



PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO DE SOFTWARE Y HARDWARE

Registro Nacional de las Personas Naturales
Dirección de Informática
Unidad Administración de Redes y Recursos
Informáticos

DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre y Apellido: David Aguilar
Cargo: Técnico en Informática

Firma:
Fecha: 15 Junio 2015.

Nombre y Apellido: Ing. Luis Armando Herrera Orellana
Cargo: Jefe de la Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos

Firma:
Fecha: 15 Junio 2015.

DOCUMENTO REVISADO POR:

Nombre y Apellido: Ing. Nelson Atilio Cornejo
Cargo: Director de Informática

Firma:
Fecha: 19 de agosto 2015

Nombre y Apellido: Lic. Otto Rolando Olivares Salazar
Cargo: Director Ejecutivo

Firma:
Fecha: 19 de agosto 2015

DOCUMENTO REVISADO POR DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD:

Nombre y Apellido: Ing. José Ricardo Avendaño Castañeda
Cargo: Director de Aseguramiento de Calidad

Firma:
Fecha: 18 de noviembre 2015

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido: Licda. Maria Margarita Velado Puentes
Cargo: Presidenta Registradora Nacional

Firma:
Fecha: 03 de diciembre 2015

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

1. **Objetivo:**
2. **Alcance de aplicación:**
3. **Definiciones:**
4. **Actividades del Proceso:**
5. **Anexos o formularios:**
6. **Modificaciones del documento:**

APROBACIÓN DE JUNTA DIRECTIVA

ACTA No. ____ PUNTO No. ____
FECHA _____

**REGISTRO NACIONAL DE PERSONAS
NATURALES - RNPN**

COPIA CONTROLADA No. ____
FECHA _____

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento a seguir para proporcionar el mantenimiento correctivo de software y hardware a los equipos informáticos del RNPN con el fin de incrementar la vida útil de estos.

Contar con un instrumento de consulta que permita realizar el mantenimiento correctivo de forma ordenada así como desarrollar las tareas de la Unidad Administración de Redes y Soporte Informático con mayor eficiencia.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

Proporcionar el mantenimiento correctivo a los equipos informáticos del RNPN dejándolos en buen estado y funcionando correctamente.

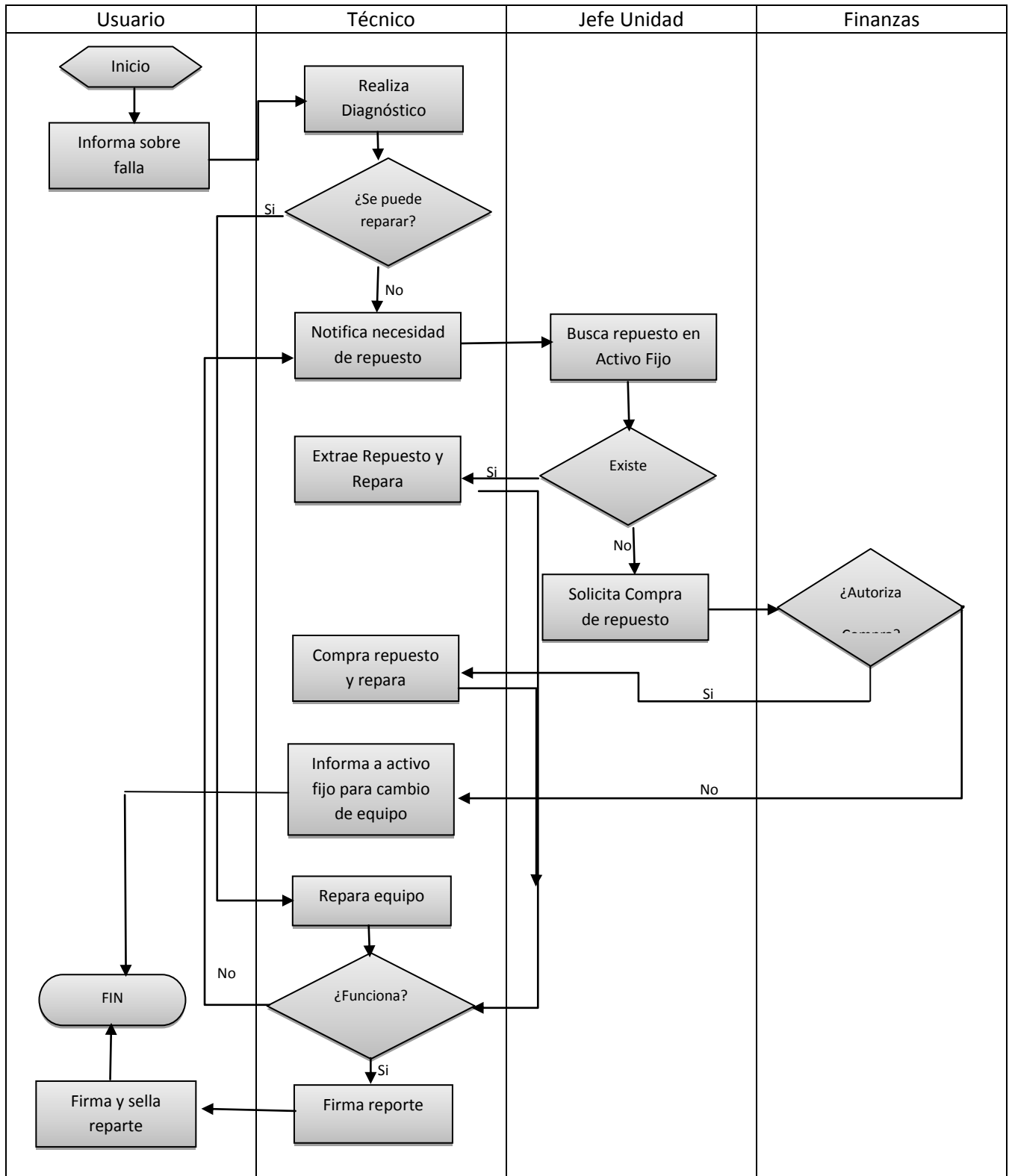
3. DEFINICIONES:

