1.- Propósito.

1.1 Brindar servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo, para lograr agilizar los trabajos en las distintas áreas de la institución y prevenir pérdida de información relevante de los servidores existentes en el Centro Regional de Educación Normal "Profra. Amina Madera"

2.0 Alcance

2.1 Este procedimiento aplica desde la solicitud del servicio, hasta la prestación de los diferentes servicios.

2.2 Este procedimiento aplica para los siguientes servicios:

Mantenimiento preventivo

Mantenimiento correctivo

3.0 Políticas de operación.

3.1 Se realizará un diagnóstico semestralmente para determinar que tipo de mantenimiento requiere el equipo de cómputo ya sea preventivo o correctivo.

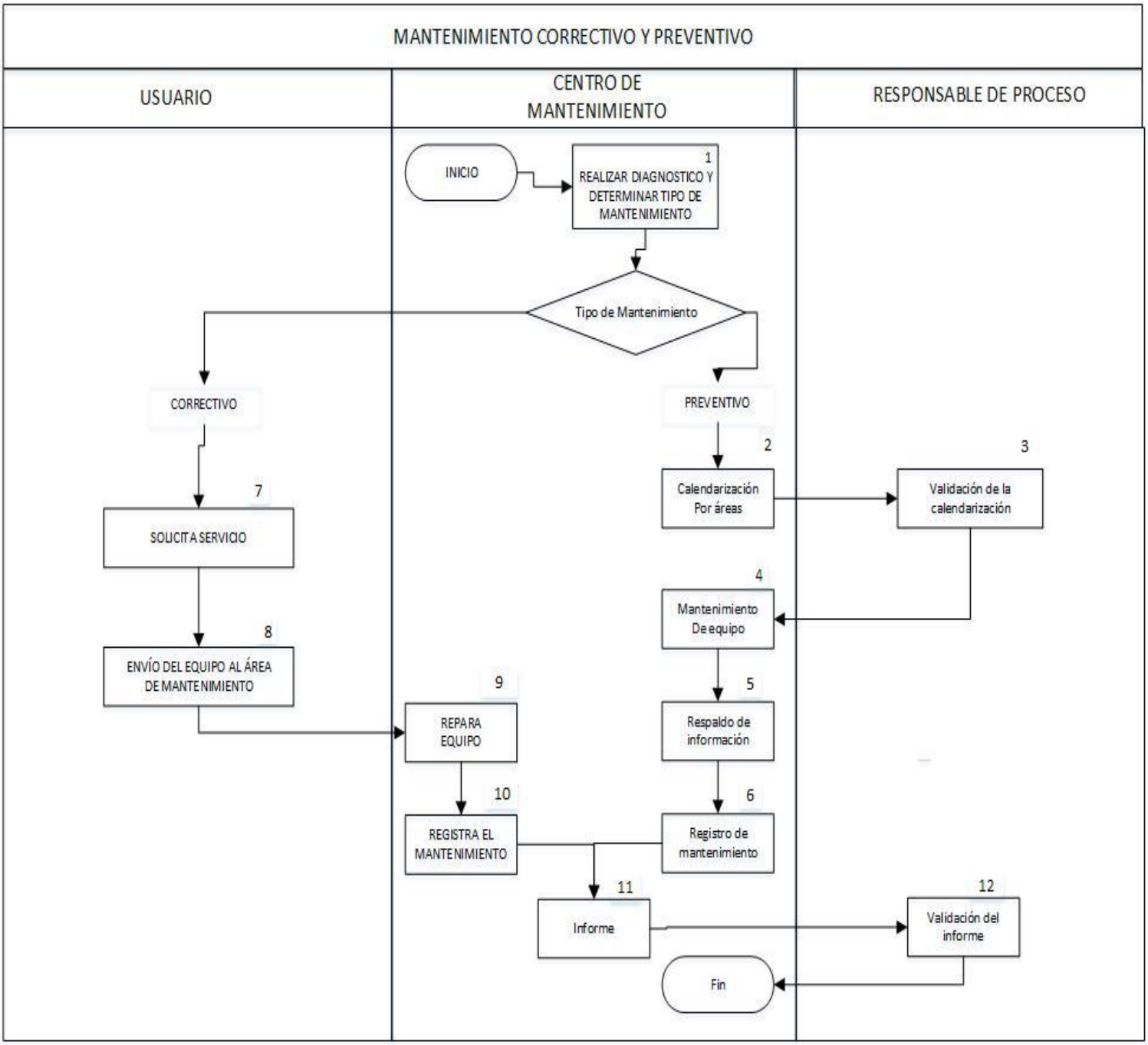
3.2 El usuario debe llenar el formato de los servicios que solicite al Centro de Cómputo.

