Código: PRO 6.3 DAU 03	Página: 1 de 3
Fecha de Emisión: 08/04/2008	Fecha de Rev.: 23/01/2012 Núm. Rev.: 3
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 plan anual de mantenimientos (FOR 6.3 CN0 01), envía a CN0 para integrar a la planeación anual de la CGTI.

COPIA NO CONTROLADA

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	MPC 4.2 CGTI
Políticas de Servicio	DOC 7.2 DAU 07

COPIA NO CONTROLADA

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
Plan anual de mantenimientos	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
3	Modificación en el punto 4.1	23/01/2012

COPIA NO CONTROLADA