1. Propósito

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

2. Alcance

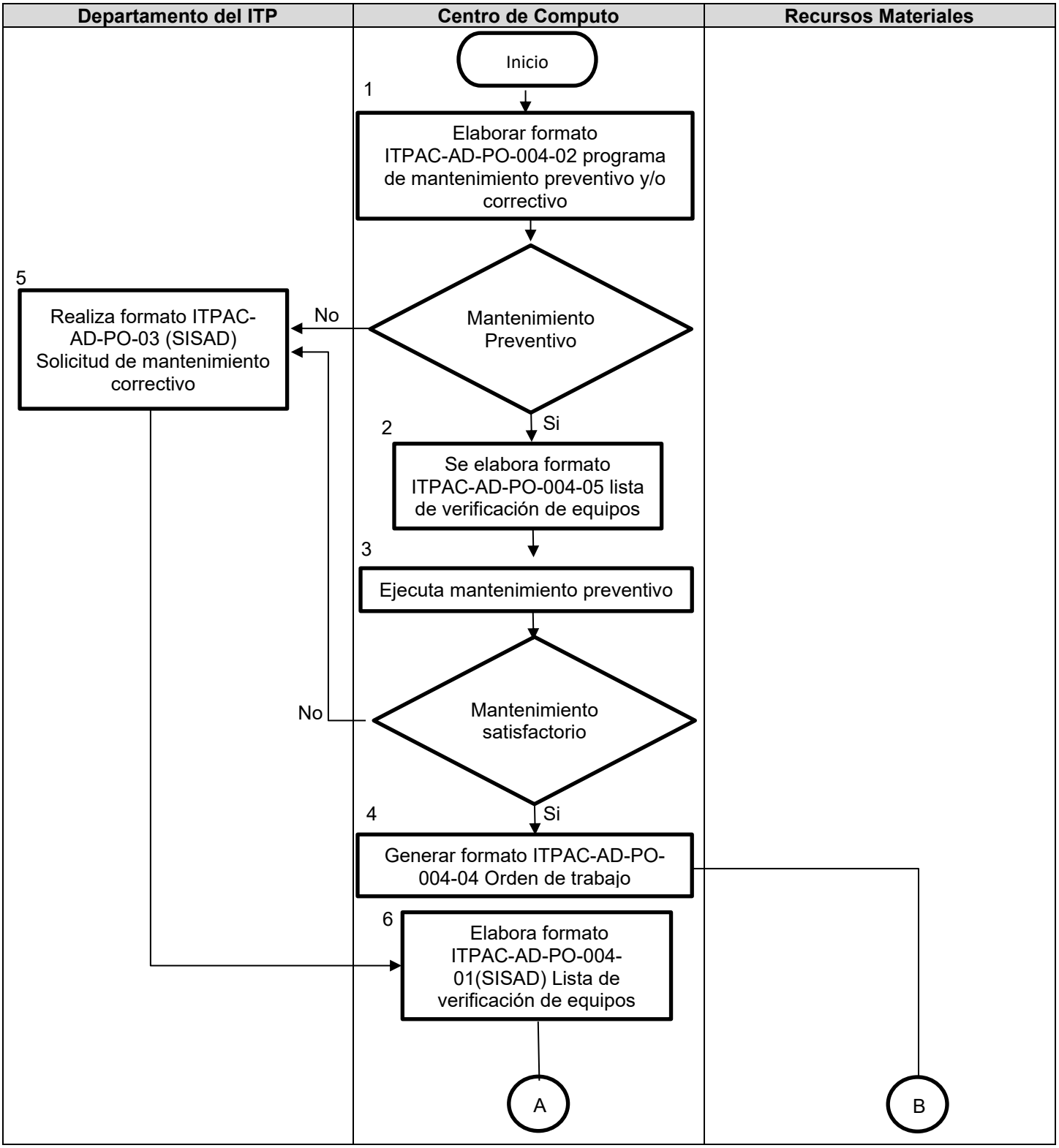
Este documento se limita a la descripción de los procedimientos para el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo del Instituto Tecnológico de Pachuca.

