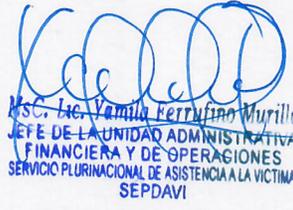
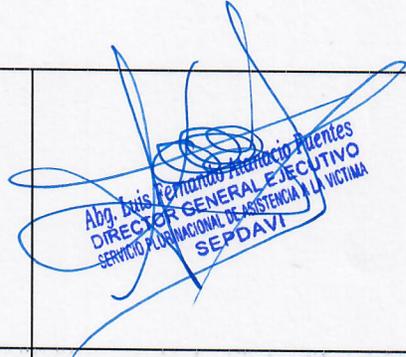


	PROCEDIMIENTO	Cód.: PG-UAFO-01
	Mantenimiento Informático	Fecha de aprobación: 31/05/2024
		Versión: 2.0
		Página: 1 de 6

Mantenimiento Informático

1. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

 Paola Neftali Pinaya Cas: ADMINISTRATIVO EN PLANIFICACIÓN Y CALIDAD SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA SEPDavi	 Lic. Yamila Ferrufino Murillo JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE OPERACIONES SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA SEPDavi	 Abg. Luis Fernando Atanacio Fuentes DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA SEPDavi			
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Nombre	Paola Neftali Pinaya Castillo	Nombre	Lic. Yamila Ferrufino Murillo	Nombre	Abg. Luis Fernando Atanacio Fuentes
Cargo	Administrativo en Planificación y Calidad	Cargo	Jefe Unidad Administrativa Financiera y de Operaciones	Cargo	Director General Ejecutivo
Fecha	31/05/2024	Fecha	31/05/2024	Fecha	31/05/2024

2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Detalle de modificaciones
1.0	28/02/2023	Edición inicial
2.0	31/05/2024	Se incorporaron mecanismos de conformidad del servicio de mantenimiento correctivo

	PROCEDIMIENTO	Cód.: PG-UAFO-01
	Mantenimiento Informático	Fecha de aprobación: 31/05/2024
		Versión: 2.0
		Página: 2 de 6

3. OBJETO

El presente Procedimiento tiene por objetivo gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos en las oficinas del SEPDavi, para garantizar la continuidad de los servicios brindados.

4. ALCANCE O CAMPO DE APLICACIÓN

La aplicación de este Procedimiento es de cumplimiento obligatorio para todas las unidades organizacionales del SEPDavi.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título
MC	Manual de la Calidad
Ley 464	Ley del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima
DS 2094	Reglamento de la Ley del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

A los fines del presente manual de procedimiento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la norma ISO 9000:2015, así como otros que se describen a continuación:

Término / Abreviatura	Definición
Mantenimiento preventivo	Es un proceso que consiste en la realización de labores de mantenimiento programadas periódicamente con el fin de evitar futuras anomalías e imprevistos.
Mantenimiento correctivo	Se trata de un conjunto de tareas técnicas, destinadas a corregir las fallas del equipo que demuestren la necesidad de reparación o reemplazo.



	PROCEDIMIENTO	Cód.: PG-UAFO-01
	Mantenimiento Informático	Fecha de aprobación: 31/05/2024
		Versión: 2.0
		Página: 3 de 6

7. DESARROLLO

7.1. Mantenimiento Preventivo

Nro.	Actividad	Tiempo Referencial	Responsable	Descripción
1	Elaborar el Plan Anual de Mantenimiento	Según requerimiento	Encargado de Sistemas y Tecnologías de información	Se elabora el Plan Anual de Mantenimiento considerando al hardware y software a nivel Nacional.
2	Revisar el Plan Anual de Mantenimiento	3 días	Jefe UAFO	Se realiza la aprobación del Plan Anual de Mantenimiento.
3	Ejecutar el Plan Anual de Mantenimiento	Según cronograma	Encargado de Sistemas y Tecnologías de información	Se coordina con las diferentes instancias para la ejecución de los mantenimientos programados. En cada evento se llena el formulario de mantenimiento como constancia del servicio otorgado.
4	Elaboración de informe	Hasta 5 días después de culminar con el plan de mantenimiento	Encargado de Sistemas y Tecnologías de información	Elaboración del informe de ejecución del plan de mantenimiento.