- **Activo Fijo:** Son recursos a favor de la entidad, representados por todos aquellos bienes y derechos adquiridos con el propósito de utilizarlos, para la realización de sus operaciones; es decir se mantienen en la empresa con el propósito de ser usados y no como objeto de su comercialización, estos activos tienen cierta permanencia en la empresa y solo se enajenan cuando dejan de ser útiles.
- **Equipos Informáticos:** Se refiere a los equipos que son parte de la red y que se utilizan para realizar las actividades del RNPN, estos equipos incluyen Computadoras, Impresores, Escáner, UPS, etc.
- **Hardware:** Se denomina así al conjunto de componentes físicos dentro de la informática (teclado, placa, mouse, etc.).
- **Mantenimiento Correctivo:** Se denomina **mantenimiento correctivo**, aquel que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos
- **RNPN:** Registro Nacional de las Personas Naturales.
- **Software:** Conjunto de programas de distinto tipo (sistema operativo y aplicaciones diversas) que hacen posible operar con la computadora.


4. ACTIVIDADES DEL PROCESO:

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
1	Usuario	Informa vía telefónica a Soporte Informático sobre falla de equipo Informático	Bitácora llamada
2	Técnico	Acude a la Unidad solicitante revisa equipo informático, realiza diagnóstico de fallas. ¿Se puede reparar? Si: Continúa en paso 9 No: continúa en paso 3	Formulario de Servicio
3	Técnico	Notifica por memorándum a jefe Unidad Administración de Redes y Soporte Informático la necesidad de repuestos	Correo Electrónico
4	Jefe Unidad	Verifica en Activo Fijo si existe equipo similar en bodega para extraer repuesto. ¿Existe? Si: Continúa en paso 5 No: Continúa en paso 6	Reporte a Activo Fijo
5	Técnico	Extrae repuesto y repara equipo continúa en paso 10	
6	Jefe Unidad	Solicita la compra de repuesto a la Dirección de Finanzas	Solicitud
7	Unidad De Finanzas	¿Aprueba compra? No: Continúa en paso 8 Si: Continúa en paso 9	
8	Técnico	Informa a Activo Fijo para cambio de equipo informático	Informe del técnico
9	Técnico	Compra repuesto y repara equipo Continúa en paso 11	Orden de compra
10	Técnico	Repara equipo informático y prueba funcionamiento ¿Funciona? Si: Continúa paso 11 No: Continúa paso 3	Informe
11	Técnico	Llena y firma Reporte de Incidencia	Reporte de Incidencia
12	Usuario	Firma y estampa sello de la Unidad en Reporte de Incidencia	Reporte de Incidencia

5. ANEXOS O FORMULARIOS:
DIAGRAMA DE FLUJO



Reporte de incidencia

	UNIDAD DE ADMINISTRACION DE REDES Y RECURSOS INFORMÁTICOS REPORTE DE INCIDENCIA		
Número <input style="width: 100px;" type="text"/>	Técnico <input style="width: 100px;" type="text"/>	Fecha <input style="width: 100px;" type="text"/>	
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>		<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	
Nombre usuario		Dirección/Unidad	
Tipo de servicio requerido (todos los que apliquen)			
Instalación de equipo <input type="checkbox"/>	Falla Comunicación <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Soporte falla PC <input type="checkbox"/>	Cableado <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mantenimiento <input type="checkbox"/>	Escaner o Impresión <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Soporte Software <input type="checkbox"/>	Otras <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Datos de equipos			
Equipo <input style="width: 100px;" type="text"/>	No. De inventario <input style="width: 100px;" type="text"/>	Equipo <input style="width: 100px;" type="text"/>	No. De inventario <input style="width: 100px;" type="text"/>
<input style="width: 100px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>
Tiempo de Servicio			Fecha y hora de solicitud <input style="width: 150px;" type="text"/>
Hora de inicio <input style="width: 100px;" type="text"/>	Hora de finalización <input style="width: 100px;" type="text"/>	Tiempo total <input style="width: 100px;" type="text"/>	
Actividades realizadas			
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
Estado del Servicio			
Completado <input type="checkbox"/>	Incompleto <input type="checkbox"/>	Trasladado <input type="checkbox"/>	
Evaluación del servicio de parte del usuario			
Excelente <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Deficiente <input type="checkbox"/>
Observaciones del Usuario			
<hr/> <hr/>			
_____ Técnico Responsable		_____ Firma usuario y sello de la unidad	

6. Modificación de Documento

Revisión nro.	Modificaciones	FUR