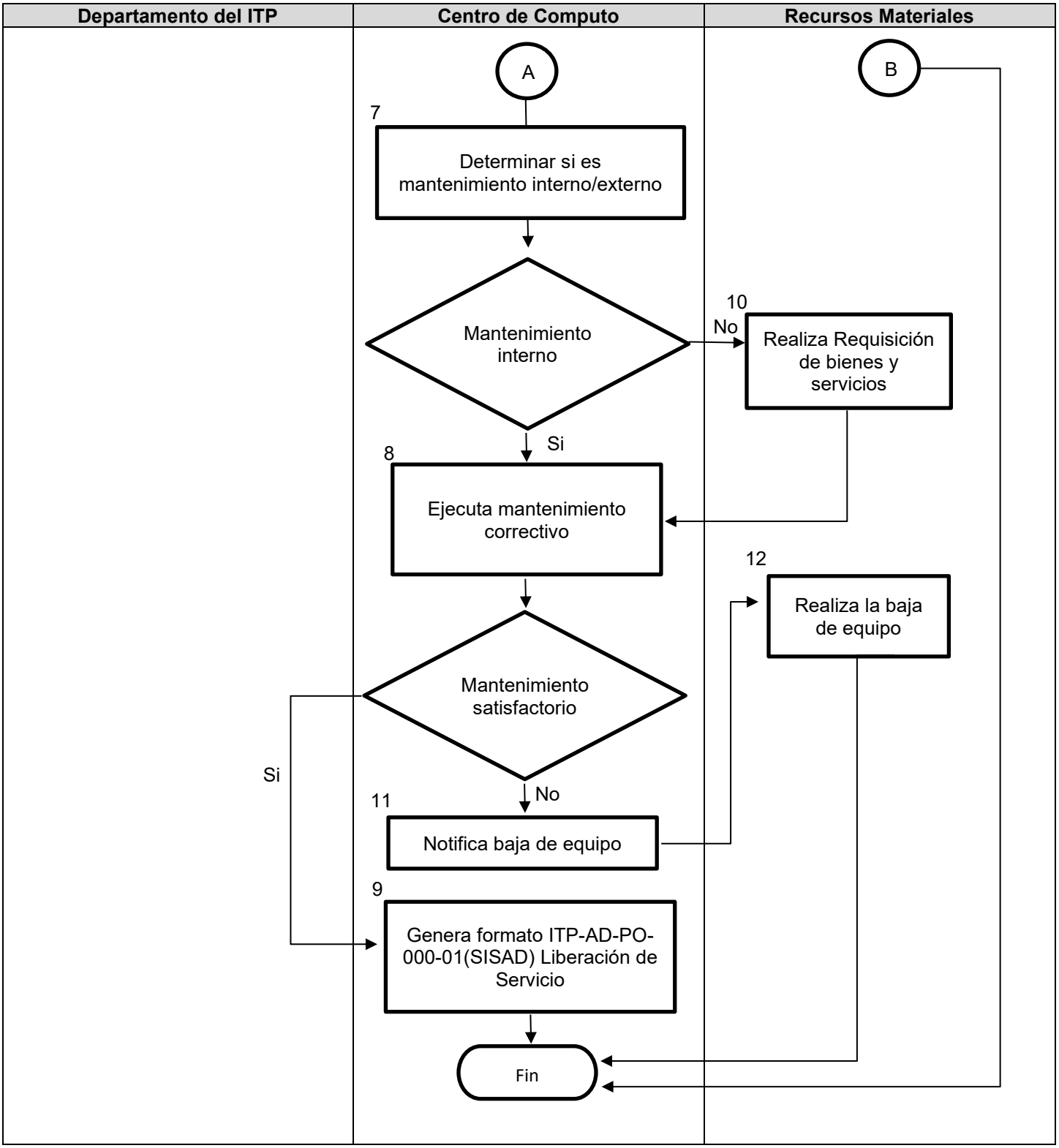
3. Políticas de operación

3.1 El Centro de Cómputo realiza la verificación del equipo de cómputo anualmente en las respectivas áreas o departamentos de la Institución.
3.2 El Centro de Cómputo elaborará el programa de mantenimiento preventivo del equipo de cómputo del Instituto Tecnológico, que será considerado en el POA y PTA departamental para la administración de los recursos correspondientes.
3.3 Elaborar el programa de mantenimiento preventivo y atender el mantenimiento correctivo que se solicite requiere 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 audiovisuales, Centro de Información, entre otros.
3.4 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 del sistema SISAD.
3.5 El Centro de Cómputo, de acuerdo con 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-CAIT-02.

