

Código: PRO 6.3 CNO 01	Página 1 de 5
Fecha de Emisión: 08/01/2004	Fecha de Rev.: 21/06/2013 Núm. Rev.: 18
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTOS DE LA CGTI

1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 PRÓPOSITO

Establecer el mecanismo para la ejecución de los mantenimientos en la CGTI.

1.2 ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las áreas de la CGTI, en las cuales se lleven a cabo tareas de mantenimiento.

2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGIA

Mantenimiento correctivo	Conjunto de actividades que corrigen una falla de un servicio o infraestructura.
Mantenimiento preventivo	Conjunto de actividades que anticipan una falla de un servicio o infraestructura.
CGTI	Coordinación General de Tecnologías de Información.

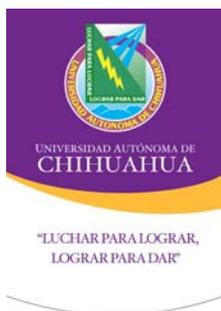
3.0 RESPONSABLES DE LOS MANTENIMIENTOS

DAU	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
CAD	Coordinador Administrativo
CNO	Coordinador de Normatividad
CGE	Coordinador General
RM	Responsables de mantenimientos (Cada área designa a su responsable en el plan)
HD	Helpdesk
CSC	Coordinador de Seguridad en Cómputo
CJDC	Cualquier Jefe de Departamento o Coordinador

4.0 PROCEDIMIENTO

Mantenimiento preventivo

4.1 RM/CNO/CGE	Realiza plan anual de mantenimiento preventivo
-----------------------	--



Código: PRO 6.3 CNO 01	Página 2 de 5
Fecha de Emisión: 08/01/2004	Fecha de Rev.: 21/06/2013 Núm. Rev.: 18
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTOS DE LA CGTI

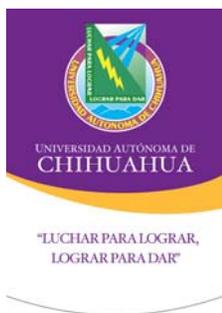
- 4.1.1 El primer mes del año en curso cada responsable de área deberá elaborar el plan anual de mantenimientos (**FOR 6.3 CNO 01**) y CJDC lo enviara a CNO vía correo electrónico los primeros quince días hábiles del mes.
- 4.1.2 **Integración, aprobación y ejecución del Plan Anual**
- La CNO recibe el plan de cada área, lo integra y lo notifica al CGE.
- 4.1.3 El CGE lo revisa, aprueba y gestiona los recursos necesarios para la ejecución del mismo, en caso de no ser aprobado el RM deberá modificar dicho plan.
El RM ejecuta el plan de mantenimiento preventivo correspondiente a su área.
- 4.1.4 Si un mantenimiento no se cumple de acuerdo a la planeación elaborada y proporcionada por el RM, éste deberá justificar mediante un oficio dirigido a la Coordinación de Normatividad la causa del incumplimiento e incluir la nueva fecha de realización del mismo.

Las justificaciones podrán ser por:

- Por disponibilidad de servicios en el periodo programado para mantenimiento (DSE, DSI, CSC).
- Problemas con la corriente eléctrica (DSE, DAU, DSI, CSC).
- Por disposición del CGE al darle prioridad al desarrollo de un proyecto durante el periodo programado para mantenimiento (DRT, DSI, CSC).
- Por rechazo en el otorgamiento de viáticos en el caso de mantenimientos foráneos (CSC).
- Por ausencia de personal responsable de la realización de los mantenimientos (DRT, DSE, DAU, CSC, DSI).
- Por ausencia del personal que forman la Comisión de Seguridad e Higiene (CAD).
- Por algún evento o suceso que se presente no imputable a la CGTI (CAD, DAU, DSI, CSC, DSE).
- Por remodelaciones en las instalaciones de la CGTI (CAD, DSI).

NOTA: Si es necesario CNO solicitará a CJDC de nueva cuenta el formato **FOR 6.3 CNO 01** con las fechas de la reprogramación en sus mantenimientos.

- 4.1.5 La reprogramación de mantenimientos no podrá exceder de tres veces al año por cada una de las áreas responsables.



