



Código: PRO 6.3 CNO 01	Página 1 de 4
Fecha de Emisión: 08/01/2004	Fecha de Rev.: 14/04/2008 Num. Rev.: 11
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

DAU	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
CAD	Coordinador Administrativo
CNO	Coordinador de Normatividad
CGE	Coordinador General
RM	Responsables de mantenimientos (CAD, CSC, DSE, DSI, DRT, DAU)
HD	Helpdesk
NOC	Network Operation Center

4.0 PROCEDIMIENTO

Mantenimiento preventivo

4.1 RMP/CNO/ CGE Realiza plan anual de mantenimiento preventivo

4.1.1 El primer mes del año en curso cada responsable de área deberá formular su plan de mantenimiento en el formato de reportes de mantenimiento de la CGTI (**FOR 6.3 CNO 01**) y enviarlo a CNO como fecha limite el día ultimo del mismo mes.

4.1.2 Integración y aprobación del Plan Anual

La CNO recibe el plan de cada área, lo integra y lo notifica al CGE.



Código: PRO 6.3 CNO 01	Página 2 de 4
Fecha de Emisión: 08/01/2004	Fecha de Rev.: 14/04/2008 Num. Rev.: 11
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTOS DE LA CGTI

- 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 actualizar dicho plan.
El RM ejecuta el plan de mantenimiento preventivo correspondiente a su área.
- 4.1.4 Cualquier mantenimiento que no sea cumplido de acuerdo a la planeación proporcionada, se deberá justificar mediante un reporte de acción correctiva (**FOR 8.5 CNO 01**).
- 4.1.5 El cumplimiento del plan será verificado al RM, cuando se considere necesario por el CGE y en las auditorías internas y externas.
- 4.1.6 Los métodos para la realización de los mantenimientos preventivos serán definidos por las áreas correspondientes, los cuales se encuentran en los siguientes documentos:

PRO 6.3 DAU 03 Procedimiento para mantenimiento preventivo de equipo de cómputo.

DOC 6.3 DSI 04 Rutina de mantenimiento de Infraestructura del DSI.

PRO 6.4 CAD 01 Procedimiento para el Ambiente de Trabajo.

PRO 6.3 DSE 02 Procedimiento para el mantenimiento preventivo de los Servicios Electrónicos.

El mantenimiento a los servidores podrá ser correctivo o preventivo y será ejecutado por las áreas correspondientes.

4.2 NOC Mantenimiento preventivo al SITE

- 4.2.1 La revisión al SITE del edificio DECAD/CGTI es llevada a cabo por personal del NOC 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 DRT 02**) para la revisión del SITE, el personal del NOC llena formato (**FOR 7.5 DRT 16**) Bitácora de la Revisión del SITE de la CGTI.

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

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

Mantenimiento correctivo y preventivo (bienes inmuebles)

4.4 CAD/CGE Realiza rutinas de inspección

- 4.4.1 Para detectar posibles problemas y/o fallas, se realizan rutinas de inspección por medio del comité de seguridad mixta, 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**).



Código: PRO 6.3 CNO 01	Página 3 de 4
Fecha de Emisión: 08/01/2004	Fecha de Rev.: 14/04/2008 Num. Rev.: 11
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTOS DE LA CGTI

- 4.4.2 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)**.
- 4.4.2.1 Solicita la autorización del CGE en **(FOR 7.4 CAD 01)** y una vez autorizado, notifica a la CAD.
- 4.4.2.2 La CAD elabora Requisición UACH y envía a Departamento de Adquisiciones.
- 4.4.3 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.
- 4.4.3.1 CGE revisa la solicitud, en caso de ser aprobada, la CAD la turna al Departamento de Mantenimiento.
- 4.4.3.2 Si la solicitud es rechazada, la CAD informa al jefe de departamento correspondiente.

5.0 REFERENCIAS

5.1 Procedimientos de Referencia

Procedimiento para el Ambiente de Trabajo
Procedimiento para Atención a Usuarios
Procedimiento para mantenimiento preventivo de equipo de cómputo

PRO 6.4 CAD 01
PRO 7.2 DAU 01
PRO 6.3 DAU 03

5.2 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad
Diagrama de Interacción de mantenimientos de la CGTI
Diagrama de Interacción de mantenimientos de la CGTI
Guía para la revisión del SITE de la CGTI

MPC 4.2 CGTI
DOC 4.1 CNO 08a
DOC 4.1 CNO 08b
DOC 6.3 DRT 02

6.0 FORMATOS

Servicio de mantenimiento preventivo
Reporte mensual de servicio de mantenimiento preventivo

FOR 6.3 DAU 02
FOR 6.3 DAU 07

1 año
1 año



Código: PRO 6.3 CNO 01	Página 4 de 4
Fecha de Emisión: 08/01/2004	Fecha de Rev.: 14/04/2008 Num. Rev.: 11
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTOS DE LA CGTI

Reporte de mantenimientos de la CGTI	FOR 6.3 CNO 01	1 año
Solicitud de mobiliario, herramienta de trabajo, materiales consumibles, acervos y servicios.	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 DRT 16	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 elimino 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
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 agrego 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