Código: PRO 6.3 INF 01	Página 1 de 4
Fecha de emisión: 23-10-11	Fecha de Revisión: 23 NOV 2011 Núm. Rev. 01
Elaboró: Jefe del Departamento de Informática	
Aprobado por: TESORERO/DIRECTOR TECNICO	

PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO DEL HARDWARE, SOFTWARE Y COMUNICACIONES.

COPIA NO CONTROLADA

1. 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 de la JCAS y el apoyo de los organismos operadores que no cuenten con un departamento de informática.

Alcance:

Aplica para el mantenimiento correctivo y preventivo de computadoras, impresoras, cableado, redes, sistemas, comunicaciones de todo tipo y demás equipo informático de la JCAS y apoyo de los organismos operadores que no cuenten con un departamento de informática.

2. 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 datos del Poder Judicial del Estado de Chihuahua 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.).
Sistemas. Software empleado por la JCAS para el desarrollo de su trabajo

3. Responsables.

INFO	Jefe de Informática
STEC	Soporte Técnico
USU	Usuario
DES	Desarrollo

Procedimiento. **MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

4.1 INFO **Mantenimiento Preventivo**

4.1.1 El Jefe del departamento de informática elabora el plan de mantenimiento preventivo de equipo informático (**DOC 6.3 INFO 01**), e incluye todos los sistemas y comunicaciones. En las impresoras propiedad del proveedor será el responsable del mantenimiento y refacciones.

4.1.2 El seguimiento y cumplimiento de los planes de mantenimiento es responsabilidad del Jefe del Departamento de informática, y su ejecución por parte de los responsables de soporte técnico.

4.2 STEC/ INFO **Llevan a cabo el programa de mantenimiento.**

4.2.1 El personal de Soporte Técnico es el responsable de llevar a cabo el mantenimiento a equipo informático y comunicaciones de la JCAS en base al programa de mantenimiento. Dando aviso según el programa al jefe del área donde se realizara el mantenimiento.

4.2.2 Al momento de realizar el mantenimiento el personal de Soporte Técnico deberá llenar un listado de puntos a revisar (check list), (**FOR 6.3 INFO 01**), en dicho formato se especifica que es un tipo de mantenimiento preventivo o correctivo llenará la información en el sistema de mantenimiento general del equipo en una base de datos para tener un historial de los equipos y del software, la cual será revisada mensualmente por el Jefe de Informática.

4.2.3 El personal de Soporte Técnico manualmente y por programas se realizan la revisión 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 se elimina del equipo donde se detecto. se actualizará en sistema de mantenimiento, reportando las fallas o detalles relevantes. Una vez realizado el mantenimiento en el lugar correspondiente, el Jefe del Departamento validará dicho trabajo a través del registro previamente llevado a cabo, esto con el fin de darle certeza al trabajo que realizó el personal de Soporte Técnico.

4.2.4 Asimismo el Jefe del Departamento de Informática elabora el Reporte de Equipo de Cómputo, el cual contiene información sobre el estado actual de los equipos informáticos y demás equipos electrónicos, si están en buen estado y funcionando bien, en base a la capacidad del equipo, 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 En base a la información generada de los formatos, el Jefe del Departamento de Informática elabora diferentes reportes, estadísticas y gráficas que son útiles para analizar la información y tomar decisiones.

COPIA NO CONTROLADA

4.3 STEC/ DES/ USU **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 Técnico.

4.3.2 El personal de Soporte Técnico revisa el equipo, realiza un diagnóstico, lo repara y llena el reporte (FOR 6.3 INFO 01). 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 y al jefe de informática para que éste revise el equipo y decida si se repara o definitivamente se tiene que reemplazar.

4.3.3 En caso de que el equipo presente una falla recurrente, el personal de Soporte Técnico deberá notificar a su Jefe para que evalué 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 Jefe de Soporte Técnico deberá reportarlo al Jefe del Departamento de Recursos materiales para que de su baja.

4.3.5 La disposición final del equipo de cómputo obsoleto se registrara en el formato de producto no conforme (**FOR 8.3 ISO 01**) por parte de Recursos Materiales quien se pondrá a disposición de Recursos Materiales registrando su baja.

4.3.6 El registro del mantenimiento correctivo será de manera digital en el mismo software de mantenimiento Informática, indispensable para cualquier atención a los equipos, y será validada al igual que el mantenimiento preventivo por el Jefe de Informática.

4.4 STEC/USU **Mantenimiento del Software.**

4.4.1 Se lleva a cabo el mantenimiento del software a petición del usuario cuando desea añadir, modificar o desarrollar un software, el personal de soporte técnico lleva a cabo la descripción detallada la petición, realizando un análisis de la solicitud y la conclusión mediante el (FOR 6.3 INFO 04)

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

Manual de Políticas de Calidad.	MPC4.2JCAS
Plan de mantenimiento de equipo de cómputo.	DOC 6.3 INFO 01

COPIA NO CONTROLADA

Chihuahua

6. 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
Reporte de Equipo de Cómputo	FOR 6.3 INFO 01
Formato de soporte remoto	FOR 6.3 INFO 04

7. Instrucciones de trabajo.

Rutina de mantenimiento de equipo de cómputo, impresión y comunicaciones.

---

8. **Historial de Revisiones**

NO. DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN	FECHA DE LA REVISIÓN
01	LIBERADO	23 DE NOVIEMBRE 2011

COPIA NO CONTROLADA

Chihuahua

COPIA NO CONTROLADA