	PROCEDIMIENTO	Cód.: PG-UAFO-01
	Mantenimiento Informático	Fecha de aprobación: 31/05/2024
		Versión: 2.0
		Página: 4 de 6

7.2. Mantenimiento Correctivo

Nro.	Actividad	Tiempo Referencial	Responsable	Descripción
1	Solicitar soporte técnico	Según el caso	Servidor público del SEPDAVI	Se solicita el soporte técnico cuando exista alguna falla en software o hardware. Si la solicitud fuese en la ciudad de La Paz, los registros deben contar con la firma de constancia que se realizó el mantenimiento. En caso de las solicitudes de las oficinas del interior no precisa contar con firma de que se realizó el mantenimiento.
2	Realizar Mantenimiento correctivo	Según el caso	Encargado en Sistemas y Tecnologías de la información	Se realiza el mantenimiento correctivo de manera de contar con el visto bueno del solicitante.
3	Llenar el registro	Al terminar el mantenimiento	Encargado en Sistemas y Tecnologías de la información	Se llena el registro R-UAFO-02 constatando que se realizó el mantenimiento correctivo.
4	Conformidad	Al terminar el mantenimiento	Servidor público del SEPDAVI	Determina el grado de conformidad del servicio en el registro R-UAFO-02.

8. REGISTROS GENERADOS

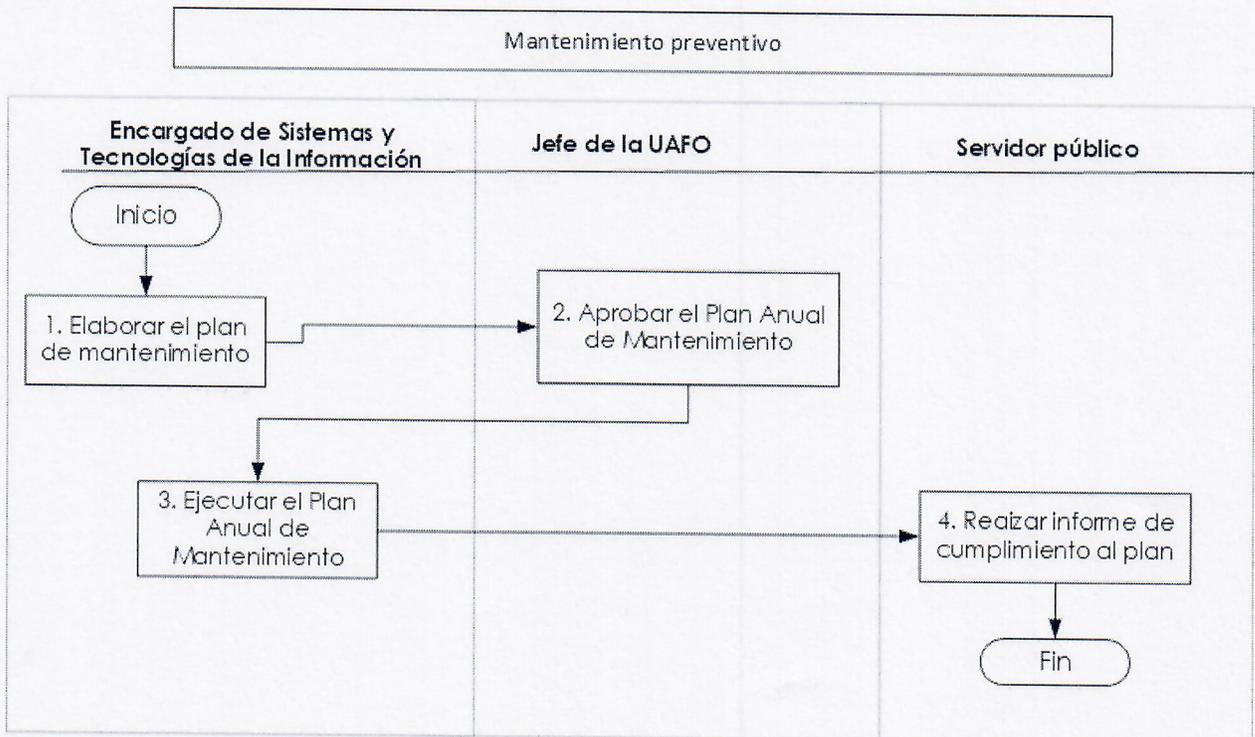
- Plan anual de mantenimiento informático (R-UAFO-01)
- Mantenimiento correctivo(R-UAFO-02)