Código: PRO 6.3 CNO 01	Página 3 de 5
Fecha de Emisión: 08/01/2004	Fecha de Rev.: 21/06/2013 Núm. Rev.: 18
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTOS DE LA CGTI

- 4.1.6 Si el incumplimiento de un mantenimiento por parte de las áreas responsables no es ninguno de los motivos antes mencionados, el RM deberá realizar un reporte de acción **FOR 8.5 CNO 01** donde explique la causa y ejecute la acción correspondientes para la solución del problema, según **PRO 8.5 CNO 02**.
- 4.1.7 El cumplimiento del plan será verificado al RM o a CJDC, de manera mensual mediante el **FOR 6.3 CNO 02** por CNO y en las auditorías internas y externas.
- 4.1.8 Los métodos para la realización de los mantenimientos preventivos o correctivos serán definidos por las áreas correspondientes, incluyendo el mantenimiento a los servidores.

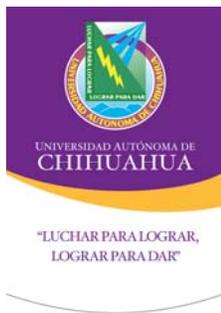
4.2 HD/RM Mantenimiento correctivo (Productos, Infraestructura de Cómputo y Telecomunicaciones)

- 4.2.1 Recibe solicitud de servicio SGAUS y sigue el procedimiento de atención a usuarios (**PRO 7.2 DAU 01**).

Mantenimiento correctivo y preventivo (bienes inmuebles)

4.3 CAD/CGE Realiza rutinas de inspección

- 4.3.1 Para detectar posibles problemas y/o fallas, se realizan rutinas de inspección por medio del comité de seguridad e higiene, como se menciona en el Procedimiento para el ambiente de trabajo (**PRO 6.4 CAD 01**) llenando el respectivo formato. Rutina de Inspección (**FOR 6.4 CAD 01**).
- 4.3.2 Si el problema es con alguna unidad (vehículos), CJDC solicita la reparación por medio del formato Solicitud de mobiliario, herramienta de trabajo, materiales, consumibles, acervos y servicios. (**FOR 7.4 CAD 01**).
- 4.3.2.1 Solicita la autorización del CGE en (**FOR 7.4 CAD 01**) y una vez autorizado, notifica a la CAD.
- 4.3.2.2 La CAD elabora Requisición UACH y envía a Departamento de Adquisiciones.
- 4.3.3 Si el problema es relacionado con las instalaciones del Edificio, la CAD llena el formato externo correspondiente y se llena la requisición de materiales (formatos externos/ dirección administrativa) y se envía al CGE para autorización.



Código: PRO 6.3 CNO 01	Página 4 de 5
Fecha de Emisión: 08/01/2004	Fecha de Rev.: 21/06/2013 Núm. Rev.: 18
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTOS DE LA CGTI

4.3.3.1 CGE revisa la solicitud, en caso de ser aprobada, la CAD la turna al Departamento de Mantenimiento.

4.3.3.2 Si la solicitud es rechazada, la CAD informa al jefe de departamento correspondiente.

4.4 CSC Mantenimiento preventivo

4.4.1 Mantenimiento preventivo al SITE

La revisión al SITE del edificio CECAD/CGTI es llevada a cabo por personal de la CSC al menos una vez al día (se excluyen los días sábado, domingo, días festivos, período vacacional y otros días que por su naturaleza se consideren inhábiles). Ver ([DOC 6.3 CSC 01](#)) para la revisión del SITE, el personal de la CSC llena formato ([FOR 7.5 CSC 09](#)) Bitácora de la Revisión del SITE de la CGTI.

4.4.2 Mantenimiento a equipos de la CSC

Se lleva a cabo según el plan anual de mantenimientos, especificado en el formato ([FOR 6.3 CNO 01](#)) y se realizan algunas de las siguientes tareas a los equipos a cargo de la CSC.

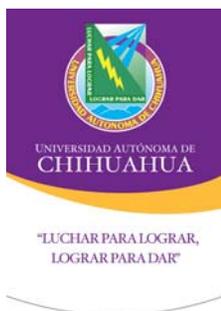
- Limpieza.- Retirar el polvo y cualquier objeto ajeno a los componentes internos y externos que afecten la funcionalidad del equipo.
- Actualizaciones.- Instalar actualizaciones de sistema operativo, de seguridad, de software, etc.
- Revisión.- Revisar estado de los equipos, la configuración, la bitácora de eventos, el sistema operativo, etc.
- Otros.- Cualquier otra acción preventiva realizada.