CONTROL DE EMISION		
ELABORO	**REVISO**	**AUTORIZO**
Lic. Mary Ana Hernández Jiménez Centro de Cómputo	Mtro. Jorge Javier Ortiz Camacho Subdirección de Servicios Administrativos	Mtro. Miguel Ángel Lee Rodríguez Dirección
Firma	Firma	Firma
01 de septiembre de 2026	01 de septiembre de 2026	01 de septiembre de 2026

4. Diagrama del procedimiento




Departamento del ITP
Centro de Computo
Recursos Materiales
A
B
7
Determinar si es mantenimiento interno/externo
Mantenimiento interno
10
No
Realiza Requisición de bienes y servicios
Si
8
Ejecuta mantenimiento correctivo
12
Realiza la baja de equipo
Mantenimiento satisfactorio
Si
No
11
Notifica baja de equipo
9
Genera formato ITP-AD-PO-000-01(SISAD) Liberación de Servicio
Fin

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elaboración del programa de mantenimiento	1.1 Se elabora el programa de mantenimiento preventivo y/o correctivo que se lleva a cabo de forma anual (ITPAC-AD-PO-004-02 Programa de mantenimiento preventivo).	Centro de Cómputo
2. Elaboración de la lista de verificación de equipos	2.1 Si el mantenimiento es preventivo, se realiza la verificación de equipos con el formato ITPAC-AD-PO-004-05 Lista de verificación de equipos. 2.2 Si el mantenimiento no es preventivo, los departamentos del ITP notifican alguna falla o contingencia de los equipos de cómputo.	Centro de Cómputo
3. Ejecución del mantenimiento preventivo	3.1 Se realiza el mantenimiento preventivo de los equipos.	Centro de Cómputo
4. Generación de la orden de trabajo	4.1 Si el mantenimiento preventivo fue satisfactorio, se genera la orden de trabajo con el formato: ITPAC-AD-PO-004-04 Orden de trabajo de mantenimiento (preventivo y, o correctivo). Finaliza el proceso. 4.2 Si durante el mantenimiento preventivo se detecta alguna falla o contingencia se notifica en la lista de verificación y continua en el punto 5.	Centro de Cómputo
5. Solitud de mantenimiento correctivo	5.1 El departamento envía la solicitud de mantenimiento correctivo a través del sistema SISAD utilizando el formato: ITPAC-AD-PO-004-03 Solicitud de mantenimiento correctivo (aplica si se detecta una falla directa o si la finalización del mantenimiento preventivo NO fue satisfactoria).	Departamento del ITP
6. Verificación de equipo de cómputo.	6.1 Se verifica el equipo de cómputo descrito en la solicitud de mantenimiento correctivo y se registran los hallazgos en la lista de verificación de equipos en el sistema SISAD con el formato ITPAC-AD-PO-004-01 Lista de verificación	Centro de Cómputo
7. Determinación del tipo de mantenimiento	7.1 Determina si el mantenimiento requerido es interno o externo.	Centro de Cómputo
8. Ejecución del mantenimiento correctivo	8.1 Se realiza el mantenimiento correctivo (si el mantenimiento es interno, o tras la requisición de bienes y servicios si es externo).	Centro de Cómputo
9. Generación de la liberación del servicio	9.1 Si es satisfactoria la finalización del mantenimiento correctivo, se genera y se firma el formato: ITPAC-AD-PO-000-01 Liberación del servicio del sistema SISAD para la liberación del servicio. Finaliza el proceso.	Centro de Cómputo
10. Requisición de bienes y servicios	10.1 Si el mantenimiento no es interno (es externo), Recursos Materiales realiza la requisición de bienes y servicios.	Recursos Materiales
11. Notificación de baja	11.1 Si la finalización del mantenimiento correctivo no es satisfactoria, se notifica al departamento con oficio para la baja del equipo.	Centro de Cómputo
12. Baja de equipo	12.1 Recursos Materiales realiza el proceso de la baja del equipo. Finaliza el proceso.	Recursos Materiales