3.3. Los mantenimientos preventivos de los equipos de cómputo se realizarán de acuerdo a una calendarización establecida en un cronograma semestral de mantenimiento preventivo.

3.4 Los mantenimientos correctivos deberán solicitarse por lo menos con un día de anticipación y se atenderán de acuerdo al orden de las solicitudes de servicio de mantenimiento solicitadas.

3.5. Se le dará mantenimiento únicamente a los equipos que pertenezcan a la institución y que requieran el servicio.

4.0 DIAGRAMA DEL PROCESO



5.0 Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1.0 Realiza diagnóstico y determina tipo de mantenimiento	1.1 Detecta necesidades de mantenimiento con base a un diagnóstico realizado (ver anexo 9.1) Determina tipo de mantenimiento Mantenimiento preventivo pasa a la etapa 2. Mantenimiento correctivo pasa a la etapa 6.	Centro de mantenimiento
2.0 Calendarización por área	2.1 Realiza una calendarización cronológica por área para llevar un seguimiento de acuerdo a las necesidades (ver anexo 9.2). 2.2. Determina y adquiere el material para realizar el mantenimiento preventivo. 2.3. Define acciones técnicas para el mantenimiento preventivo. 2.4 Mantiene control sobre los equipos de mantenimiento mediante un registro.	Centro de Mantenimiento
3.0	3.1 Se entrega la calendarización al responsible del proceso del área para la validacion y autorización.	

4.0 Mantenimiento de equipo	4.1 Actualiza las aplicaciones de los equipos (cuando sea necesario). 4.2 Elimina archivos basura y/o aplicaciones innecesarias de los equipos. 4.3 Instalación o actualización de antivirus para proteger los equipos 4.4 Realizar tareas para mantener los equipos en óptimas condiciones. 4.5 Limpieza de hardware con aire, líquido y/o espuma limpiadora para retirar exceso de polvo.	Centro de Mantenimiento

5.0 Respaldo de información	5.1 Respalda la información por área para tenerla en caso de alguna perdida o virus en el equipo. 5.2 Guarda la información en unidad de almacenamiento, como respaldo de algún daño al equipo. 5.3 Realiza el concentrado de la información en el centro de cómputo	Centro de Mantenimiento
6.0 Registro de mantenimiento.	6.1 Especifica técnicamente las correcciones realizadas. 6.2 Firma del solicitante en el registro. (ver anexo 9.3)	Centro de Mantenimiento Usuario
7.0 Solicita el servicio	7.1 Solicita un mantenimiento correctivo 7.2 Llena solicitud con los datos que se requieren. 7.3 Anota el área a la que corresponde (ver anexo 9.4)	Usuario
8.0 Envío de equipo al área de mantenimiento	8.1 Lleva al área de mantenimiento el equipo que requiere el servicio. 8.2 Solicita insumos a la subdirección administrativa para realizar el mantenimiento correctivo. 8.3 Recibe los insumos solicitados del área solicitada, para corrección del problema.	Usuario Centro de Mantenimiento
9.0 Repara el equipo	9.1 Revisa equipo para detectar daños en el mismo 9.2 Reparar los daños del equipo 9.3 Se realizará reinstalación de software (en caso de ser necesario). Nota: En los casos en los que el centro de mantenimiento no pueda reparar el equipo se deberá enviar al proveedor externo.	Centro de Mantenimiento

10.0 Registro de mantenimiento	10.1 especifica tecnicamente las correcciones realizadas. 10.2 Firma del solicitante del registro del servicio. (Ver anexo 9.5)	Centro de Mantenimiento
11.0 Elaborar informe del mantenimineto preventivo y correctivo.	11.1 Elaboración de informe	Encargado del procedimiento
12.0 Entrega Informe general del desarrollo del plan de trabajo.	12.1 Validación de informe	Encargado del proceso de apoyo academico.

