	Procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo	Código: ITPAC-AD-PO-004
		Versión: 01
		Página 1 de 6

1. PROPÓSITO

Mantener el equipo de cómputo del Instituto Tecnológico de Pachuca en condiciones optimas para su funcionamiento y operatividad, de conformidad con los requisitos del servicio educativo.

2. ALCANCE

Este documento se limita a la descripción de los procedimientos para el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo del Instituto Tecnológico de Pachuca.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.1 Se considera mantenimiento preventivo al servicio programado de forma anual por el Centro de Cómputo, y mantenimiento correctivo al servicio que se programa a partir de una falla o contingencia detectada, que afecta el funcionamiento del equipo de cómputo y la operatividad del área o departamento solicitante.

3.2 El Centro de Cómputo realiza la verificación del equipo de cómputo anualmente en las respectivas áreas o departamentos de la Institución.

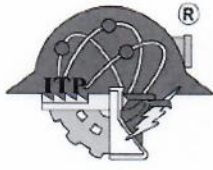
3.3 El Centro de Cómputo, elaborará el programa de mantenimiento preventivo del equipo de cómputo del Instituto Tecnológico, que será considerado en el POA y PIA departamental para la administración de los recursos correspondientes.

3.4 Elaborar el programa de mantenimiento preventivo y atender el mantenimiento correctivo que se solicite, requiere de priorizar la distribución presupuestal de los recursos para aquellas áreas que impactan directamente en el logro de conformidad con los requisitos del servicio educativo, por ejemplo: aulas, laboratorios, talleres, salas y equipos audiovisuales, Centro de Información, entre otros.

3.5 El Centro de Cómputo, recibirá la solicitud de mantenimiento correctivo del área o departamento que así lo requiera, utilizando el formato ITPAC-AD-PO-004-03.

3.6 El Centro de Cómputo, de acuerdo a los recursos financieros y humanos disponibles, realiza de manera interna o externa (con proveedores certificados y aprobados por la Institución), el mantenimiento preventivo y/o correctivo según sea el caso. Para el mantenimiento externo, se deberá aplicar el instructivo del SGC para la identificación y control de procesos internos ITPAC-CA-IT-02.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Mtro. Felipe Javier Juárez Alcántara Jefe del Centro de Cómputo	Ing. Alejandro Cerón López Subdirector Administrativo	Ing. Francisco Rafael Saldaña Ibarra Director
 01 de agosto de 2022	 02 de agosto de 2022	 05 de agosto de 2022