6. Documentos de referencia

Documento
Programa de Trabajo Anual Vigente del Plantel
Programa Operativo Anual Vigente del Plantel
SISAD

7. Registros

Nombre	Código	Manejo	Almacenamiento	Vigencia	Destino Final	Responsable
Mantenimiento Preventivo						
Mantenimiento preventivo: Lista de verificación de equipo de cómputo.	ITPAC-AD-PO-004-05	Folio	Físico y/o electrónico	Trámite: 2 Concentración: 5 Total:7	Conservación (X) Eliminación (7) Muestreo (0)	Centro de Cómputo
Programa de mantenimiento preventivo.	ITPAC-AD-PO-004-02	Folio	Físico y/o electrónico	Trámite: 2 Concentración: 5 Total:7	Conservación (X) Eliminación (7) Muestreo (0)	Centro de Cómputo
Orden de trabajo de mantenimiento (preventivo y/o correctivo).	ITPAC-AD-PO-004-04	Folio	Físico y/o electrónico	Trámite: 2 Concentración: 5 Total:7	Conservación (X) Eliminación (7) Muestreo (0)	Centro de Cómputo
Mantenimiento Correctivo						
Mantenimiento correctivo: Solicitud de mantenimiento correctivo.	ITPAC-AD-PO-001-03 (2022-01-24) Rev. 0	Cronológico	Físico y/o electrónico	Trámite: 2 Concentración: 5 Total:7	Conservación (X) Eliminación (7) Muestreo (0)	Centro de Cómputo
Lista de verificación.	ITPAC-AD-PO-004-01 Rev. 0	Cronológico	Físico y/o electrónico	Trámite: 2 Concentración: 5 Total:7	Conservación (X) Eliminación (7) Muestreo (0)	Centro de Cómputo
liberación de servicio.	ITPAC-AD-PO-000-01 Rev. 0	Cronológico	Físico y/o electrónico	Trámite: 2 Concentración: 5 Total:7	Conservación (X) Eliminación (7) Muestreo (0)	Centro de Cómputo

8. Glosario

- Equipo de Cómputo: Todo aquel dispositivo electrónico cuya base de funcionamiento es la información digital y demás objetos similares para la prestación del servicio educativo.
- Mantenimiento correctivo: Es el servicio que se programa a partir de una falla detectada por alguna área, departamento o por personal del centro de cómputo tras un mantenimiento preventivo, que afecta el funcionamiento del equipo de cómputo y la operatividad del área o departamento solicitante.
- Mantenimiento preventivo: Es el servicio programado de forma anual por el Centro de Cómputo.
- verificación de equipo: Actividad de revisión del equipo de cómputo en los espacios educativos.

9. Anexos

No aplica.

10. Cambios a esta versión

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	5 de octubre de 2020	Actualización a la norma internacional ISO 9001:2015
1	2 de agosto de 2022	Redacción general del documento. Diagrama de operación. Ajustes y redacción en la descripción del procedimiento. Actualización en nombre de formatos en lista de registros.
2	12 de mayo de 2025	Revisión completa e implementación del Sistema de Gestión Integrado.
3	26 de septiembre 2025	Modificación al Procedimiento para mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo, diagrama de flujo y descripción del procedimiento, así como documentos de registro para mantenimiento correctivo dando seguimiento al proceso desde la plataforma SISAD.
4	1 de septiembre de 2026	Modificación al proceso de mantenimiento preventivo y/o correctivo, se actualiza diagrama de flujo y descripción de proceso, se agrega sección de registros.

11. Información y reportes generados para otras áreas

Reporte o Información	Área Receptora	Periodicidad
Copia del formato firmado ITPAC-AD-PO-000-01 para control de POA y PIA.	Departamento de planeación, programación y presupuestación.	Al cierre del mantenimiento preventivo.