



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN			
TÍTULO: SOLICITUD DE MANTENIMIENTO A EQUIPO DE COMPUTO Y ALARMAS EN SUCURSAL	CÓDIGO: PR-STD-SP-001	EMISIÓN: FEBRERO – 2010	
DEPARTAMENTO: PUNTO DE VENTA	VERSIÓN: A	PÁGINA: 1 de 3	REVISIÓN: JUNIO – 2010



PROCEDIMIENTO

1. Propósito

Agilizar y realizar eficientemente las Solicitudes de Servicios de los Equipos de Cómputo y Alarmas en las sucursales para el correcto funcionamiento de los mismos.

2. Alcance

Para todos los Gerentes de Farmacia, Jefes de Ventas, Telecomunicaciones y Supervisores de Soporte Técnico.

3. Referencias

- NMX-CC-9000-IMNC-2008; Sistemas de Gestión de la Calidad; Fundamentos y Vocabulario.
- NMX-CC-9001-IMNC-2008; Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- NMX-CC-10013-IMNC-2002; Directrices para la Documentación de Sistemas de Gestión de la Calidad.

4. Descriptivo

Responsable
Gerente/Jefe
de Ventas

Actividad

Registro
Formato
“Requisición de
Compras y/o
Servicios” (FO-CG-
GC-008)

Supervisor de
Soporte
Técnico
y/o Técnico
de Alarmas

Gerente /Jefe
de Ventas

1. Solicitar Servicio de Mantenimiento Preventivo/Correctivo para Equipo de Computo y/o Alarmas de la Sucursal al Supervisor de Soporte Técnico/Técnico de Alarmas, por medio del formato **“Requisición de Compras y/o Servicios”** vía Correo electrónico y telefónico.
2. Notificar vía correo electrónico al Coordinador de Soporte, Coordinador de Telecomunicaciones y al Gerente Regional la Solicitud de Servicio de Mantenimiento emitida.
3. Realizar Servicio de Mantenimiento al Equipo de Computo y/o Alarmas.
4. Notificar a encargado en turno de Sucursal la conclusión del Servicio.
5. Revisar que todos los servicios y equipos queden funcionando correctamente.
6. Si los servicios y equipos no quedan funcionando correctamente, informar al Supervisor de Soporte Técnico y/o Técnico de Alarmas para que realice los ajustes correspondientes, e informar a sus Coordinadores. **Regresa al punto 3.**
7. Si los servicios y equipos quedan funcionando correctamente, proporcionar al Supervisor de Soporte Técnico/Técnico de Alarmas la autorización del cierre de su **“Bitácora de Visitas a la Sucursal”** en el sistema Cianet.
8. Actualizar formato **“Bitácora de Mantenimiento a Infraestructura y/o Activos en Sucursal”**.
9. Notificar al Coordinador de Soporte y al Gerente Regional y/o Coordinador de Telecomunicaciones la Conclusión del Servicio de Mantenimiento vía correo electrónico y telefónico.

“Bitácora de Visitas
a la Sucursal” del
Sistema Cianet

Formato “Bitácora de
Mantenimiento a
Infraestructura y/o
de Activos en
Sucursal” (FO-SOP-
PV-006)

FIN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

Ing. David Córdova Córdova
Gerente de Sistemas y Tecnología

Lic. Salvador Miranda Morales
Subdirector de Tecnología y Desarrollo

M.A. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN			
TÍTULO: SOLICITUD DE MANTENIMIENTO A EQUIPO DE COMPUTO Y ALARMAS EN SUCURSAL	CÓDIGO: PR-STD-SP-001	EMISIÓN: FEBRERO – 2010	
DEPARTAMENTO: PUNTO DE VENTA	VERSIÓN: A	PÁGINA: 2 de 3	REVISIÓN: JUNIO – 2010



PROCEDIMIENTO

Nota:

1. El Gerente y/o Jefe de Ventas de Sucursal siempre solicitara los servicios de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Equipo de Computo al Supervisor de Soporte Técnico asignado (por región).
2. El Gerente y/o Jefe de Ventas de Sucursal Siempre solicitara los servicios de mantenimientos de alarmas al Coordinador de Telecomunicaciones.
3. En el caso de que el Supervisor de Soporte Técnico asignado se encuentre cubriendo algún otro servicio, podrá ser cubierto por otro Supervisor de Soporte Técnico asignado por el Coordinador de Soporte.
4. En el caso de que el técnico en alarmas asignado se encuentre cubriendo algún otro servicio, la sucursal será programada para su visita con un máximo de 5 días posteriores al reporte.
5. En el caso de un Mantenimiento Correctivo donde se prolongue más de un día por cambio de Equipo (CPU), el encargado en turno proporcionara el permiso de cierre de **“Bitácora de Visitas a la Sucursal”** del Supervisor de Soporte Técnico.

