

**Clave:** PR-26-06

**Fecha de emisión:** 31/03/2015

**Versión N°.** 2

**Página:** 1 de 6

# Procedimiento de Mantenimiento preventivo a equipos de cómputo

**Elaboró**



**Ing. Concepción Imelda López  
Aguirre**

Responsable de Soporte Técnico

**Revisó**



**Ing. Carlos Antonio Gómez  
Meda**

Coordinador General de  
Tecnologías de Información

**Aprobó**



**Dr. Leonel Arreola Sotelo**  
Director General del DIF Estatal

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia  
DIF Estatal Colima**

Coordinación General de Tecnologías de Información y CREE  
**Procedimiento de mantenimiento preventivo a equipos de  
cómputo**

Clave: PR-26-06  
Emisión: 31/03/15  
Versión: 2  
Página 2 de 7

## **1. OBJETIVO**

Garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de cómputo de las áreas del DIF Estatal, mediante la atención preventiva, para evitar en lo posible las incidencias relacionadas con averías en los mismos.

## **2. ALCANCE**

Aplica en todas las áreas del DIF Estatal y CREE que utilizan equipo de computo, a excepción del CECOIN.

## **3. POLÍTICAS**

- 3.1 Los equipos deberán ser entregados en la Coordinación General de Tecnologías de Información si el área atendida se encuentra fuera del complejo, la cual notificará al área cuando el servicio haya sido terminado para que estas recojan sus equipos.
- 3.2 El responsable del equipo de cómputo debe de otorgar las facilidades para poder dar el servicio.
- 3.3 En el caso de las áreas que se encuentran dentro del complejo, los equipos serán recogidos para su servicio por el área de soporte y entregados cuando se haya realizado su mantenimiento.
- 3.4 La Coordinación General de Tecnologías de Información le notificará al responsable del área vía memorándum, una semana previa al servicio, que debe enviar el equipo de cómputo para darle el mantenimiento preventivo.
- 3.5 Cuando el área de soporte re programe el mantenimiento preventivo de los equipos, se le notificara vía telefónica al solicitante y se registrará en el FO-26-121 control de llamadas.
- 3.6 Cuando el área no entregue los equipos para su mantenimiento programado, el área de soporte técnico le asignará su mantenimiento al siguiente año, a excepción de que se genere un espacio en la bitácora vigente.
- 3.7 De ser necesaria la compra de algún material se le dará el servicio al equipo, una vez que se reciba el material requisitado.
- 3.8 Si en algún servicio se requiere de material y el área de soporte técnico cuenta con el mismo, será instalado y el departamento solicitante deberá hacer la reposición de dicho material y deberá enviarlo a la coordinación.

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia  
DIF Estatal Colima**

**Coordinación General de Tecnologías de Información y CREE**  
**Procedimiento de mantenimiento preventivo a equipos de  
cómputo**

Clave: PR-26-06  
Emisión: 31/03/15  
Versión: 2  
Página 3 de 7

- 3.9 El responsable de soporte técnico y Responsables de informática del CREE entregan a las áreas el FO-26-28, para su evaluación y firma el cual se entregará a la brevedad posible.
- 3.10 La Coordinación General de Tecnologías de Información envía a la Coordinación General de Gestión de Calidad la Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora (FO-26-20) a inicio de año y está a su vez se la da a conocer a las diferentes áreas.
- 3.11 El área de soporte anualmente programa los mantenimientos preventivos en la Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora (FO-26-20).
- 3.12 El CREE cuando da los mantenimientos preventivos a sus equipos, habilitan un laptop al usuario (a).
- 3.13 Los mantenimientos en el CREE duran de uno a dos días hábiles como máximo.
- 3.14 Los mantenimientos en el CREE se programaran a partir de Julio a Diciembre y se utiliza el FO-26-20 Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora.
- 3.15 El CREE para control interno de sus equipos de computo, asigna un folio interno a cada computadora.

#### **4. MARCO NORMATIVO**

- 4.1 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.
- 4.2 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.

