

 MINISTERIO DE HACIENDA	MODELO STÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECIP Dirección Administrativa Coordinación de Recursos Administrativos PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Correctivo de Equipos Informáticos	Código:PO-DA-CRA-008 Revisión: 002 Vigencia: Página: 1 / 4
---	---	--

MACROPROCESO	Administración de los Recursos del Ministerio de Hacienda	Código:
PROCESO	Gestión de Recursos Administrativos	Código:
SUBPROCESO	Mantenimiento Correctivo de Equipos Informáticos	Código:

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
1	Verificación y registro de la falla detectada	1-Verifica in situ el servicio solicitado o reclamo recibido	Registrando en el sistema informático de gestión de incidentes, la falla o desperfecto detectado en el equipo informático, si cuenta con garantía (Ver actividad N° 10 al 13) o si debe ser reparado por el proveedor adjudicado para el servicio de mantenimiento correctivo (Ver actividad siguiente).	No aplica	No aplica	Funcionario del área de Soporte o Infraestructura y Redes del Dpto. de Informática
2	Verificación del contrato del proveedor adjudicado	1-Verifica la copia del Contrato de Mantenimiento Correctivo del proveedor adjudicado.	Confirmando si el equipo y tipo de falla está incluido en el contrato, de no ser así, mediante Nota firmada por el Jefe del Dpto. de Informática informa a la dependencia afectada que no puede ser reparado por lo cual se sugiere la baja del equipo. Caso contrario aplica paso siguiente.	Nota	No aplica	Funcionario del área de Soporte o Infraestructura y Redes del Dpto. de Informática
3	Solicitud de Mantenimiento Correctivo al Proveedor	1-Informa al proveedor adjudicado para el servicio de mantenimiento correctivo.	Contactando vía teléfono o e-mail y describiendo la posible falla detectada, código patrimonial y modelo del equipo y solicitando el retiro del equipo para su verificación.	E-mail	No aplica	Funcionario del área de Soporte o Infraestructura y Redes del Dpto. de Informática
4	Retiro del equipo para reparación	1-Entrega al proveedor adjudicado el equipo dañado.	Solicitando su firma de acuse de recibo en una copia de la Constancia de Entrega del equipo que luego	Constancia de Entrega de Equipo	No aplica	Funcionario del área de Soporte o Infraestructura

Elaborado por:	José Luis Cabrera	Jefe de Departamento de Informática	05 MAY 2015
Revisado por:	Eduardo Nuñez	Coordinador de Recursos Administrativos	
Aprobado por:	Natalia Palacios	Directora Administrativa	
	Nombre	Firma	Cargo

28 (entregado)



MINISTERIO DE
HACIENDA

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
Dirección Administrativa
Coordinación de Recursos Administrativos
PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Correctivo de Equipos
Informáticos

Código: PO-DA-CRA-008
Revisión: 002
Vigencia:
Página: 2 / 4

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
			presenta al personal de seguridad para la salida del equipo. Además recibe del proveedor, el Informe de Servicio firmado con los datos del equipo retirado.	Informe de Servicio		y Redes de Dpto. de Informática
5	Recepción del Presupuesto para reparación o Informe Técnico	1-Recibe del proveedor adjudicado, el presupuesto para reparación o Informe Técnico si no puede ser reparado.	Preparando Nota para remitir a la Coordinación de Recursos Administrativos en caso de presupuesto o para el área afectada si no puede ser reparado, recomendando la baja del mismo. En ambos casos entrega los documentos al Jefe de Informática.	Presupuesto o Informe técnico Nota	No aplica	Funcionario de área de Soporte o Infraestructura y Redes de Dpto. de Informática
6	Verificación del presupuesto o informe técnico	1-Verifica el presupuesto o Informe Técnico	Aplicando firma y sello del Dpto. en la Nota correspondiente y devuelve al Funcionario del área de Soporte o Infraestructura y Redes.	Presupuesto o Informe técnico Nota	No aplica	Jefe del Dpto. de Informática
7	Remisión de Informe técnico y equipo sin cobertura para reparación	1-Remite el Informe Técnico y el equipo que no puede ser reparado a la dependencia afectada.	Acompañado de la Nota firmada por el Jefe del Dpto. de Informática y solicitando firma de acuse de recibo en una copia de la Nota.	Nota con acuse de recibo	No aplica	Funcionario del área de Soporte o Infraestructura y Redes del Dpto. de Informática
8	Remisión de presupuesto para Orden de Servicio	1-Remite el presupuesto a la Coordinación de Recursos Administrativos.	Solicitando la generación de la Orden de Servicio correspondiente, mediante Nota firmada por el Jefe del Dpto. de Informática.	Nota para Orden de Servicio	Generación de Orden de Compra o Servicio	Funcionario del área de Soporte o Infraestructura y Redes del Dpto. de Informática
9	Recepción y verificación del	1-Recibe del proveedor el equipo reparado acompañado con el Informe	Realizando la prueba de funcionamiento del equipo; de no	Informe Técnico Nota de Acuse de	No aplica	Funcionario del área de Soporte
Elaborado por:		José Luis Cabrera		Jefe de Departamento de Informática		
Revisado por:		Eduardo Nuñez		Coordinador de Recursos Administrativos		
Aprobado por:		Natalia Palacios		Directora Administrativa	05 MAY 2015	
		Nombre	Firma	Cargo		

