



## INSTRUCTIVO PARA REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO

### 1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE.

#### 1.1 Propósito.

Prolongar la vida útil de los equipos de cómputo, así como prevenir y evitar posibles fallas de hardware o software, mediante la aplicación de un programa de mantenimiento preventivo, que garantice que los equipos de cómputo no serán dañados en sus componentes por los factores ambientales en los que se desempeña; y de esta forma mantenerlos en condiciones óptimas de funcionamiento, de acuerdo a las especificaciones técnicas de cada fabricante.

#### 1.2 Alcance.

Se proporcionará mantenimiento preventivo a PC, impresoras y laptops; ubicadas en las siguientes áreas de la Facultad de Contaduría y Administración:

Dos veces por año:

- Área de Laboratorios
- Área de Licenciatura
- Biblioteca

Una vez por año:

- Dirección
- Secretaría de Planeación
- Secretaría Administrativa
- Secretaría Académica
- Secretaría de Extensión y Difusión
- Sala de Maestros
- Servicios Escolares
- Centro de Informática

El servicio de mantenimiento preventivo es responsabilidad del Jefe y personal del Área de taller y se realizará según lo establecido en el programa de mantenimiento preventivo y en los horarios que mejor se convengan. Para solicitar un mantenimiento preventivo fuera de este programa será necesario hacer una solicitud al personal del área de laboratorios para ser registrado y programado en el SGAUSCIFCA.

### 2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍAS.

N/A

### 3.0 PROCEDIMIENTO

#### Servicios Provistos

- Mantenimiento preventivo a computadora personal de escritorio
- Mantenimiento preventivo a laptop
- Mantenimiento preventivo a impresora

COPIA  
NO CONTROLADA



## INSTRUCTIVO PARA REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO

### Prioridades de Llamados

Las solicitudes generadas para cualquiera de los servicios provistos se atenderán considerando lo siguiente:

- a. El servicio de mantenimiento preventivo se provee de acuerdo al Programa de Mantenimiento Preventivo F 6.3 JT 02 establecido por el Jefe del Área de Taller.
- b. Las solicitudes que se generen fuera del Programa de Mantenimiento Preventivo serán atendidas de acuerdo a un tiempo de respuesta máximo de 10 días hábiles y a la carga de trabajo del personal del área de taller.

### Reportes del Servicio

- Reporte de Mantenimiento Preventivo F 6.3 JT 01
- Solicitudes de servicio atendidas incluidas en el reporte de servicio solicitados F 7.2 JL 01

### Procedimiento de Escalamiento

Las solicitudes de servicio serán atendidas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Atención a Usuarios, considerando los tres niveles de solución:

1. Registro de solicitudes (personal del área de laboratorios)
2. Ayuda de segundo nivel (personal del área de Taller)
3. Atención de solicitudes retrasadas y/o no confirmadas por los usuarios (Jefe del área de Laboratorios)

### Manejo de La Atención de Primer Nivel

El personal del área de laboratorios deberá tratar con cortesía y respeto a cada uno de los usuarios que requieran ayuda, asegurándose de responder rápidamente al requerimiento efectuado, de igual forma el usuario debe dirigirse en forma respetuosa al personal del área de laboratorios.

### Información del Estado de la Solicitud de Servicio

El usuario podrá solicitar el estado de su solicitud de servicio, con el número de referencia asignado llamando al 6911 o personalmente en el área de laboratorios en el salón de impresiones.

### Cierre de las Solicitudes de Servicio

Las solicitudes de servicio cerradas en el SGAUSCIFCA en cualquiera de los niveles de resolución tendrán un lapso de 72 horas posteriores a la fecha de cierre, para que los usuarios califiquen el servicio recibido como "Satisfactorio" o "No Satisfactorio" al mismo correo, en caso de no recibir comentarios se considera cerradas a satisfacción del usuario.

### Atención a Reclamaciones

Las quejas que los usuarios presenten por servicios proporcionados por el personal de CIFCA son registrados en el SGAUSCIFCA y se genera un plan de acción al interior de CIFCA con el propósito de evitar recurrencias, debiendo mantener informado al usuario que presento la queja del seguimiento atención hasta el cierre de la queja presentada.



## INSTRUCTIVO PARA REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO

### Responsabilidades y Límites

#### Usuarios:

- Dirigir las solicitudes de servicio al personal del área de laboratorios y conservar el número de solicitud asignado, para cualquier aclaración posterior.
- Describir la petición o falla al personal del área de laboratorios lo mas claro posible
- Es importante que los usuarios entiendan que el personal del área de laboratorios espera colaboración del usuario proveyendo información o ejecutando las acciones que se le indiquen. Cualquier usuario que rechace apoyar al personal del área de laboratorios deberá entender que su solicitud podrá tomar mas tiempo en ser atendida.
- Mostrar disponibilidad para que el personal de CIFCA acuda al sitio y tenga acceso al quipo, instalación, sistema o servicio que esta siendo reportado.
  - Verificar el optimo funcionamiento del equipo de cómputo una vez concluido el servicio de mantenimiento preventivo y firmar el Reporte de Mantenimiento Preventivo F 8.2 JT 01

#### Personal del área de laboratorios:

- Registrar las solicitudes de servicio en el SGAUSCIFCA según lo indica el procedimiento de atención a usuarios P 7.2 JL 01.
- Informar a los usuarios del status de sus solicitudes, manteniendo actualizadas las solicitudes registradas en el SGAUSCIFCA.

#### Personal del área de taller

- Atender las solicitudes presentadas por los usuarios de TI según P 7.2 JL 01
- Cumplir con las fechas programadas en el programa de mantenimiento preventivo
- Verificar en presencia del usuario el optimo funcionamiento del equipo de computo una vez concluido el servicio de mantenimiento preventivo y firmar el reporte de servicio (aplica para los equipos de los usuarios que laboran en las oficinas de la FCA)

#### Jefe del Área de Taller

- Elaborar el programa de mantenimiento preventivo
- Registrar y atender las reclamaciones de los usuarios cuando se presenten en cualquiera de los servicios provistos en el presente acuerdo de servicio

### 4.0 REFERENCIAS.

#### 4.1 Documentos de Referencia.

N/A

#### 4.2 Procedimiento Relacionados

N/A

### 5.0 FORMATOS.

Nombre	Código

COPIA  
NO CONTROLADA



**INSTRUCTIVO PARA REALIZAR MANTENIMIENTO  
PREVENTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO**

**6.0 HISTORIAL DE REVISIONES.**

Número revisión	de	Descripción	Fecha de Revisión

<b>Elaboró:</b> Jefe (a) de Taller
<b>Aprobó:</b> Jefe(a) de CIFCA
<b>Fecha de Revisión:</b> 07/08/2007