	PROCEDIMIENTO	Cód.: PG-UAFO-01
	Mantenimiento Informático	Fecha de aprobación: 31/05/2024
		Versión: 2.0
		Página: 5 de 6

9. ANEXOS

Diagrama de flujo





PROCEDIMIENTO

Cód.: PG-UAFO-01

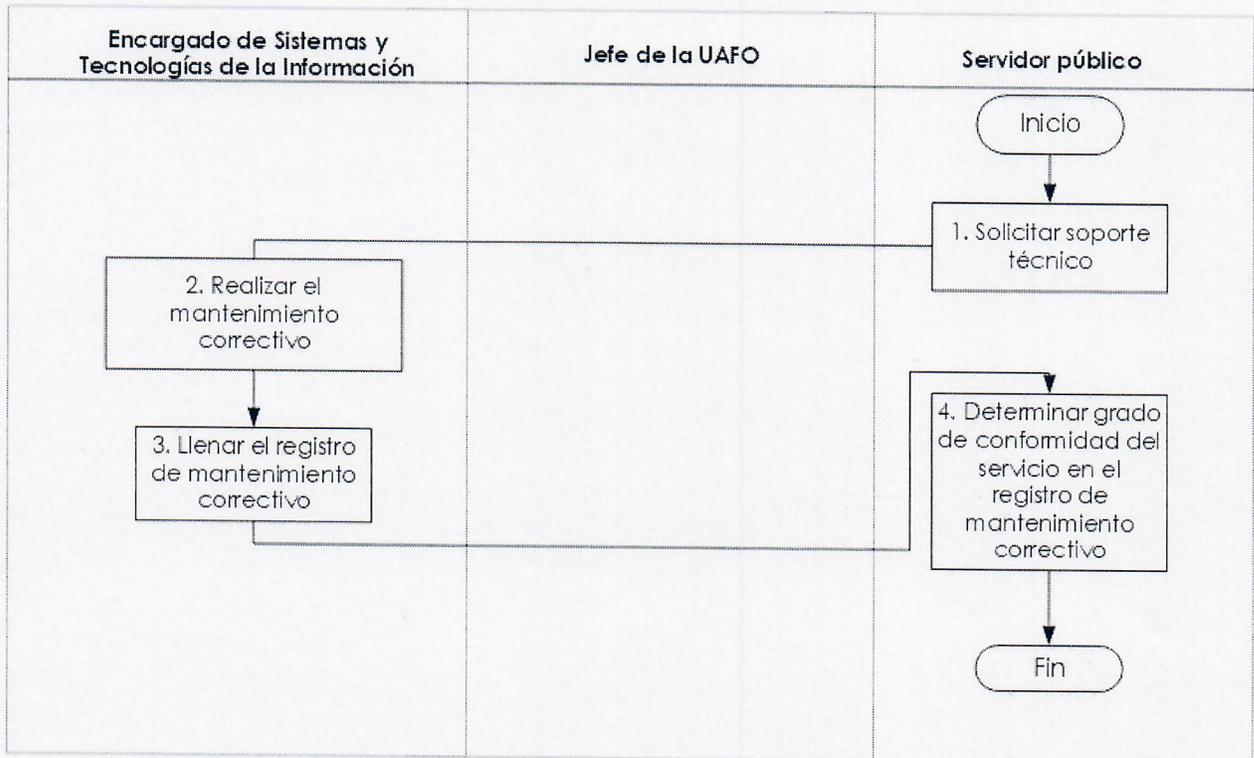
Mantenimiento Informático

Fecha de aprobación:
31/05/2024

Versión: 2.0

Página: 6 de 6

Mantenimiento correctivo





REGISTRO:

Cód.: R-UAFO-02

Mantenimiento correctivo preventivo

Fecha de aprobación:
31/05/2024

Versión: 3.0

Página: 1 de 1

MANTENIMIENTO CORRECTIVO - PREVENTIVO

Nombres y Apellidos:

Cargo:

Unidad Organizacional:

Fecha:

Tipo de Servicio:

Mantenimiento Preventivo

Mantenimiento Correctivo

Descripción del Servicio:

Diagnóstico y Solución:

Conformidad del servicio:

Total

Parcial

No se dió solución

Firma y sello
Unidad Solicitante

Firma y sello
Área de Sistemas y Tecnologías de Información

