


Revisión 04	PROCEDIMIENTO SERVICIO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO	
ITGAM-AD-005		
Página 1 de 5		

1. OBJETIVO

Mantener los equipos de cómputo, conectividad y audiovisual del Instituto Tecnológico de Gustavo A. Madero en condiciones para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo y reducir riesgos e impactos ambientales.

2. ALCANCE Y RESPONSABILIDADES

Este procedimiento es aplicable para cubrir los servicios que oferta el centro de cómputo en todas las áreas académico-administrativas del Instituto Tecnológico.

Es responsabilidad de la administración del plantel cubrir los gastos de operación para realización del servicio externo.

3. GLOSARIO

Verificación: Actividad de inspección de los equipos de cómputo e infraestructura informática.

Infraestructura informática: Se refiere a todos los equipos e instalaciones informáticos en el Instituto.




Equipo: Equipo de cómputo, de impresión, de redes y conectividad.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

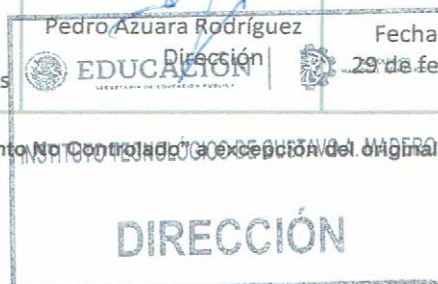
Elaborará un Programa de servicio preventivo de equipo informático e infraestructura, que será considerado en el respectivo PTA, y POA Departamental para la administración de los recursos correspondientes.


Recibe de los Departamentos académico - administrativo, la solicitud de servicio de equipo informático e infraestructura que éstos requieran.

De acuerdo con los recursos financieros y humanos disponibles de la Institución, realiza internamente o a través de proveedores evaluados y seleccionados, el servicio Preventivo y/o Correctivo según sea el caso, del equipo informático e infraestructura que lo requiera de manera inmediata, usando la solicitud de servicio ITGAM- AD-005-01.

Elaboró  José Alberto Medel Solís Centro de cómputo	Revisó  Ing. Carmen Barrón Fuentes Subdirección de Servicios Administrativos	Aprobó  Pedro Azuara Rodríguez Dirección	Fecha de emisión: 06 noviembre 2019 Fecha de revisión: 29 de febrero de 2024
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original

