

Procedimiento de Mantenimiento Correctivo y Preventivo CIPE

1. Objetivo:

Determinar la metodología para gestionar la solicitud de soporte técnico a efectos de agilizar su tratamiento, mejorar el control, mantenimiento y lograr su pronta resolución.

2. Alcance:

Desde la solicitud de soporte técnico, el registro de la solicitud, la planificación, el tratamiento, la resolución, hasta la verificación de la solución brindada.

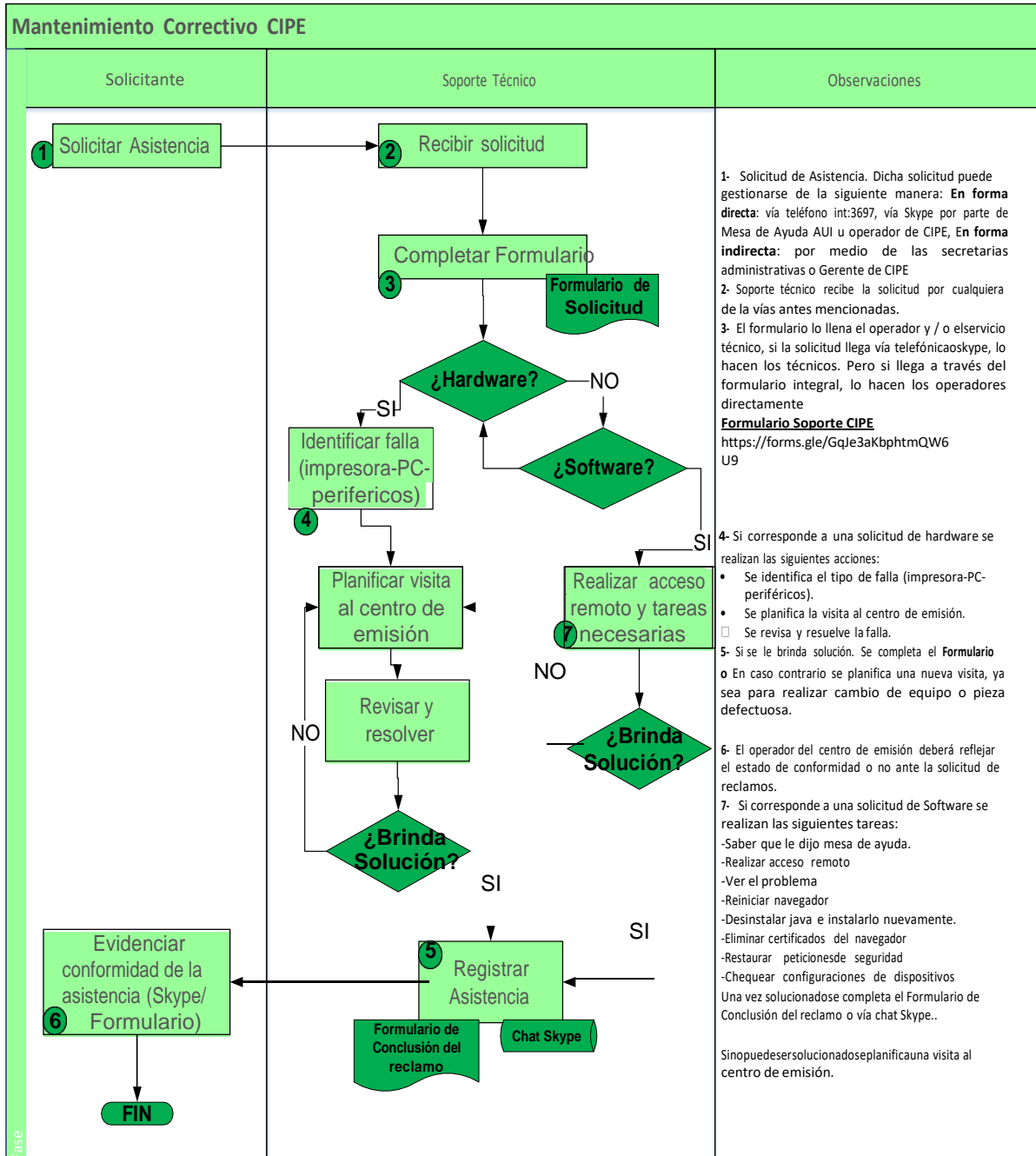
3. Referencias:

