MANTENIMIENTO A EQUIPO DE CÓMPUTO		
PROPÓSITO	Mantener en óptimas condiciones de operación realizando mantenimientos preventivos y/o correctivos así como soporte a los equipos informáticos de la Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato, para que el personal pueda desempeñar sus labores cotidianas.	**INSMI01-I** Fecha emisión: 28/05/18 Fecha de cambio:04/10/2019
ALCANCE	Es aplicable al mantenimiento preventivo y/o correctivo, como también al soporte brindado a los bienes informáticos de la Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato asignados al personal administrativo, así como a las direcciones de carreras y centros de cómputo.	

Responsable	Descripción de actividad
Etapa 1. REALIZAR PROGRAMA DE MANTENIMIENTO	
SMI01, SMI03, SMI04, DIC05	1.1 Realizar cronogramas de actividades RESMI03 "Programa de Mantenimiento Preventivo", tanto para administrativos como para centros de cómputo, dentro de las primeras 3 semanas laborales al iniciar el año especificando las fechas que le corresponde a cada área y a cada centro de cómputo para el mantenimiento preventivo. Nota: El servicio de mantenimiento preventivo se realizará 2 veces al año. 1.2 Se entrega programa de mantenimiento al jefe de departamento para su revisión y autorización.
Etapa 2. SE LE NOTIFICA AL AREA	
SMI01	2.1 El jefe de departamento de informática informa a los titulares de área mediante correo electrónico mínimo con 15 días de antelación la fecha programada para el mantenimiento preventivo de los equipos de su área y de los centros de cómputo, para que se tomen las medidas necesarias e informe al personal a su cargo con la finalidad de que se otorguen las facilidades necesarias al personal de soporte para la realización del mantenimiento, solicitando a su vez la información a responsabilidad del usuario tenerla concentrada en dicha carpeta.
Etapa 3. APLICACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	
SMI01, SMI02, SMI03, SMI04, DIC05	3.1 Realizarán el mantenimiento preventivo de acuerdo al RESMI03 donde se aplican las técnicas de desfragmentación, depuración de disco duro, limpieza física del equipo, así como revisión general. Informando al personal de departamento de informática las actividades realizadas para que realice el llenando en la RESMI01 y RESMI05 del servicio efectuado al termino del mismo.

Etapa 4. SOLICITUD PARA PETICIONES (Mantenimiento Correctivo)	
USUARIOS SMI01, SMI02, SMI03, SMI04, DIC05	4.1 El usuario hace el llenado correspondiente del formato RESMI06 y hace entrega al departamento, de igual manera para los centros de cómputo RESMI04. 4.2 El personal realizará la revisión diaria de las solicitudes para estar al tanto de las peticiones de los usuarios, una vez que entreguen el formato de petición en físico, se calendarizarán las peticiones para atenderlas cronológicamente.

GLOSARIO

Programa de mantenimiento prevención: Calendarización de los servicios de mantenimiento correctivo a los equipos de la UTSOE.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Registro	Nombre
RESMI01	Mantenimiento a equipo de cómputo
RESMI03	Programa de Mantenimiento Preventivo
RESMI04	Reporte de Mantenimiento Correctivo a Centros de Computo
RESMI05	Reporte de Mantenimiento Preventivo a Centro de Computo
RESMI06	Formato para Petición

POLÍTICAS

1. Los usuarios no deben destruir, copiar o distribuir los archivos de la universidad sin los permisos respectivos.
2. Todo usuario que utilice los recursos de los sistemas tiene la responsabilidad de velar por la integridad, confidencialidad, disponibilidad y confiabilidad de la información que maneje, especialmente si dicha información ha sido clasificada como crítica.
3. Los usuarios deben informar inmediatamente al área que corresponda dentro de la universidad toda vulnerabilidad encontrada en los sistemas, aparición de virus o programas sospechosos e intentos de intromisión y **no deben distribuir** este tipo de información interna o externamente.
4. Los usuarios no deben instalar software en sus computadores o en servidores sin las debidas autorizaciones.
5. Los usuarios no deben intentar sobrepasar los controles de los sistemas, examinar los computadores y redes de la universidad en busca de archivos de otros sin su autorización o introducir intencionalmente software diseñado para causar daño o impedir el normal funcionamiento de los sistemas.

DESEMPEÑO DEL PROCESO

DESEMPEÑO DEL PROCESO		
Indicador	**Unidad de medición**	**Frecuencia**
Mantenimiento preventivo-correctivo a equipo	Número de equipos del personal administrativo y docente atendido/ total de equipos programados para su mantenimiento semestralmente por 140.	Semestral

AUTORIZACIÓN		
Realizó	**Revisó**	**Aprobó**
SMI01	SGC01	REC01