29 (veintinueve)

 MINISTERIO DE HACIENDA	MODELO "STÁNDAR DE CONTROL INTERNO" - MECIP Dirección Administrativa Coordinación de Recursos Administrativos PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Correctivo de Equipos Informáticos		Código: PO-DA-CRA-008 Revisión: 002 Vigencia: Página: 3 / 4

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
	equipo reparado	técnico.	presentar ningún inconveniente es devuelto a la oficina asignada, acompañado de Nota para acuse de recibo; si presenta devuelta una falla solicita al proveedor la reverificación del equipo.	Recibo		o Infraestructura y Redes del Dpto. de Informática
10	Solicitud de Mantenimiento Correctivo de Equipos con Garantía	1-Si el equipo cuenta con garantía, contacta con el proveedor correspondiente.	Solicitando por teléfono o e-mail la solución de la falla detectada.	E-mail	No aplica	Funcionario del área de Soporte o Infraestructura y Redes del Dpto. de Informática
11	Verificación del equipo con Garantía	1-Acompaña al proveedor para la verificación del equipo informático dañado.	Si el equipo puede ser reparado, solicita al proveedor que de ser posible realice la revisión y reparación en la oficina del usuario, caso contrario prepara la Constancia de Entrega de Equipo para su traslado y reparación en el taller del proveedor conforme a las especificaciones técnicas establecidas en el PBC.	Constancia de Entrega de Equipo	No aplica	Funcionario del área de Soporte o Infraestructura y Redes del Dpto. de Informática
12	Salida del equipo con Garantía para reparación	1-Entrega al proveedor el equipo dañado con cobertura de garantía.	Solicitando su firma de acuse de recibo en una copia de la Constancia de Entrega del equipo que luego presenta al personal de seguridad para la salida del equipo.	Acuse de recibo en Constancia de Entrega de Equipo	No aplica	Funcionario del área de Soporte o Infraestructura y Redes del Dpto. de Informática
13	Solicitud de canje de equipo con garantía	1-Si el equipo no puede ser reparado solicita al proveedor el canje de equipo por uno de igual o mejor características.	Informando mediante nota firmada por el Jefe de Informática al Dpto. de Control e Inventario de Bienes para las acciones pertinentes de baja e	Nota para Dpto. de Control e Inventario de Bienes	No aplica	Funcionario del área de Soporte o Infraestructura y Redes del
Elaborado por:		José Luis Cabrera	Jefe de Departamento de Informática		05 MAY 2015	
Revisado por:		Eduardo Nuñez	Coordinador de Recursos Administrativos			
Aprobado por:		Natalia Palacios	Directora Administrativa			
		Nombre	Firma		Cargo	

30 (frente)

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
			incorporación del bien.			Dpto. de Informática
14	Elaboración de Informe de Mantenimiento Correctivo por área	1-Elabora informe de los mantenimientos correctivos realizados y entrega al Jefe del Dpto. de Informática.	En base a los datos de los Informes Técnicos recibidos de los proveedores.	Informe de Mantenimientos Correctivos	No aplica	Funcionario del área de Soporte o Infraestructura y Redes del Dpto. de Informática
15	Elaboración de Informe de Mantenimiento Correctivo del Dpto.	1-Elabora informe consolidado de los mantenimientos correctivos realizados	Resaltando las observaciones y dificultades encontradas y remite vía Nota a la Coordinación de Recursos Administrativos.	Informe Consolidado de Mantenimientos Correctivos	No aplica	Jefe del Dpto. de Informática.

31 (treinta y uno)