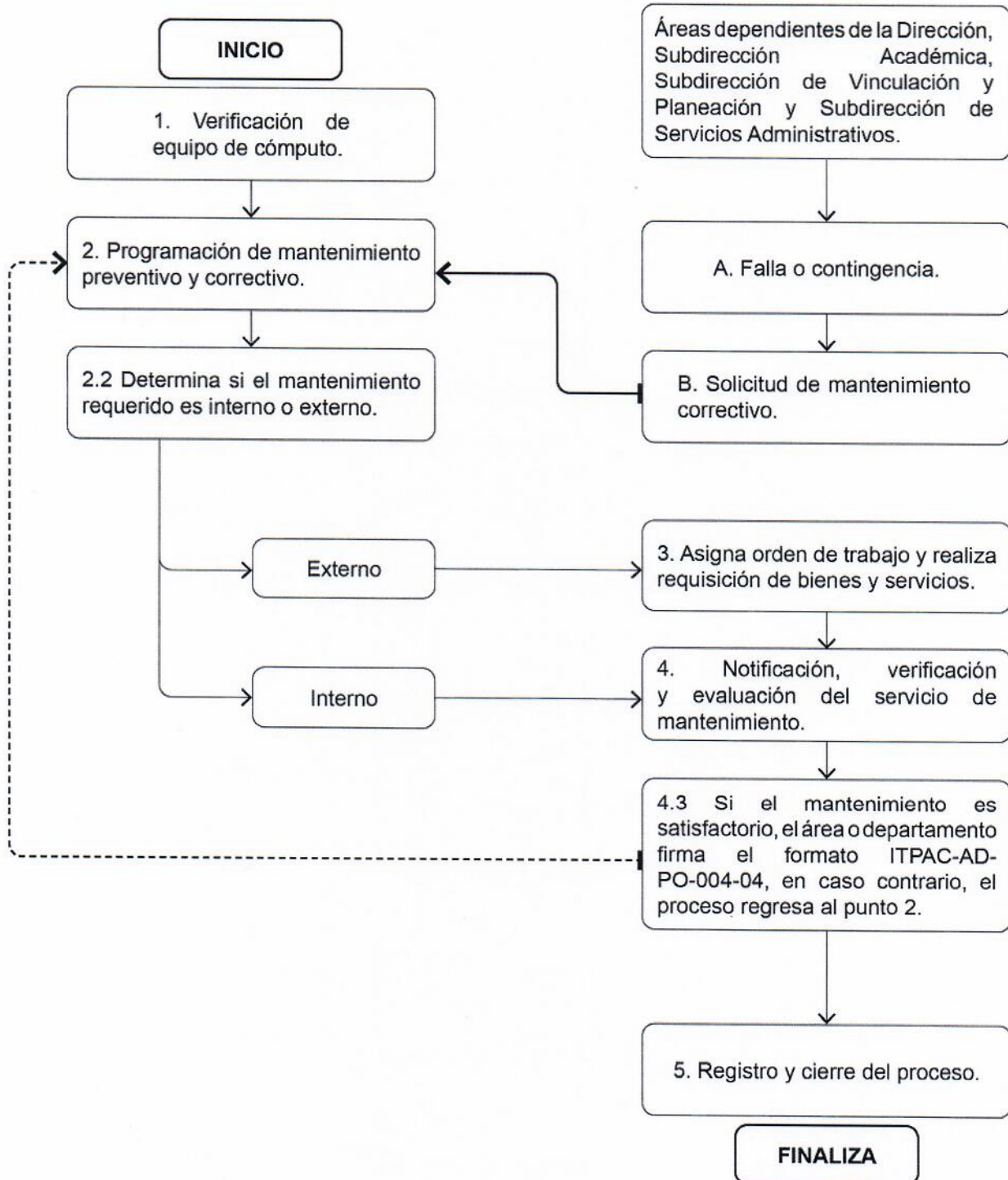
**Procedimiento para el
Mantenimiento Preventivo y/o
Correctivo de Equipo de Cómputo**

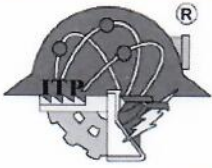
Código: ITPAC-AD-PO-004

Versión: 01

Página 2 de 6

4. DIAGRAMA DE OPERACIÓN





**Procedimiento para el
Mantenimiento Preventivo y/o
Correctivo de Equipo de Cómputo**

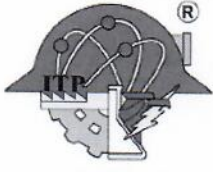
Código: ITPAC-AD-PO-004

Versión: 01

Página 3 de 6

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

SECUENCIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Verificación de equipo de cómputo.	<p>1.1 Evalúa el equipo de cómputo de las áreas o departamentos que requieren mantenimiento.</p> <p>1.2 Registra los hallazgos, si es el caso, y lista el equipo de cómputo utilizando el formato ITPAC-AD-PO-004-01.</p>	Departamento de Centro de Cómputo.
2. Programación de mantenimiento preventivo y correctivo.	<p>2.1 Programa, de forma anual, el mantenimiento preventivo de equipo de cómputo de las áreas o departamentos, utilizando el formato ITPAC-AD-PO-004-02. Para el caso del mantenimiento correctivo, se programa a partir del fallo o contingencia reportada.</p> <p>2.2 Determina si el mantenimiento requerido es interno o externo.</p> <p>2.3 Si el mantenimiento requerido es interno, pasa al punto 4.</p> <p>2.4 Si el mantenimiento requerido es externo, pasa al punto 3.</p>	Departamento de Centro de Cómputo.
A. Falla o contingencia.	A.1 Detecta la falla o contingencia en el funcionamiento y operación del equipo de cómputo.	Áreas dependientes de la Dirección, Subdirección Académica, Subdirección de Vinculación y Planeación y Subdirección de Servicios Administrativos.
B. Solicitud de mantenimiento correctivo.	<p>B.1 Reporta la falla o contingencia utilizando el formato de solicitud de mantenimiento correctivo ITPAC-AD-PO-004-03.</p> <p>B.2 Entrega el formato de solicitud de mantenimiento correctivo ITPAC-AD-PO-004-03 al departamento de Centro de Cómputo.</p> <p>B.3 Se repite el proceso del punto 2.</p>	Áreas dependientes de la Dirección, Subdirección Académica, Subdirección de Vinculación y Planeación y Subdirección de Servicios Administrativos.