Llenando el respectivo formato de mantenimiento de la CSC. ([FOR 6.3 CSC 03](#)).

5.0 REFERENCIAS

5.1 Procedimientos de Referencia

Procedimiento para el Ambiente de Trabajo	PRO 6.4 CAD 01
Procedimiento para Atención a Usuarios	PRO 7.2 DAU 01
Procedimiento para mantenimiento preventivo de equipo de cómputo	PRO 6.3 DAU 03
Procedimiento para mantenimiento correctivo de los servicios electrónicos	PRO 6.3 DSE 01
Procedimiento para el mantenimiento preventivo de los Servicios Electrónicos	PRO 6.3 DSE 02



Código: PRO 6.3 CNO 01	Página 5 de 5
Fecha de Emisión: 08/01/2004	Fecha de Rev.: 21/06/2013 Núm. Rev.: 18
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTOS DE LA CGTI

Procedimiento para Soporte Técnico
 Procedimiento para Acciones Correctivas

PRO 6.3 DAU 04
PRO 8.5 CNO 02

5.2 Documentos de Referencia

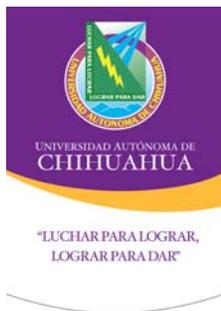
Manual de Políticas de Calidad	MPC 4.2 CGTI
Diagrama de Interacción de mantenimientos de la CGTI	DOC 4.1 CNO 08a
Diagrama de Interacción de mantenimientos de la CGTI	DOC 4.1 CNO 08b
Guía para la revisión del SITE de la CGTI	DOC 6.3 CSC 01
Rutina de mantenimiento de Infraestructura del DSI	DOC 6.3 DSI 04
Rutina de Telefonía para Mantenimiento Correctivo	DOC 6.3 DRT 01

6.0 FORMATOS

Plan anual de mantenimientos	FOR 6.3 CNO 01	1 año
Solicitud de Requisición	FOR 7.4 CAD 01	1 año
Reporte de acciones	FOR 8.5 CNO 01	1 año
Bitácora de revisión al SITE de la CGTI	FOR 7.5 CSC 09	1 año
Registro de Mantenimientos Preventivos	FOR 6.3 CSC 03	1 año
Registro de Mantenimiento Preventivo	FOR 6.3 DRT 01	1 año
Rutina de Inspección	FOR 6.4 CAD 01	1 año
Formato de revisión de Mantenimientos	FOR 6.3 CNO 02	1 año

7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación del Procedimiento de mantenimientos de la CGTI	08/01/2004
2	Se eliminó un punto (4.2.2)	10/06/2004
3	Se especificó más claramente los responsables	21/10/2004
4	Se corrigió el estado en trámite del CSC	09/12/2004



Código: PRO 6.3 CNO 01	Página 6 de 5
Fecha de Emisión: 08/01/2004	Fecha de Rev.: 21/06/2013 Núm. Rev.: 18
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTOS DE LA CGTI

5	Se agregó el punto 4.1.3 (formato)	08/03/2005
6	Se modificó el punto 4.1.2 (correo)	07/06/2005
7	Se agregó el punto 4.4 (formato y un docto.)	06/02/2006
8	Cambios en el proceso y actualización de la redacción	05/03/2007
9	Eliminación de la referencia a las normas ISO	04/05/2007
10	Cambio de firma por personal que labora el documento.	11/09/2007
11	Cambio en el punto 4.1.6 sobre nuevo procedimiento del DAU y referencia a un nuevo formato del DAU en el punto 6.0.	14/04/2008
12	Cambios en los puntos 4.1.4, 4.1.5 y 4.1.6	06/08/2008
13	Modificación al punto 4.1.4 y se agrega el punto 4.5	05/10/2009
14	Modificación en el punto 4.1.4.	30/11/2009
15	Modificación en el punto 3.0 Responsables se elimina el NOC y se agrega el CSC y modificación en el punto 4.4.	11/05/2011
16	Adecuación en la redacción del documento, se elimina el punto 4.4.2 y se elimina el FOR 6.3 CSC 01	09/01/2012
17	Adecuación al documento	14/12/2012
18	Se modifica el punto 4.1.7	21/06/2013