

MANTENIMIENTO A EQUIPO DE CÓMPUTO		
PROPÓSITO	Mantener en condiciones óptimas el funcionamiento de los equipos informáticos de la Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato mediante la ejecución de mantenimientos preventivos y/o correctivos, así como la provisión de soporte técnico, con el fin de que el personal pueda desempeñar eficientemente sus actividades diarias.	INSMI01-J Fecha emisión: 28/05/2018 Fecha de cambio: 26/09/2025
ALCANCE	Aplica a las actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo, así como al soporte técnico brindado a los bienes informáticos de la Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato, asignados al personal docente, administrativo, direcciones de carrera y centros de cómputo.	

Responsable	Descripción de actividad
Etapa 1. Realizar programa de mantenimiento	
SMI01, SMI02, SMI03	1.1 SMI02 y SMI03 prepararan los cronogramas de actividades en RESMI03 "Programa de Mantenimiento Preventivo", para el personal docente y administrativo y para los laboratorios de cómputo, dentro de las primeras 4 semanas laborales al iniciar el año, se especifican las fechas que le corresponde a cada edificio y a cada centro de cómputo para el mantenimiento preventivo. Nota: El servicio de mantenimiento preventivo se realizará 1 vez al año. 1.2 Se entrega los programas de mantenimiento al titular del departamento para su revisión y autorización.
Etapa 2. Notificar al área	
SMI01, SMI02, SMI03	2.1 El personal designado para prestar el servicio notifica al personal docente o administrativo mediante correo electrónico, mínimo con 2 días de antelación, la fecha programada para el mantenimiento preventivo de los equipos a su resguardo. En los centros de cómputo, se programará de común acuerdo con las direcciones de carrera la fecha y hora para el mantenimiento.
Etapa 3. Aplicar mantenimiento preventivo	
SMI01, SMI02, SMI03	3.1 El departamento de informática realizará los mantenimientos preventivos de acuerdo con el RESMI03 donde se aplicarán las técnicas de depuración de disco duro, actualización de sistema, respaldo de información y limpieza física del equipo, así como revisión general. El personal del departamento de informática realizará el llenando del RESMI07 "Formato de mantenimiento o servicio" al término del mantenimiento.

Etapa 4. Solicitud para peticiones (mantenimiento correctivo)	
Personal SMI01, SMI02, SMI03	<p>4.1 El personal solicitante hace el llenado correspondiente del formato RESMI07 "Formato de mantenimiento o servicio" y hace entrega al departamento de informática.</p> <p>4.2 SMI01, SMI02 y SMI03 realizarán la revisión diaria de las solicitudes para estar al tanto de las peticiones del personal, una vez que entreguen el formato de petición en físico se calendarizarán las peticiones para atenderlas cronológicamente.</p> <p>4.3 En caso de emergencia se aceptarán solicitudes por medio de correo electrónico, o llamada telefónica solicitando servicio urgente; siendo así que se podrá presentar la solicitud formal por escrito al terminar con el mismo.</p>
Etapa 5. Control	
SMI01, SMI03	<p>5.1 SMI03 llevará el control de las solicitudes, terminadas, archivándolas en una carpeta en orden cronológico y realizará un reporte semestral de las mismas.</p> <p>5.2 SMI01 utilizará el reporte para evaluar el cumplimiento de las metas.</p>

GLOSARIO

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

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Registro	Nombre
RESMI03	Programa de mantenimiento preventivo
RESMI07	Formato de mantenimiento o servicio

POLÍTICAS

"Políticas de uso de Software, equipos y servicios de cómputo, así como de las Tecnologías de la información y de las Comunicaciones en la Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato" y "Política de Asignación de Equipo".

DESEMPEÑO DEL PROCESO

DESEMPEÑO DEL PROCESO			
Indicador	Unidad de medición	Fórmula	Frecuencia
Porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo.	Porcentaje	(No. de actividades de mantenimiento preventivo realizadas / No. de actividades de mantenimiento preventivo programadas) * 100	Semestral
Calificación de satisfacción del servicio de informática	Promedio obtenido	Prom= x+y+z.../total	Semestral

AUTORIZACIÓN		
Realizó	Revisó	Aprobó
Jefatura de Departamento de Informática, Información y Estadística	Dirección de Administración y Finanzas	Rectoría