

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Ingeniería de Sistemas.
PROCEDIMIENTO:	Control y seguimiento del mantenimiento correctivo del hardware asignado a la Dirección General de Carreteras
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Transformar los recursos financieros en kilómetros operativos en el menor tiempo posible.

OBJETIVO

Controlar y dar el seguimiento al mantenimiento correctivo del hardware asignado a la Dirección General de Carreteras, con la finalidad de garantizar el cumplimiento del Programa Carretero.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1.- Conformará los lineamientos establecidos para el Uso, aprovechamiento, conservación y control de los bienes de tecnologías de la información y comunicaciones asignado a las diferentes áreas de la DGC y autorizado por la SCT.

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Ingeniería de Sistemas.
PROCEDIMIENTO:	Control y seguimiento del mantenimiento correctivo del hardware asignado a la Dirección General de Carreteras.
DURACIÓN TOTAL:	9 días.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Subdirección de ingeniería de Sistemas y/o Departamento de Sistemas y Capacitación.	Recibe el reporte telefónico de la falla del equipo.	1 día
02	Departamento de Sistemas y Capacitación.	Identifica el tipo de falla o reporte que se presenta.	2 horas
03		Determina si la falla puede ser atendida por el área	2 horas
04		Identifica que el equipo este registrado en el SIGTIC (Sistema de Gestión para la Tecnología de la Información y comunicaciones).	2 horas
05		Realiza Llamada telefónica a la mesa de ayuda reportando falla y esta debe generar un número de reporte.	2 horas
06		Coordina que se realice el mantenimiento con el proveedor de proporcionar los mantenimientos correctivos al equipo que presenta fallas.	2 horas
07		Autoriza de forma verbal el mantenimiento correctivo.	2 horas
08	Proveedor de Servicios de Mantenimiento.	Realiza el mantenimiento correctivo y entrega al usuario para su visto bueno.	1 día
09	Departamento de Sistemas y Capacitación.	Recibe reporte y verifica que el proveedor de servicios haya realizado el mantenimiento correctivo.	1 día
10	Proveedor de Servicios de Mantenimiento.	Verifica las observaciones y corrige la falla	1 día

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Ingeniería de Sistemas.
PROCEDIMIENTO:	Control y seguimiento del mantenimiento correctivo del hardware asignado a la Dirección General de Carreteras.
DURACIÓN TOTAL:	9 días.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
11	Departamento de Sistemas y Capacitación	Verifica que la falla sea corregida satisfactoriamente	1 día
12		Registra el reporte en el archivo del departamento, para el control y seguimiento de los reportes.	1 día
13		Recibe “Reporte mensual de reportes” atendidos para rubrica por y en el caso de no estar de acuerdo generar observaciones para ser atendidas por parte del proveedor.	1 día
14		Firma y sella el “Reporte mensual de incidencias” donde se relaciona los mantenimientos correctivos que se realizaron en el mes la Dirección General de carreteras. “TERMINA PROCEDIMIENTO”	1 día