

Código: PRO 6.3 DAU 03	Página: 1 de 3
Fecha de Emisión: 08/04/2008	Fecha de Rev.: 08/03/2012 Núm. Rev.: 4
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.

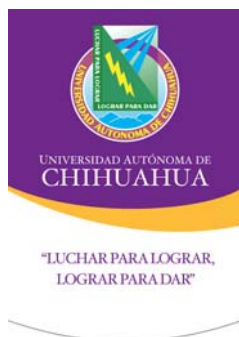
3.0 RESPONSABLES

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.



Código: PRO 6.3 DAU 03	Página: 2 de 3
Fecha de Emisión: 08/04/2008	Fecha de Rev.: 08/03/2012 Núm. Rev.: 4
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/JDAU **Capacitación**

4.3.1 Capacitan al equipo de trabajo para la ejecución de las tareas de mantenimientos preventivos así como el llenado correcto del formato de Registro de Servicios de Mantenimiento Preventivo (**FOR 6.3 DAU XX**).

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 de acuerdo a las siguientes tareas:

Servicios para PC/Laptop:

1. Eliminación de archivos temporales
2. Actualización de antivirus
3. Actualización y configuración de navegador
4. Actualizaciones de Windows Update
5. Limpieza exterior y periféricos

Servicio para impresoras/otros:

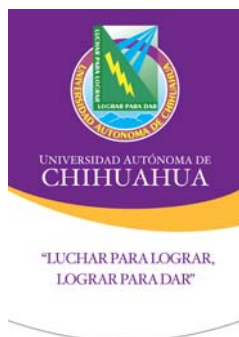
1. Limpieza exterior
2. Eliminación de exceso de tinta (cuando aplique)
3. Limpieza de cartuchos (cuando aplique)
4. Reacondicionamiento de rodillos (cuando aplique)

4.5 LD/ET **Registro de servicios de mantenimiento preventivo**

4.5.1 Las hojas de Registro de Servicios de Mantenimiento Preventivo deberán ser entregadas al Líder del Programa de Mantenimiento para el archivo correspondiente (una hoja por responsable) al finalizar la jornada de trabajo diaria.

4.6 JDAU **Informes**

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



Código: PRO 6.3 DAU 03	Página: 3 de 3
Fecha de Emisión: 08/04/2008	Fecha de Rev.: 08/03/2012 Núm. Rev.: 4
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

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

6.0 FORMATOS

Plan anual de mantenimientos
Registro de Servicios de Mantenimiento Preventivo

FOR 6.3 CNO 01
FOR 6.3 DAU 08

1 año
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
4	Se integra información de formatos en procedimiento para agilizar la ejecución del mismo.	08/03/2012