	Título:		<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO</b>									
	Subproceso		Soporte Técnico		Proceso		Tecnologías de Información y Comunicación					
	Documento Actual				Cancela y Sustituye al Documento							
	Clave del Documento:		Revisión:		Inicia Vigencia:		Clave del Documento:		Revisión:		Inicia Vigencia:	
	PE-CGTIC-ST-02		02		20/06/2018		PE-CGTIC-ST-02		01		17/09/2015	



## OBJETIVO

Aplicar de manera eficiente y calendarizada el servicio de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo de la UNACAR, a fin de detectar las fallas frecuentes para diagnosticar el estado de operación del equipo y evitar posibles daños a futuro, logrando así alargar la vida útil del equipo y disminuir los costos de reparación.

## ALCANCE

Dirigido a todos los empleados de la UNACAR que cuenten con equipo(s) de cómputo debidamente registrado, inventariado y etiquetado por Patrimonio Universitario.


## POLÍTICAS

1. El mantenimiento preventivo calendarizado se aplicará exclusivamente a los equipos de cómputo que se encuentren registrados en Patrimonio Universitario, y debidamente etiquetados, al menos una vez al año.
2. El usuario deberá mantener libre de accesorios y objetos personales el área donde se encuentre el equipo de cómputo, retirando objetos personales, material especializado, así como todos aquellos equipos de medición, muestreo, componentes frágiles, etc. que se encuentren cerca del equipo para evitar que durante el mantenimiento se puedan dañar.
3. Todos los equipos que requieran de una reparación (modificación al hardware o software) no se atenderán en esta actividad, deberán ser reportados a través del sistema SAU-TI en la Intranet para que un técnico en informática atienda la solicitud.

## DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

### 1.1 Elaborar el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo

No.	Responsable	Actividad
1	Jefe del Departamento de Soporte Técnico	<p>Convoca dos reuniones durante el mes de enero del año en curso a los responsables de área (Campus 1, Campus 2, Campus 3 y Vinculación) adscritos al Departamento de Soporte Técnico, para integrar la información necesaria para la elaboración del programa anual de mantenimiento preventivo.</p> <p><b>NOTA 1:</b> La elaboración del programa anual de mantenimiento preventivo se encuentra alineado al presupuesto autorizado.</p>



	Título:	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO</b>					
	Subproceso	Soporte Técnico	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación			
	Documento Actual			Cancela y Sustituye al Documento			
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:		Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-ST-02	02	20/06/2018	PE-CGTIC-ST-02	01		17/09/2015

2	Jefe del Departamento de Soporte Técnico	Elabora Programa Anual de Mantenimiento Preventivo.
3	Jefe del Departamento de Soporte Técnico	Solicita la aprobación del programa anual de mantenimiento preventivo a la Coordinadora General de Tecnologías de la Información y la Comunicación (CGTIC), mediante correo electrónico.
4	Coordinador(a) de la CGTIC	Revisa el programa anual de mantenimiento preventivo y genera las observaciones necesarias previas a la aprobación.
5	Coordinador(a) de la CGTIC	Recaba la firma de la Secretaria Administrativa.
6	Jefe del Departamento de Soporte Técnico	Recibe el calendario anual aprobado para su publicación.

### 1.2 Coordinar el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo

No.	Responsable	Actividad
1	Jefe del Departamento de Soporte Técnico	<p>Redacta el boletín y/o correo electrónico con los requisitos mínimos y las recomendaciones que se deben considerar para la aplicación del programa anual de mantenimiento preventivo.</p> <p><b>NOTA 1:</b> En caso de ser por boletín será emitido a todas las Unidades Responsables que cuenten con al menos un equipo de cómputo debidamente documentado por Patrimonio Universitario y deberá ser publicado por el Departamento de Redes y Telecomunicaciones.</p> <p><b>NOTA 2:</b> En caso de ser mediante correo electrónico será personalizado por Jefe, Coordinador o Director de cada unidad responsable según la fecha establecida en el programa.</p>
2	Jefe del Departamento de Soporte Técnico	Envía a través del correo electrónico al Departamento de desarrollo de sistemas el programa anual de mantenimiento preventivo autorizado para su publicación en la página





