1. **PROPÓSITO.**

Mantener los equipos informáticos en óptimas condiciones de funcionamiento, con el objetivo de que el personal cuente con las herramientas de apoyo necesarias para brindar un servicio de calidad a los usuarios.

1. **ALCANCE.**

Este procedimiento está dirigido a las áreas administrativas de esta Secretaría, e intervienen el Director de Sistemas e Informática, el Jefe Departamento de Soporte Técnico y el personal a su cargo.

Inicia con la elaboración de programa anual por el área de Soporte Técnico de la Dirección de Sistemas e Informática y termina cuando se presta el servicio y se recaba la firma de conformidad correspondiente.

Este procedimiento da cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, elemento 6.3 y 7.5.

1. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

El mantenimiento preventivo al equipo informático se realiza previa solicitud del área interesada cuando se tienen los recursos humanos, financieros y materiales suficientes, ya que se priorizan las acciones correctivas para mantener la operatividad del servicio, por la gran cantidad de equipo e instalaciones informáticas y de comunicaciones que requieren atención, considerando que se encuentran dispersas en todo el estado.

El Mantenimiento Preventivo constará de los siguientes servicios:

* Limpieza de: CPU, monitor, teclado, mouse, impresoras, scaners, regulador, UPS, antivirus y teléfono IP.

Cuando se requiera el remplazo de alguna pieza necesaria para la reparación, el Jefe de Soporte Técnico lo solicitará a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

**4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.**

|  |  |
| --- | --- |
| No Aplica |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró:**  **C. Humberto Bastidas Ortiz**  **Director de Sistemas e Informática** | **Revisó:**  **Lic. Sinaí Burgueño Bernal**  **Supervisor de Procedimientos** | **Validó:**  **Lic. Rosmery Osuna Patrón**  **Representante de la Dirección** | **Aprobó:**  **Ing. Felipe Álvarez Ortega**  **Alta Dirección** |
|  | C:\Users\sinaiburgueno\Pictures\firma.jpg |  |  |

**5. REGISTROS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Registro** | **Código** | **Tiempo de Retención** | **Localización y Acceso** | **Disposición de los Registros** |
| Programa anual de mantenimiento | RDSI-04.01 | 1 año | Boleta | Archivo Muerto |

**6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

**Mantenimiento Preventivo:** Consiste en la revisión de equipos de cómputo, para garantizar su correcto funcionamiento, tanto de hardware como del software.

**PC:** Computadora Personal.

**7. DIAGRAMA DE FLUJO.**

**8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Responsable** | **Actividad** | **Tareas** | **Registro** |
| Departamento de Soporte Técnico | 1. **Elabora programa de mantenimiento preventivo** | * 1. Elabora el programa anual de mantenimiento preventivo para el equipo informático de la SEPyC.   2. Asigna a auxiliares técnicos del Departamento que se encargarán de cada mantenimiento. | Programa Anual de Mantenimiento Preventivo para el equipo informático  RDSI-04.01 |
| Auxiliar Técnico del Departamento de Soporte Técnico | 1. **Acude al área programada** | * 1. Acude al área programada.   2. Revisa el equipo para conocer las condiciones de su funcionamiento   Si necesita alguna refacción, se convierte en mantenimiento correctivo, pasa al procedimiento PDSI-03 Servicio de redes, Telecomunicaciones y Soporte Técnico, pasa a fin de procedimiento. Si no se requiere material, continua. | --------- |
| 1. **Realiza mantenimiento** | * 1. Realiza el mantenimiento correspondiente registrando en el Sistema de Mesa de Ayuda. | --------- |
| Usuario | 1. **Evalúa el mantenimiento** | * 1. Verifica el correcto funcionamiento del equipo informático, si lo aprueba firma de conformidad en orden de servicio, pasa a tarea 5.1; caso contrario solicita se realice la corrección necesaria y pasa a tarea 3.1. | --------- |
| Auxiliar Técnico del Departamento de Soporte Técnico | 1. **Recaba firma de conformidad.** | * 1. Recaba firma de conformidad de parte del jefe del área programada. | --------- |
| Fin de Procedimiento | | | |

**9. PRODUCTOS**

|  |
| --- |
| ***Productos*** |
| Equipo informático en óptimo y adecuado funcionamiento. |

**10. CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Revisión** | **Fecha** | **Revisó** | **Aprobó** | **Descripción del cambio** |
| 00 | 18/01/2016 | RD / SP | AD | -Se crea procedimiento Mantenimiento Preventivo con código PDSI-04.  -Se crea registro Programa Anual de Mantenimiento con código RDSI-04.01 |
| 01 | 01/02/2016 | RD/SP | AD | En sustitución del Lic. Ramón Rey Espinoza Valenzuela Firma el Procedimiento el Ing. Urías Manuel Coronel Urías como Director de Sistemas e Informática. |
| 02 | 12/01/2017 | RD/SP | AD | En sustitución del Lic. Adolfo Duarte Calderón Firma el Procedimiento el Ing. Felipe Álvarez Ortega como Director General de Servicios Administrativos. |
| 03 | 01/03/2017 | RD/SP | AD | En sustitución del Ing. Urías Manuel Coronel Urías Firma el Procedimiento el C. Humberto Bastidas Ortiz Director de Sistemas e Informática. |
| 04 | 21/06/2017 | RD/SP | AD | -En el punto 5. Registros, se incluye cuadro descriptivo, con tiempo de retención, localización y acceso, y disposición de los registros. |

\*RD = Representante de la Dirección, SP = Supervisor de Procedimiento y AD = Alta Dirección

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |