del Comité de Normatividad | <b>OR/VIII/2003</b>  |
| • No. de Acuerdo                           | <b>03/VIII/2003</b>  |
| • Fecha de Autorización                    | <b>5 de septiembre de 2003</b>                                 |
| • Inicio de Vigencia                       | <b>5 de septiembre de 2003</b>                                 |
| • Número de Hojas                          | <b>20</b>  |
| • Número de Revisión del Documento         |  |
| • Área Generadora del Documento            | <b>Departamento de Estadística y Sistemas</b>                  |
| • Nombre del documento que quedó Derogado  |  |



**LIC. FERNANDO MUÑOZ ELIZALDE**  
Secretario Ejecutivo

**Cuadro de Revisión**

Revisión	Descripción de la Revisión o Modificación

**Notas Generales**

- Es responsabilidad del área generadora la difusión y supervisión de la aplicación del documento en la entidad.
- Es responsabilidad del área generadora la revisión y actualización periódica del documento normativo.
- El original del documento normativo se encuentra para su consulta en la Subdirección de Comercialización y Control de Calidad.

F-CC-PE-01