	Título:	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO</b>					
	Subproceso	Soporte Técnico	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación			
	Documento Actual			Cancela y Sustituye al Documento			
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:		Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-ST-02	02	20/06/2018	PE-CGTIC-ST-02	01		17/09/2015

		<a href="http://www.unacar.mx">www.unacar.mx</a> o en la siguiente dirección <a href="http://www.cgtic.unacar.mx/soporte.html">http://www.cgtic.unacar.mx/soporte.html</a>
3	Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas	Publica el Calendario Anual de Mantenimiento Preventivo.
4	Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	Publica el (los) boletín(es).  <b>NOTA 1:</b> la publicación de los boletines será en función de las necesidades detectadas antes y durante el mantenimiento.
5	Jefatura, Coordinación o Jefe Inmediato Superior del Usuario	Da a conocer a todo el personal adscrito a la unidad responsable según corresponda el programa anual de mantenimiento preventivo calendarizado.
6	Jefatura, Coordinación o Jefe Inmediato Superior del Usuario	Proporciona al Departamento de Soporte Técnico el listado de su plantilla docente y administrativos vigentes así como los horarios en los cuales se les brindará el servicio.

### 1.3 Solicitar los insumos necesarios para la aplicación del programa anual de mantenimiento preventivo.

No.	Responsable	Actividad
1	Jefe del Departamento de Soporte Técnico	Da a conocer al personal del Departamento de Soporte Técnico el programa anual de mantenimiento preventivo autorizado y elabora el plan de trabajo con los técnicos que realizarán el mantenimiento, para conocer los requerimientos y material necesario para llevar a cabo la aplicación del mismo.
2	Jefe del Departamento de Soporte Técnico	Envía la solicitud de cotización al Departamento de Recursos con la lista del material y herramientas que se utilizarán durante la aplicación del programa anual de mantenimiento preventivo para su aprobación y gestión.  <b>NOTA 1:</b> Esta solicitud será realizada de manera trimestral.  <b>NOTA 3:</b> La solicitud del material se realizará en función del presupuesto autorizado.  <b>NOTA 2:</b> El no recibir el material en tiempo por parte del Departamento de Recursos Materiales o la falta de recursos



	Título:	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO</b>					
	Subproceso	Soporte Técnico	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación			
	Documento Actual			Cancela y Sustituye al Documento			
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:		Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-ST-02	02	20/06/2018	PE-CGTIC-ST-02	01		17/09/2015

		financieros podría ocasionar que no se aplique adecuadamente el programa anual de mantenimiento preventivo.
3	Jefe del Departamento de Recursos Materiales	Proporciona al Departamento de Soporte Técnico el material y herramientas solicitadas.

#### 1.4 Seguimiento y Reprogramación del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo

No.	Responsable	Actividad
1	Jefe del Departamento de Soporte Técnico	<p>Envía correo electrónico a las unidades responsables próximas a ejecutarse el programa anual de mantenimiento preventivo como medida de asegurar su correcta aplicación.</p> <p><b>NOTA 1:</b> El técnico elabora su calendario interno en función del programa anual de mantenimiento preventivo aprobado y de las áreas que le hayan sido asignadas.</p> <p><b>NOTA 2:</b> Para garantizar la aplicación del programa anual de mantenimiento preventivo se emitirá un correo electrónico a los responsables de cada unidad, una semana antes de su aplicación, como medida de asegurar la aplicación.</p>
2	Técnico en informática	<p>Aplica el programa anual de mantenimiento preventivo de acuerdo al plan de trabajo asignado.</p> <p><b>¿Detecto Fallas de Hardware?</b>  <b>SI,</b> invita al usuario a generar su orden de servicio siguiendo el procedimiento RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE HARDWARE, SOFTWARE Y ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS (<b>PE-CGTIC-ST-01</b>) publicado en la página <a href="http://www.unacar.mx">www.unacar.mx</a> a través del sistema SAU-TI dentro de la Intranet.</p> <p><b>NO</b> detecta fallas, continuar en al paso 3.</p> <p><b>NOTA 1:</b> El técnico deberá documentar en el formato <b>HOJA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO (FO-CGTIC-ST-02)</b> en el apartado de recomendaciones que el usuario realice la solicitud del servicio a través del sistema SAU-TI en la Intranet para la corrección del bien informático.</p> <p><b>NOTA 2:</b> La correcta aplicación del programa anual de mantenimiento preventivo dependerá de que el docente tenga despejada el área, proporcione las facilidades para llevarlo a cabo y respete las fechas agendadas.</p>