ELABORÓ

Ing. David Córdova Córdova
Gerente de Sistemas y Tecnología

REVISÓ

Lic. Salvador Miranda Morales
Subdirector de Tecnología y Desarrollo

AUTORIZÓ

M.A. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General

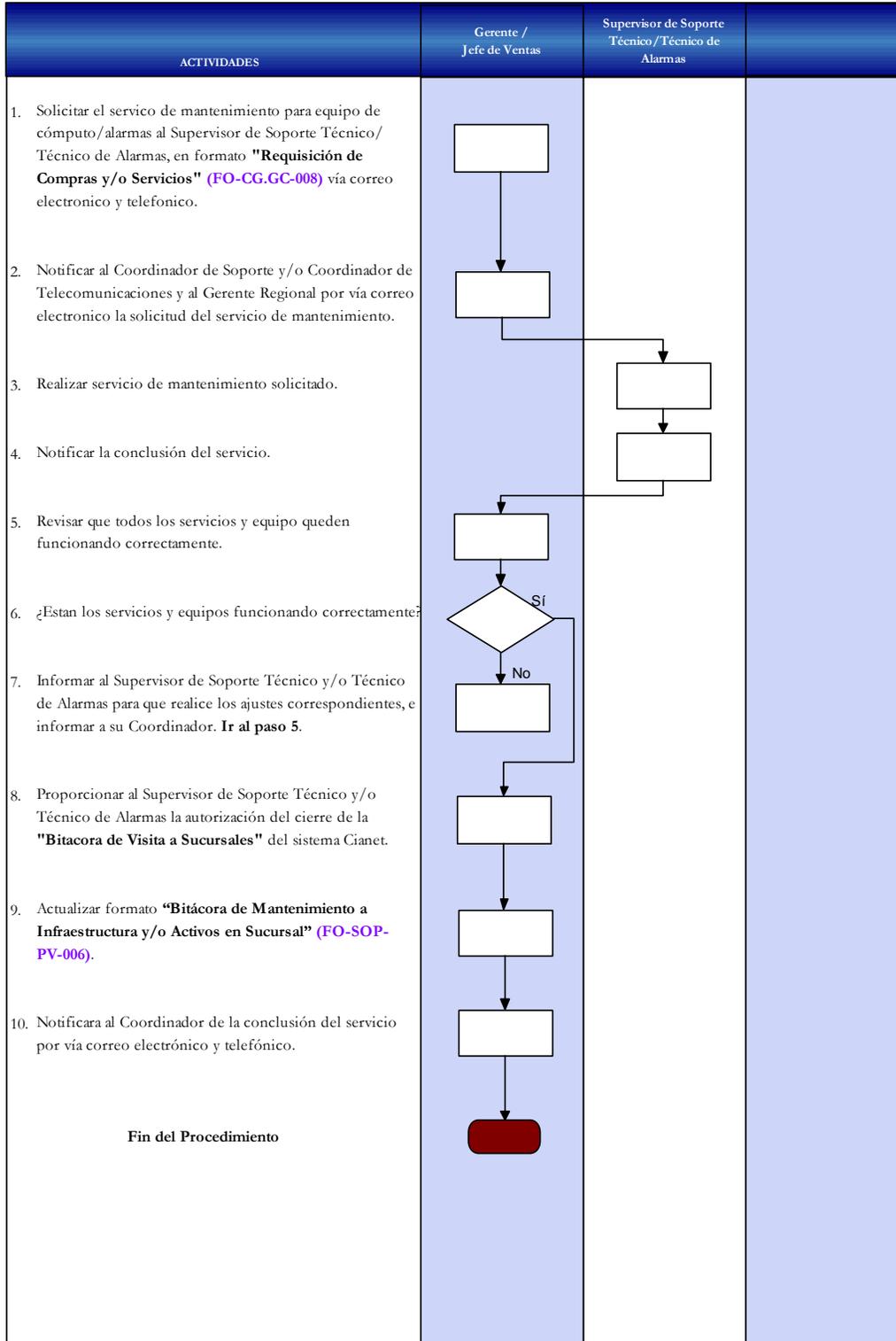


FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN			
TÍTULO: SOLICITUD DE MANTENIMIENTO A EQUIPO DE COMPUTO Y ALARMAS EN SUCURSAL	CÓDIGO: PR-STD-SP-001	EMISIÓN: FEBRERO – 2010	
DEPARTAMENTO: PUNTO DE VENTA	VERSIÓN: A	PÁGINA: 3 de 3	REVISIÓN: JUNIO – 2010



PROCEDIMIENTO

5. Flujo grama



ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

Ing. David Córdova Córdova
Gerente de Sistemas y Tecnología

Lic. Salvador Miranda Morales
Subdirector de Tecnología y Desarrollo

M.A. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General