



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 04	Página : 1 de 2
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 09/04/2008 Núm. de Rev.: 6
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Atención a Usuarios</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

### ACUERDO DE SERVICIO

---

#### 1. NOMBRE DEL SERVICIO

Mantenimiento Preventivo a equipo de cómputo.

#### 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de Mantenimiento Preventivo proporcionado por el Departamento de Atención a Usuarios pretende prolongar la vida útil de los equipos de cómputo, así como prevenir y evitar posibles fallas de hardware o software, garantizando que los equipos de cómputo no serán dañados en sus componentes por los factores ambientales en los que se desempeña; y de esta forma mantenerlos en condiciones óptimas de funcionamiento, de acuerdo a las especificaciones técnicas de cada fabricante.

#### 3. ALCANCE DEL SERVICIO

Sólo se proporciona el servicio de mantenimiento preventivo a las áreas de Unidad Central de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

Los servicios de mantenimiento preventivo que se soliciten fuera de la programación se atenderán de acuerdo al Procedimiento de Atención a Usuarios de la CGTI.

#### 4. PROCEDIMIENTO

El personal del Departamento de Atención a Usuarios realiza los servicios de mantenimiento preventivo de acuerdo al procedimiento correspondiente del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la programación anual establecida.

#### 5. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES

##### Usuarios:

- Permitir el acceso al equipo al personal asignado para la realización de las tareas del servicio de mantenimiento preventivo según fecha programada.
- Verificar el funcionamiento del equipo de cómputo una vez concluido el servicio de mantenimiento preventivo.
- Firmar y evaluar el servicio recibido.

##### Líder del Programa de Mantenimiento Preventivo:

- Capacitar al equipo de trabajo asignado para la ejecución de tareas del servicio de mantenimiento preventivo.
- Informar al usuario las fechas programadas para del servicio de mantenimiento preventivo.
- Proporcionar el material al equipo de trabajo que ejecuta los servicios de mantenimiento preventivo.



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de  
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 04	Página : 2 de 2
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 09/04/2008 Núm. de Rev.: 6
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Atención a Usuarios</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

### ACUERDO DE SERVICIO

---

- d. Elaborar y entregar el reporte mensual de servicio de mantenimiento preventivo al Jefe del Departamento de Atención a Usuarios.

#### **Equipo de trabajo:**

- a. Realizar las tareas de mantenimiento preventivo en tiempo y forma.
- b. Verificar en presencia del usuario el óptimo funcionamiento del equipo de cómputo una vez concluido del servicio de mantenimiento preventivo
- c. Firmar el reporte de servicio.

#### **Jefe del Departamento de Atención a Usuarios:**

- a. Elaborar el Programa de Mantenimiento Preventivo anual.
- b. Elaborar y presentar estadísticas mensuales del servicio al Coordinador General.
- c. Elaborar y publicar resultados una vez concluido el Programa de Mantenimiento Preventivo.
- d. Definir acciones preventivas, correctivas y/o de mejora según aplique durante la ejecución del Programa de Mantenimiento Preventivo.