	Título:		<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO</b>			
	Subproceso		Soporte Técnico	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación	
	Documento Actual			Cancela y Sustituye al Documento		
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-ST-02	02	20/06/2018	PE-CGTIC-ST-02	01	17/09/2015




		<p><b>NOTA 3:</b> En caso de que, por cambios, suspensión y/o cancelación de fecha, ajenas no imputables a la Unidad Responsable ni a otra Unidad perteneciente a la UNACAR, esta deberá ser reprogramada con el técnico para su posterior realización en los periodos de ajustes de fecha marcados en el programa anual de mantenimiento preventivo</p> <p><b>NOTA 4:</b> Es responsabilidad del técnico documentar los casos en los cuales corresponda aplicar el reajuste del mantenimiento o negativa por parte del usuario de no recibir el servicio.</p>
3	Técnico en informática	Documenta la <b>HOJA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO (FO-CGTIC-ST-02)</b> .
4	Usuario	Firma de conformidad la hoja de <b>HOJA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO (FO-CGTIC-ST-02)</b> .  <b>NOTA 1:</b> En caso de que el usuario no reciba <b>HOJA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO (FO-CGTIC-ST-02)</b> el formato por causas ajenas no imputables al Departamento de Soporte Técnico, podrá solicitarlo vía correo electrónico a la siguiente dirección: <a href="mailto:sopORTE-tecnico@delfin.unacar.mx">sopORTE-tecnico@delfin.unacar.mx</a> y se le enviará digitalizada.
5	Usuario	Llena la encuesta al final del formato <b>HOJA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO (FO-CGTIC-ST-02)</b> . <b>NOTA 1:</b> Es responsabilidad del usuario llenar la encuesta al final de la hoja con el fin de mejorar la calidad en el servicio.
6	Técnico Administrativo	Digitaliza el formato <b>HOJA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO (FO-CGTIC-ST-02)</b> recibido por el técnico en informática debidamente firmado y sellado y envía copia a los involucrados.

### FORMATOS

No.	Código	Nombre del Documento	Responsable del almacenamiento	Tiempo de retención
1	FO-CGTIC-ST-02	HOJA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Departamento de Soporte Técnico	1 año

### GLOSARIO

No.	Concepto
1.	<b>Hardware:</b> En computación, término inglés que hace referencia a cualquier componente físico tecnológico, que trabaja o interactúa de algún modo con la

	Título:		<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO</b>				
	Subproceso		Soporte Técnico		Proceso		
			Tecnologías de Información y Comunicación				
	Documento Actual			Cancela y Sustituye al Documento			
	Clave del Documento:		Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:		Revisión:
PE-CGTIC-ST-02		02	20/06/2018	PE-CGTIC-ST-02		01	17/09/2015



	computadora. No solo incluye elementos internos como el disco duro, CD-ROM, disquetera, sino que también hace referencia al cableado, circuitos, gabinete, etc. E incluso hace referencia a elementos externos como la impresora, el mouse, el teclado, el monitor y demás periféricos.
2.	<b>Intranet:</b> Básicamente, intranet es una estructura de red basada en el enfoque del internet, cuyo acceso está restringido a un grupo específico. La finalidad del acceso restringido es la de garantizar la máxima seguridad posible para el intercambio de datos dentro de una institución u organización corporativa, meta que se pretende con otras infraestructuras de red, como es el caso de las ya tan famosas “paredes de fuego” (firewalls).
3.	<b>Sistema:</b> Conjunto de componentes que interactúan entre sí para lograr un objetivo.
4.	<b>Software:</b> En computación, el software – en sentido estricto – es todo programa o aplicación programada para realizar tareas específicas para hacerlo.
5.	<b>SUF:</b> Sistema Universitario Financiero – Programa Institucional
6.	<b>Mantenimiento Preventivo:</b> Es aquel que consiste en un grupo de tareas planificadas que se ejecutan periódicamente, con el objetivo de garantizar que los activos cumplan con las funciones requeridas durante su ciclo de vida útil dentro del contexto operacional donde se ubican, alargar sus ciclos de vida y mejorar la eficiencia de los procesos.
7.	<b>Programa Anual de Mantenimiento Preventivo:</b> Programa de trabajo de mantenimiento preventivo a equipos de cómputo que se genera de la recopilación de información necesaria, su elaboración depende del calendario escolar y del presupuesto anual vigente autorizado.
8.	<b>Presupuesto Anual:</b> Presupuesto autorizado por los organismos federal, estatal así como de los ingresos propios de la institución distribuidos en todas las dependencias y autorizado por el H. Consejo Universitario.
9.	<b>Calendario Escolar:</b> Publicado por el Departamento de Control Escolar y en apego al Calendario vigente de la SEP, y que rige el ciclo escolar vigente.
10.	<b>SEP:</b> Secretaria de Educación Pública.


## DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

No.	Concepto
1.	POA (vigente).
2.	PDI (vigente).
3.	Procedimiento Específico para compras para la Administración.

A

23

J

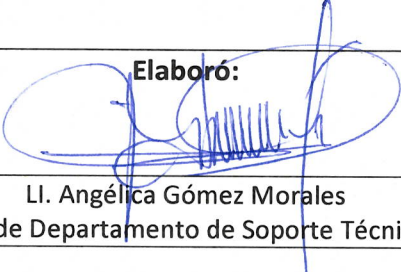
	Título:	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO</b>					
	Subproceso	Soporte Técnico	Proceso	Tecnologías de Información y Comunicación			
	Documento Actual			Cancela y Sustituye al Documento			
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:		Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-ST-02	02	20/06/2018	PE-CGTIC-ST-02	01		17/09/2015

- |    |  |
|----|--|
| 4. | Procedimientos específicos para Control de Bienes Informáticos – Departamento de Patrimonio.         |
| 5. | Resolución de Problemas de Hardware, Software y Atención de Servicios Informáticos (PE-CGTIC-ST-01). |

### CONTROL DE REVISIONES

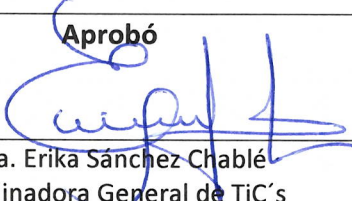
No. de revisiones	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de Modificación
02	TODO	CAMBIO DE PLANTILLA POR MIGRACION A LA NORMA ISO 9001:2015.	20/06/2018

**Elaboró:**



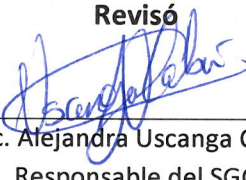
LI. Angélica Gómez Morales  
Jefa de Departamento de Soporte Técnico

**Aprobó**



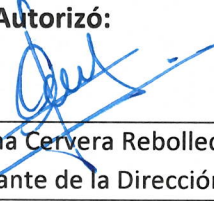
Mtra. Erika Sánchez Chablé  
Coordinadora General de TIC's

**Revisó**



Lic. Alejandra Uscanga Cobá  
Responsable del SGC

**Autorizó:**



Mtra. Delfina Cervera Rebolledo  
Representante de la Dirección

Las firmas avalan la responsabilidad de las personas que elaboran y dan su visto bueno, revisan y aprueban el presente documento para su implementación en el Sistema de Gestión de la Calidad de la universidad Autónoma del Carmen.