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS	CÓDIGO
Reglamento Interno del Centro de Educación Normal "Profra. Amina Madera Lauterio"	N/A

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Diagnóstico para determinar el tipo de mantenimiento preventivo o correctivo	1 año	Centro del Mantenimiento Sala de Cómputo	CREN-AAC-PO-001-01
Formato de Calendarización de mantenimiento preventivo	1 año	Centro del Mantenimiento Sala de Cómputo	CREN-AAC-PO-001-02
Registro de atención a los servicios del mantenimiento preventivo	1 año	Centro del Mantenimiento Sala de Cómputo	CREN-AAC-PO-001-03
Solicitud de mantenimiento correctivo	1 año	Centro del Mantenimiento Sala de Cómputo	CREN-AAC-PO-001-04
Registro de atención a los servicios del mantenimiento correcivo	1 año	Centro del Mantenimiento Sala de Cómputo	CREN-AAC-PO-001-05
Informe general del desarrollo del plan de trabajo.	1 año	Centro del Mantenimiento Sala de Cómputo	CREN-AAC-PO-OO1-06

8.0 GLOSARIO

8.1 Antivirus: Dicho de un programa: Que detecta la presencia de virus y puede neutralizar sus efectos.

8.2 Mantenimiento correctivo: Consiste en el reacondicionamiento o sustitución de partes de un equipo de cómputo, una vez que ha fallado y ocurre de urgencia o emergencia.

8.3 Mantenimiento preventivo: Es un mantenimiento basado en el tiempo. Consiste en reacondicionar o sustituir a intervalos regulares de un equipo o sus componentes, independientemente de su estado en ese momento.

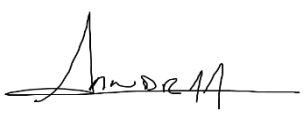
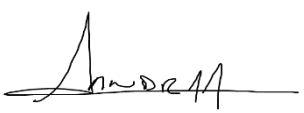
8.4 Software: Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

9.0 ANEXOS

9.1 Diagnóstico para determinar el tipo de mantenimiento preventivo o correctivo CREN-AAC-PO-001-01
9.2 Formato de calendarización mantenimiento preventivo de equipos CREN-AAC-PO-001-02.
9.3 Registro de atención a los servicios del mantenimiento preventivo CREN-AAC-PO-001-03
9.4 Solicitud de mantenimiento correctivo CREN-AAC-PO-001-04
9.5 Registro de atención a los servicios del mantenimiento correctivo CREN-AAC-PO-001-05.
9.6 Informe general del desarrollo del plan de trabajo. CREAN-AAC-PO-001-06.

10.0 CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
REVISION 2	25 DE JUNIO 2015	Cambio en las políticas de operación en el 3.1. Cambio en el formato de Calendarización de Mantenimiento preventivo y correctivo.
REVISION 3	19 DE SEPTIEMBRE DE 2016	Cambio en el formato y se cambió el nombre de Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos a mantenimiento preventivo de equipos.
REVISIÓN 4	07 DE FEBRERO DE 2018	Se realizaron cambios a formatos del Procedimiento Operativo.
REVISON 5	05 DE FEBRERO 2020	Se realizaron cambios a formatos del procedimiento operativo.

Control de emisión			
	Elaboró	**Revisó**	**Autorizó**
Nombre	SANDRA DEL CARMEN ALEMAN GARCIA	SANDRA DEL CARMEN ALEMAN GARCIA	VICENTE QUEZADA FLORES
Firma			
Fecha	13 de Enero de 2020	14 de Enero de 2020	15 de Enero de 2020