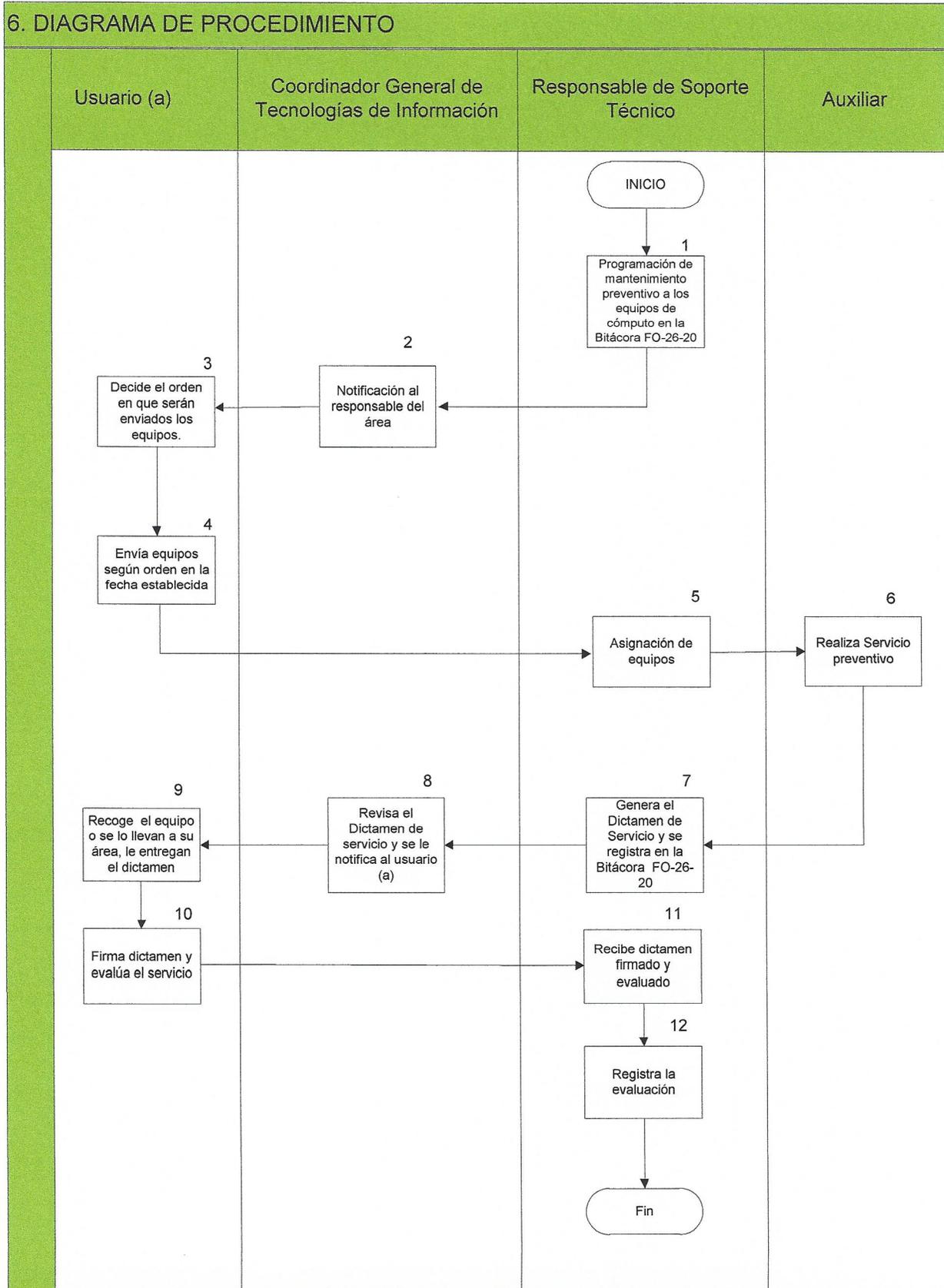
#### **5. TERMINOS/ DEFINICIONES**

- **Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora:** Registro escrito de la programación y realización de mantenimientos preventivos, correctivos, actualizaciones y demás acciones realizadas en los equipos de las diferentes áreas de la institución.
- **Dictamen de servicio:** Documento en el que se da a conocer el estado en el que se encuentra el equipo de cómputo, junto con una breve descripción del servicio que se le realizó.
- **Mantenimiento preventivo:** Servicio que tiene como finalidad el prevenir o minimizar la probabilidad de fallas en los equipos de cómputo.
- **Reprogramar:** Acción que realiza el área de soporte cuando por alguna causa no se realiza el mantenimiento preventivo en la fecha programada.
- **Usuario (a):** Persona que cuentan con equipo de cómputo como herramienta de trabajo.

# Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF Estatal Colima

Coordinación General de Tecnologías de Información y CREE  
**Procedimiento de mantenimiento preventivo a equipos de cómputo**

Clave: PR-26-06  
Emisión: 31/03/15  
Versión: 2  
Página 4 de 7



**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia  
DIF Estatal Colima**

Coordinación General de Tecnologías de Información y CREE  
**Procedimiento de mantenimiento preventivo a equipos de  
cómputo**

Clave: PR-26-06  
Emisión: 31/03/15  
Versión: 2  
Página 5 de 7

**7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

<b>Responsable</b>	<b>Secuencia de fases / Descripción de Actividades</b>	<b>Referencias</b>
Responsable de soporte técnico  Responsables de informática del CREE	<b>Fase 1.</b> 1.1 Programación de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo.	Bitácora de Mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora FO-26-20
Coordinador general de tecnologías de información  Responsables de informática del CREE	<b>Fase 2.</b> 2.1 Notificación al responsable del área.	Memorándum  De manera verbal (en el caso del CREE)
Usuario (a)	<b>Fase 3.</b> 3.1 Decide de acuerdo a su carga de trabajo, el orden en que prefieren sean revisados los equipos a su cargo.	
Usuario (a)	<b>Fase 4.</b> 4.1 Envía equipos según orden en la fecha establecida.	
Responsable de soporte técnico	<b>Fase 5.</b> 5.1 Asignación de equipos.	
Responsable de soporte técnico y/o Auxiliar  Responsables de informática del CREE	<b>Fase 6.</b> 6.1 Realiza servicio preventivo.	
Responsable de soporte técnico  Responsables de informática del CREE	<b>Fase 7.</b> 7.1 Genera dictamen de servicio y se registra en la Bitácora de Mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora.	FO-26-28 Dictamen de servicio.  FO-26-20 Bitácora de Mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora.

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia  
DIF Estatal Colima**

Coordinación General de Tecnologías de Información y CREE  
**Procedimiento de mantenimiento preventivo a equipos de  
cómputo**

Clave: PR-26-06  
Emisión: 31/03/15  
Versión: 2  
Página 6 de 7

Coordinador general de tecnologías de información	<b>Fase 8.</b> 8.1 Revisa el Dictamen de Servicio y valida.	FO-26-28 Dictamen de servicio
Coordinador del CREE	Se le notifica al usuario (a), vía telefónica a las áreas de afuera del complejo.	
Usuario (a)	<b>Fase 9.</b> 9.1 Recoge el equipo o se lo llevan al área y se le entrega dictamen.	
Usuario (a)	<b>Fase 10.</b> 10.1 Firma dictamen y evalúa el servicio.	
Responsable de soporte técnico	<b>Fase 11.</b> 11.1 Recibe dictamen firmado y evaluado.	FO-26-28 Dictamen de servicio
Responsable de soporte técnico	<b>Fase 12.</b> 12.1 Registra evaluación.	Base de datos Dictamen de servicio
Responsables de informática del CREE		Ficha Técnica (solo él CREE)

**8. REGISTROS DE CALIDAD**

Clave	Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo
FO-26-20	Bitácora de Mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora.	Permanente	Responsable de soporte técnico  Responsables de informática del CREE
FO-26-28	Dictamen de servicio.	2 años	Responsable de soporte técnico  Responsables de informática del CREE
N/A	Base de Datos Dictamen de Servicio.	Permanente	Responsable de soporte técnico

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia  
DIF Estatal Colima**

Coordinación General de Tecnologías de Información y CREE  
**Procedimiento de mantenimiento preventivo a equipos de  
cómputo**

Clave: PR-26-06  
Emisión: 31/03/15  
Versión: 2  
Página 7 de 7

FO-26-121	Control de llamadas.	1 año	Secretaria
N/A	Ficha Técnica	1 año	Responsable de soporte técnico Responsables de informática del CREE
N/A	IPS CREE Nuevo	1año	Responsables de informática del CREE

**9. SECCIÓN DE CAMBIOS**

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
2	31/03/2015	Se incluyó al CREE.
1	20/10/2014	Se realizaron algunas precisiones para que el procedimiento sea más claro.
0	20/06/2013	Inicia su uso.