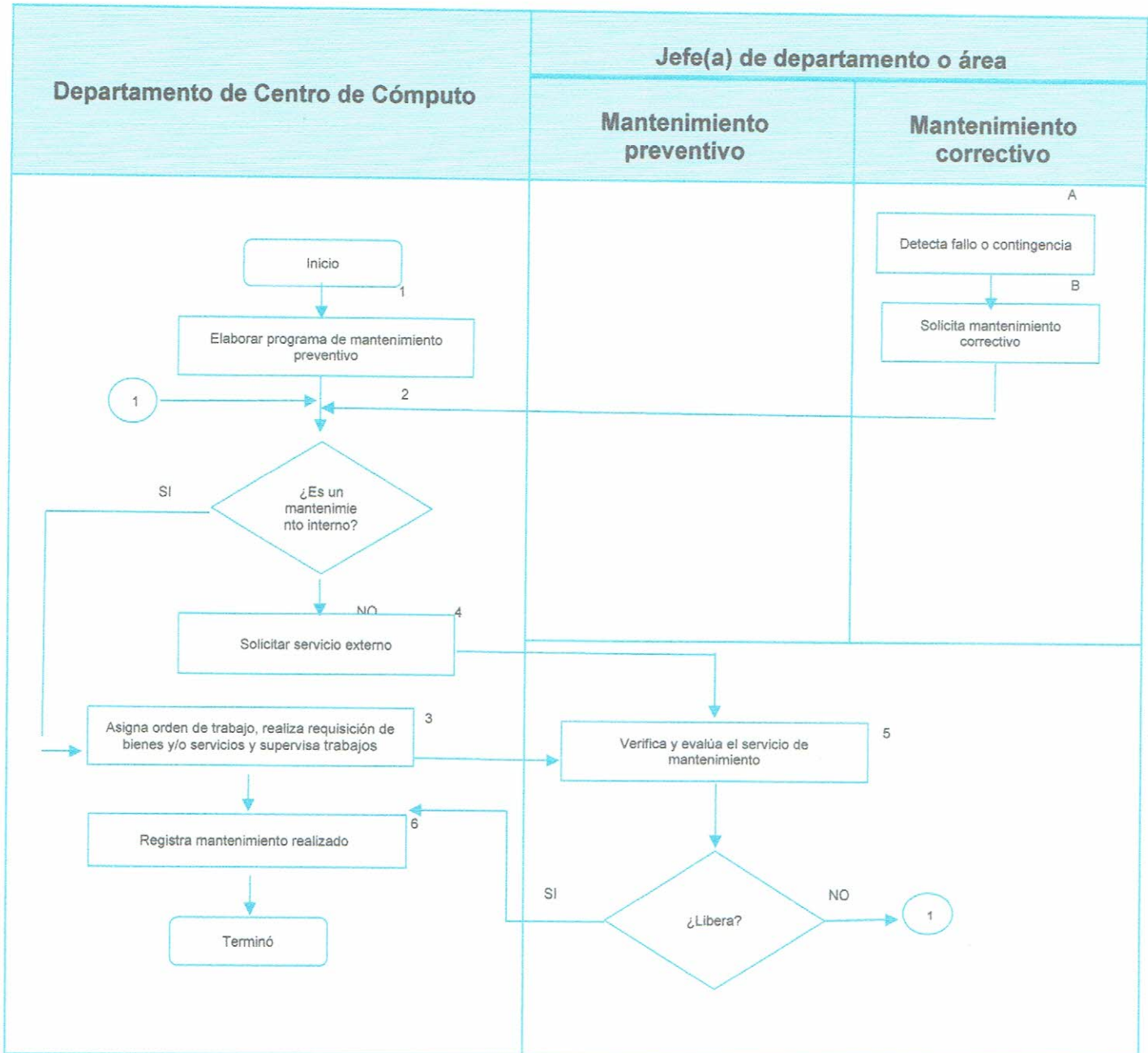



Revisión 04	PROCEDIMIENTO SERVICIO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO	<small>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE GUSTAVO A. MADERO</small>  <small>"Compromiso a la excelencia de la educación"</small>
ITGAM-AD-005		
Página 2 de 5		

Se considera servicio preventivo todo aquel que se realice de acuerdo con el programa de necesidades demandado por los departamentos académico - administrativos acorde a los servicios de computo, previa solicitud o debido a una contingencia fuera del programa correspondiente y que afecte la prestación de actividades.

Al elaborar el programa de necesidades de servicio preventivos y atender los servicios correctivos que se soliciten, se deberá priorizar la distribución presupuestal de los recursos, para aquellas áreas que impactan directamente en el logro de la conformidad con los requisitos del servicio administrativo, y la conectividad correspondiente que garantice el servicio académico por ejemplo: computadoras, monitores, proyectores, nodos de conectividad y dispositivos (router, switch, firewall, modem, etc)


5. DIAGRAMA DE FLUJO




Revisión 04	PROCEDIMIENTO SERVICIO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO	
ITGAM-AD-005		
Página 4 de 5		

6. DESARROLLO

Actividad No.	Responsable	Descripción de Actividad
1	Departamento de Centro de Cómputo.	<p>Se realizan las solicitudes recibidas, a través del Sistema de Control de Solicitudes de Servicio elabora su programa de mantenimiento ITGAM-AD-005-03 y determina si el servicio es interno o externo.</p> <p>Si es interno pasa a la etapa 3. No es interno pasa a la etapa 4.</p>
A	Jefe(a) de Departamento o Área	<p>En la operación del equipo, detecta la necesidad de servicio correctivo al presentarse una falla contingente. Detecta necesidad de servicio al equipo informático e infraestructura derivadas del deterioro o factores no considerados.</p>
B	Jefe(a) de Departamento o Área	<p>Elabora solicitud de servicio de equipo de cómputo e infraestructura ITGAM-AD-005-01, en el Sistema de Control de Solicitudes de Servicio.</p>
2	Departamento de Centro de Cómputo.	<p>Considerando el recurso humano disponible asigna orden de trabajo ITGAM-AD-005-02 con base en el programa de servicio preventivo ITGAM-AD-005-03.</p> <p>En el caso del servicio correctivo la orden de trabajo se elabora con base en la solicitud de servicio ITGAM-AD-005-02.</p> <p>Elabora requisición de bienes y/o servicios ITGAM-AD-001-03 y aplica instructivo de compras directas ITGAM-AD-IT-001 para establecer los insumos requeridos en el servicio.</p> <p>Supervisa la realización del servicio.</p>
3	Departamento de Centro de Cómputo.	<p>Aplica el Instructivo de Compras Directas ITGAM-AD-IT-001 para contratar los servicios requeridos y/o la compra de insumos para el mantenimiento.</p>

Revisión 04	PROCEDIMIENTO SERVICIO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO		<small>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE GUSTAVO A. MARRERO</small>  <small>"Compromiso y la excelencia de la calidad"</small>
ITGAM-AD-005			
Página 5 de 5			
4	Jefe(a) de Departamento o Área	<p>El encargado de realizar el servicio reporta el servicio realizado al jefe(a) del área solicitante. El jefe del área solicitante verifica el servicio de mantenimiento</p> <p>SI es satisfactorio, valida el formato ITGAM-AD-005- 02 y libera el trabajo en el Sistema de Control de Solicitudes de Servicio, pasa a la etapa 6.</p> <p>NO es satisfactorio, informa al área prestadora del servicio quien verifica si es un mantenimiento interno o externo y regresa a la etapa 3.</p>	
5	Departamento de Centro de Cómputo.	Cierra Orden de Trabajo de Mantenimiento, con fecha y validación en el registro correspondiente ITGAM-AD-005-02 en el Sistema de Control de Solicitudes de Servicio.	

Revisión 04	PROCEDIMIENTO SERVICIO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO	
ITGAM-AD-005		
Página 6 de 5		

Actividad No.	Responsable	Descripción de Actividad
---------------	-------------	--------------------------

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Instructivo para el proceso de solicitud de servicio correctivo en el Sistema de Control de Solicitudes de Servicio

Formatos

ITGAM-AD-005-01 Solicitud de servicio correctivo
 ITGAM-AD-005-02 Orden de trabajo de mantenimiento
 ITGAM-AD-005-03 Programa de mantenimiento preventivo
 ITGAM-AD-005 Servicio preventivo-correctivo del equipo computo

8. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	PUNTOS QUE SE MODIFICAN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA
1	Todo el documento	Se ajusta procedimiento en general para el cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015	01 agosto 2018
2	5 6	5. Se ajusta el diagrama de flujo 6. Se ajustan las actividades	06-nov-19
3	Todo el documento	Se actualiza el procedimiento según la operación actual en el Instituto.	11 de mayo de 2021
4	Todo el documento	Se actualiza el procedimiento según la operación actual en el Instituto	07 de diciembre del 2021