

Código: PRO 6.3 ADM 01	Página 1 de 3
Fecha de emisión: 14-12-14	Fecha de Revisión: 17-12-14 Núm. Rev.: 01
Elaboró: COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
Aprobado por: DIRECTOR GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO DEL HARDWARE Y SOFTWARE

Propósito y alcance.

Propósito:

Establecer los criterios y el método a seguir para realizar el mantenimiento al Hardware, Software, periféricos, y redes de comunicaciones en todas las instalaciones pertenecientes a CEDIPOL

Alcance:

Aplica para el mantenimiento correctivo y preventivo de computadoras, impresoras, cableado, redes, comunicaciones de todo tipo y demás equipo informático necesario para CEDIPOL.

Definiciones y terminología.

Mantenimiento Correctivo. Acción inmediata de reparar o corregir un desperfecto.

Mantenimiento Preventivo. Es aquel que consiste en un grupo de tareas planificadas que se ejecutan periódicamente, con el objetivo de garantizar que los equipos cumplan con las funciones requeridas.

Software. Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

Hardware. Conjunto de los componentes que integran la parte material de una computadora.

Periféricos. Dispositivos electrónicos que se conectan a una computadora, tales como impresoras, escáners, discos externos, entre otros. Así como aquellos que sirven para comunicar a una computadora con el exterior (teclado, monitor y mouse).

Comunicaciones. Infraestructura de comunicaciones tanto de equipo pasivo (cables, conectores, etc.) como de equipo activo (Switches, ruteadores, conmutadores, teléfonos, concentradores, etc.) de voz y que por medio de la cual se proveen los servicios asociados a ella. Entendiéndose por voz y datos, cualquier formato en el que los mismos puedan ser representados (texto, datos, voz, imagen, video, etc.).

Reparación mayor: Aquella que lleve un tiempo de más de 3 horas para ser concluida.

Responsables.

INFEXT
USU
ADM

PERSONAL DE INFORMÁTICA EXTERNO
USUARIO
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Procedimiento.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

4.1 INFEXT

Mantenimiento Preventivo.

4.1.1 El proveedor de servicios informáticos elabora el plan de mantenimiento preventivo de equipo informático, e incluye todos los sistemas de impresión y comunicaciones.

4.1.2 El seguimiento y cumplimiento de los planes de mantenimiento es responsabilidad de la Coordinación Administrativa.

Código: PRO 6.3 ADM 01	Página 2 de 3
Fecha de emisión: 14-12-14	Fecha de Revisión: 17-12-14 Núm. Rev.: 01
Elaboró: COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
Aprobado por: DIRECTOR GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO DEL HARDWARE Y SOFTWARE

4.2 INFEXT

Llevar a cabo el programa de mantenimiento.

4.2.1 El personal de Soporte Técnico externo es el responsable de llevar a cabo el mantenimiento a equipo informático y comunicaciones de CEDIPOL en base al programa de mantenimiento.

4.2.2 Al momento de realizar el mantenimiento el personal de Soporte Técnico deberá llenar un listado de puntos a revisar, se especifica que es un tipo de mantenimiento preventivo, llenará la información general del equipo en una base de datos para tener un historial de los equipos y del software, la cual será revisada por la Coordinación Administrativa.

4.2.3 El personal de Soporte Técnico externo aplica un software en los equipos de cómputo con el fin de detectar versiones de Windows, Office y programas y así tener una referencia de cuales equipos se necesitan actualizar, y si encuentra un programa innecesario informará a la Coordinación Administrativa para que tome la acción correspondiente. Una vez realizado el mantenimiento en el lugar correspondiente.

4.2.4 Asimismo el proveedor del servicio elabora el Reporte de Equipo de Cómputo cada trimestre, el cual contiene información sobre el estado actual de los equipos informáticos y demás equipos electrónicos, si están en buen estado y funcionando bien, si se encuentran en un estado regular y pronto necesitarán actualización, reparación o serán obsoletas y por último los equipos deteriorados u obsoletos que necesitan ser reemplazados.

4.2.5 Una vez terminado el tiempo de mantenimiento preventivo, el personal de soporte técnico externo generara un formato de conformidad, esto con el fin de que el usuario firme que está de acuerdo con el servicio.

4.3 USU/ INFEXT

Mantenimiento Correctivo

4.3.1 Para el caso del Mantenimiento correctivo a equipos, el usuario que necesite alguna reparación deberá notificarlo al personal de soporte externo.

4.3.2 El personal de Soporte técnico externo revisa el equipo, realiza un diagnóstico, lo repara y llena el reporte o bitácora correspondiente. En caso de que se considere que la reparación sea mayor y de que se llevará más tiempo de lo previsto, deberá avisar al usuario para que éste revise el equipo y decida si se repara en las oficinas del proveedor o definitivamente se tiene que solicitar su reemplazo. En este caso el personal de soporte técnico debe llenar el formato de conformidad de servicio donde especifica la descripción del servicio, y se le entrega al usuario para que plasme la firma de conformidad, con excepción de cuando el servicio se hace vía remota o telefónica por lo cual no existe posibilidad de recabar la misma.

4.3.3 En caso de que el equipo presente una falla recurrente, el personal de Soporte técnico externo deberá notificar a su Jefe para que evalúe el equipo y decida, si se realiza otro tipo de reparación o se reemplaza el equipo de manera definitiva.

4.3.4 Cuando un equipo vaya a ser reemplazado, el personal de Soporte Técnico externo deberá reportarlo a la Coordinación Administrativa.

Código: PRO 6.3 ADM 01	Página 3 de 3
Fecha de emisión: 14-12-14	Fecha de Revisión: 17-12-14 Núm. Rev.: 01
Elaboró: COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	
Aprobado por: DIRECTOR GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO DEL HARDWARE Y SOFTWARE

4.3.5 La disposición final del equipo de cómputo obsoleto se registrara por parte de Informática en el formato de producto no conforme (**FOR 8.3 ISO 01**), previo diagnostico del mismo, se pondrá a disposición de la Coordinación Administrativa para su baja.

Referencias.

5.1 Procedimientos relacionados.

Procedimiento de producto no conforme

PRO 8.3 ISO 01

5.2 Documentos de referencia.

ISO 9000:2005 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario

ISO 9001: 2008.- Sistema para la Gestión de la Calidad - Requisitos

ISO 9004: 2009.- Sistema para la Gestión de la Calidad – Gestión para el Éxito Sostenido de una Organización.

Manual de Política de Calidad

Plan de mantenimiento de equipo de cómputo.

**MPC 4.2 CEDIPOL
EXTERNO**

Formatos.

Se hace referencia por medio de una lista de los formatos o registros relacionados, y el tiempo máximo será de 1 año salvo aquellos documentos que por su característica legal sean obligatorios su retención un término mayor.

Producto no conforme

FOR 8.3 ISO 01

Formato de Conformidad del mantenimiento preventivo y correctivo

EXTERNO

Historial de Revisiones

Se lista el historial del documento por cada revisión, incluyendo descripción y fecha

NO. DE REVISIÓN
01

DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN
LIBERADO

FECHA DE LA REVISIÓN
14 DE DICIEMBRE DEL 2014