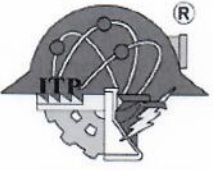
**Procedimiento para el
Mantenimiento Preventivo y/o
Correctivo de Equipo de Cómputo**

Código: ITPAC-AD-PO-004

Versión: 01

Página 4 de 6

SECUENCIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
3. Asigna orden de trabajo y realiza requisición de bienes y servicios.	<p>3.1 Requisita bienes y/o servicios utilizando el formato ITPAC-AD-FO-03.</p> <p>3.2 Entrega la requisición, formato ITPAC-AD-FO-03, y realiza el seguimiento hasta la recepción satisfactoria de los bienes y/o servicios. Pasa al punto 4.</p>	Departamento de Centro de Cómputo.
4. Notificación, verificación y evaluación del servicio de mantenimiento.	<p>4.1 El Centro de Cómputo notifica como concluida la verificación del mantenimiento preventivo y/o correctivo al área o departamento correspondiente.</p> <p>4.2 El área o departamento verificado, evalúa el servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo.</p> <p>4.3 Si el mantenimiento es satisfactorio, el área o departamento firma el formato ITPAC-AD-PO-004-04, en caso contrario, el proceso regresa al punto 2.</p>	Áreas dependientes de la Dirección, Subdirección Académica, Subdirección de Vinculación y Planeación, Subdirección de Servicios Administrativos y Centro de Cómputo.
5. Registro y cierre del proceso.	<p>5.1 Registra la conclusión del proceso en la orden de trabajo de mantenimiento (preventivo / correctivo), utilizando el formato ITPAC-AD-PO-004-04.</p> <p>5.2 Una vez concluye el mantenimiento preventivo para todas las áreas o departamentos, cierra el proceso entregando copia del formato firmado ITPAC-AD-PO-004-04 al departamento de Planeación, Programación y Presupuestación, para control de POA y PIA.</p>	Departamento de Centro de Cómputo.

	Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Equipo de Cómputo	Código: ITPAC-AD-PO-004
		Versión: 01
		Página 5 de 6

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTO
Programa de Trabajo Anual Vigente del Plantel
Programa Operativo Anual Vigente del Plantel
Anexo 8 Servicios Externos del Manual de Calidad

7. REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO DE RETENCIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO
Lista de verificación de equipo de cómputo.	1 año	Departamento responsable de realizar mantenimiento.	ITPAC-AD-PO-004-01
Programa de mantenimiento preventivo.	1 año	Departamento responsable de realizar mantenimiento.	ITPAC-AD-PO-004-02
Solicitud de mantenimiento correctivo.	1 año	Departamento responsable de realizar mantenimiento.	ITPAC-AD-PO-004-03
Orden de trabajo de mantenimiento (preventivo y/o correctivo).	1 año	Departamento responsable de realizar mantenimiento.	ITPAC-AD-PO-004-04

8. GLOSARIO

Verificación de instalaciones: Actividad de inspección de la infraestructura de la red de datos y equipo de cómputo en los espacios educativos.

Equipo de Computo: Todo aquel dispositivo electrónico cuya base de funcionamiento es la información digital y demás objetos similares para la prestación del servicio educativo.

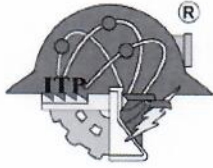
9. ANEXOS

9.1 Formato para lista de verificación de equipo de cómputo. ITPAC-AD-PO-004-01

9.2 Formato para programa de mantenimiento preventivo. ITPAC-AD-PO-004-02

9.3 Formato para solicitud de mantenimiento correctivo. ITPAC-AD-PO-004-03

9.4 Formato para orden de trabajo de mantenimiento (preventivo y/o correctivo). ITPAC-AD-PO-004-04



**Procedimiento para el
Mantenimiento Preventivo y/o
Correctivo de Equipo de Cómputo**

Código: ITPAC-AD-PO-004

Versión: 01

Página 6 de 6

10 CAMBIOS DE ESTA REVISIÓN

No. DE VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	02/agosto/2022	<ul style="list-style-type: none">- Redacción general del documento.- Diagrama de operación.- Ajustes y redacción en la descripción del procedimiento.- Actualización en nombre de formatos en lista de registros.

No. DE VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	05/Octubre/2020	<ul style="list-style-type: none">- Actualización a la norma internacional ISO 9001:2015.