Norma ISO 9001:2015

Procedimiento de Mantenimiento Correctivo y Preventivo CIPE

4. Método de trabajo:

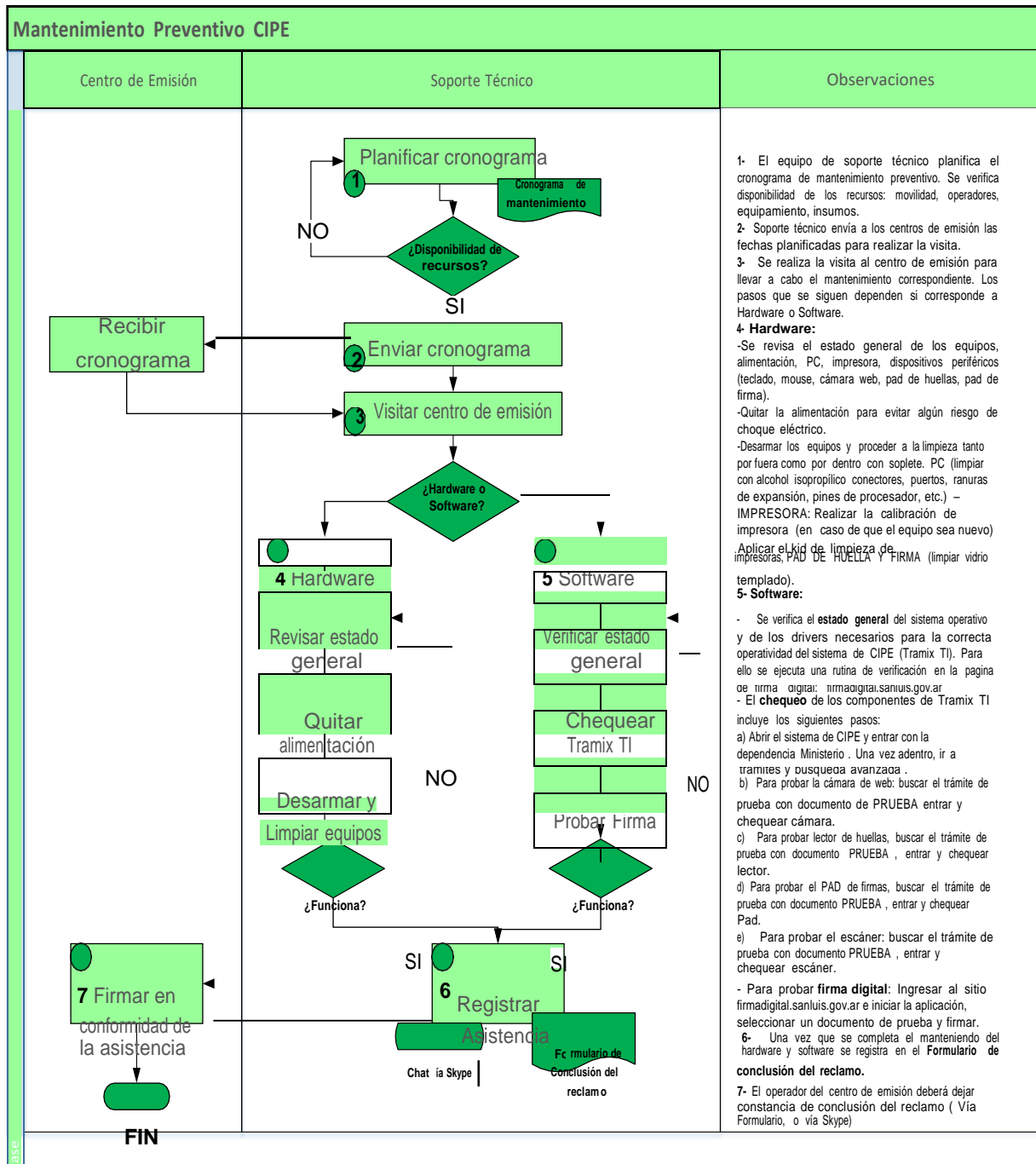
4.1 Mantenimiento correctivo:



Procedimiento de Mantenimiento Correctivo y Preventivo CIPE

4.2 Mantenimiento preventivo:

Se define como el conjunto de actividades encaminadas a proteger los equipos de cómputo de posibles fallas, utilizando métodos de limpieza física y también métodos basados en el uso de Software.



Procedimiento de Mantenimiento Correctivo y Preventivo CIPE

5. Registros:

Registro	Responsable	Lugar de Retención	Tiempo de Retención	Disposición Final
Formulario de Solicitud	Personal de Soporte Técnico	Sistema Digital/Formulario	Permanente	Archivo
Formulario de Conclusión del reclamo	Personal de Soporte Técnico	Sistema Digital/Formulario	Permanente	Archivo
Cronograma de mantenimiento preventivo	Personal de Soporte Técnico	Correo	Permanente	Archivo
Solicitud de Asistencia	Personal de Soporte Técnico	Sistema Digital/Formulario	Permanente	Archivo