



Código: PRO 6.3 DAU 03	Página: 1 de 3
Fecha de Emisión: 08/04/2008	Fecha de Rev.: 01/06/2009 Num. Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 Propósito

Establecer el proceso para la ejecución del servicio de Mantenimiento Preventivo a los equipos de cómputo que proporciona el Departamento de Atención a Usuarios.

1.2 Alcance

Aplica para la ejecución del Programa anual de Mantenimiento Preventivo en las áreas de Unidad Central de la UACH.

2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

HARDWARE	Componentes físicos de un equipo de cómputo.
MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Conjunto de actividades que previenen fallas de hardware o software en los equipos de cómputo.
SOFTWARE	Programas y aplicaciones que están en el sistema de archivos de una computadora, CD-ROM, disquete y/o cualquier medio de almacenamiento.

3.0 RESPONSABLES

LD	Líder del Programa de Mantenimiento Preventivo
ET	Equipo de trabajo de servicios de mantenimientos preventivos
JDAU	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios

4.0 PROCEDIMIENTO

4.1 JDAU Programación anual de mantenimientos preventivos

4.1.1 Elabora el reporte de mantenimientos preventivos de la CGTI (**FOR 6.3 CN0 01**), envía a CN0 para integrar a la planeación anual de la CGTI.



Código: PRO 6.3 DAU 03	Página: 2 de 3
Fecha de Emisión: 08/04/2008	Fecha de Rev.: 01/06/2009 Num. Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

4.2 JDAU **Designa líder y equipo de trabajo**

4.2.1 El JDAU designa al líder del Programa de Mantenimiento Preventivo y al equipo de trabajo que apoyará en la ejecución de los servicios.

4.2.2 Entrega la programación anual correspondiente al líder para ejecutar en tiempo y forma los servicios.

4.3 LD **Capacitación**

4.3.1 Capacita al equipo de trabajo para la ejecución de las tareas de mantenimientos preventivos y el llenado correcto del formato de servicio de mantenimiento preventivo (**FOR 6.3 DAU 02**).

4.4 LD, ET **Ejecución**

4.4.1 El líder del programa verifica disponibilidad de fechas programadas con los usuarios.

4.4.2 El equipo de trabajo realiza los servicios de mantenimiento preventivo.

4.5 LD **Reporte mensual de mantenimientos preventivos**

4.5.1 Elabora y entrega el reporte mensual de mantenimientos preventivos (**FOR 6.3 DAU 07**) y las hojas del formato de servicio de mantenimiento preventivo (**FOR 6.3 DAU 02**), el primer día hábil de cada mes al Jefe del Departamento de Atención a Usuarios.

4.6 JDAU **Informes y reportes de acción**

4.6.1 Revisa y archiva los reportes mensuales (**FOR 6.3 DAU 07**) y formatos de servicio de mantenimiento preventivo (**FOR 6.3 DAU 02**) y genera acciones en caso de ser necesario (según resultados de evaluaciones del servicio o atrasos en la programación).

4.6.2 Concluido el programa de mantenimiento elabora graficas y resultados, informa al Coordinador General y publica resultados en el portal de la UACH.

5.0 REFERENCIAS

5.1 **Procedimientos Relacionados**

Procedimiento de Mantenimientos de la CGTI

PRO 6.3 CNO 01

5.2 **Documentos de Referencia**

Manual de Políticas de Calidad
Políticas de Servicio

MPC 4.2 CGTI
DOC 7.2 DAU 07



Código: PRO 6.3 DAU 03	Página: 3 de 3
Fecha de Emisión: 08/04/2008	Fecha de Rev.: 01/06/2009 Num. Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

6.0 FORMATOS

Servicio de Mantenimiento Preventivo	FOR 6.3 DAU 02	1 año
Reporte Mensual de Servicio de Mantenimiento Preventivo	FOR 6.3 DAU 07	1 año
Reporte de mantenimientos de la CGTI	FOR 6.3 CNO 01	1 año

7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación del Procedimiento	08/04/2008
2	Modificación de referencias del punto 5.2	01/06/2009
