

NO CONTROLADO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

**EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO,
PERIFÉRICOS Y COMUNICACIONES**

VALIDACIÓN		
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE DE LA SSGC	RESPONSABLE DEL PROCESO
Ing. Octavio Hernández Villeda Encargado de la Coordinación de Servicios Informáticos <hr/> ELABORÓ	Ing. Edna Nayeli Tinoco Donis Subdirectora del Sistema de Gestión de Calidad <hr/> REVISÓ	Lic. Francisco Javier Martínez Escobar Director de la Administración y Finanzas <hr/> APROBÓ

NO CONTROLADO

PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO, PERIFÉRICOS Y COMUNICACIONES

OBJETIVO	ALCANCE
Mantener la infraestructura de cómputo y comunicaciones en condiciones operativas mediante el mantenimiento correctivo a equipos de cómputo, periféricos y sistemas de comunicaciones, con el fin de garantizar su disponibilidad y funcionamiento óptimo para el desarrollo continuo de las actividades operativas.	Aplica a la infraestructura de cómputo y comunicaciones de la UTTEC asignada al personal docente, administrativo y directivo.
DEFINICIONES Y SIGLAS	
<ul style="list-style-type: none">Infraestructura: Conjunto de software, hardware, redes y servicios conectados que componen el entorno de TI de una Organización.Mantenimiento Preventivo: Revisiones periódicas con el fin de mejorar el rendimiento del equipo de cómputo.Personal Asistente: Personal que proporciona soporte administrativo.Personal Técnico Especializado: Profesional con conocimientos y habilidades avanzadas en el área de tecnologías de la información y comunicación.Sistema de tickets: Plataforma digital de la Universidad Tecnológica de Tecámac, en la cual se ingresan y se asignan órdenes de servicio.CSI: Coordinación de Servicios Informáticos.UTTEC: Universidad Tecnológica de Tecámac.	
POLÍTICAS	
<ul style="list-style-type: none">Proporcionará la ejecución del Mantenimiento Correctivo únicamente a la infraestructura de cómputo y comunicaciones asignada al personal docente, administrativo y directivo de la UTTEC.Realizará la asignación de un folio a través del Sistema de Tickets. Se deberá asegurar que el equipo cuente con una cuenta de usuario y UTTEC, además de una cuenta estándar adicional si es necesario.Verificará que todo el software instalado tenga licencia válida o sea distribuida bajo licencia de software libre y esté debidamente registrado.No permitirá que los equipos que no cumplan con este requisito se conecten a la Red Institucional.Instalará el software antivirus institucional en todos los equipos para garantizar la seguridad.Mantendrá los equipos actualizados con las últimas versiones de software y parches de seguridad para poder conectarse a la Red Institucional.Realizará copias de seguridad periódicas de los datos importantes almacenados en los equipos.Prohibirá la instalación de software no autorizado en los equipos.Reportará cualquier anomalía o problema detectado a la Coordinación de Servicios Informáticos de manera oportuna.Realizará las actividades de acuerdo con el ANE-GR-CSI-01-A Mantenimiento correctivo y preventivo.	

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

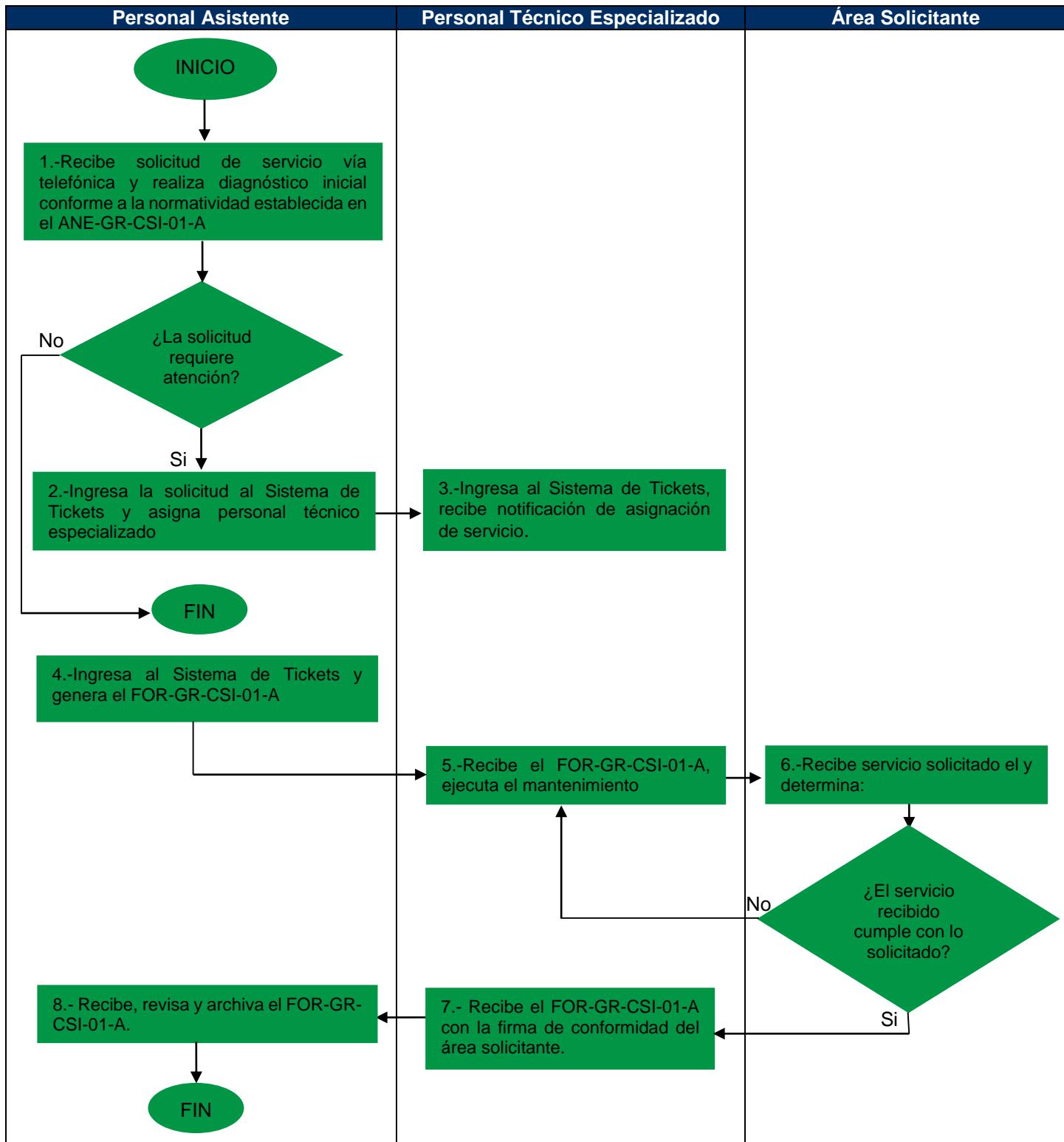
NO CONTROLADO

DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

Punto	Responsable	Actividad
1	Personal Asistente	<p>Recibe solicitud de servicio vía telefónica y realiza diagnóstico inicial conforme a la normatividad establecida en el ANE-GR-CSI-01-A Mantenimiento Correctivo y Preventivo, determina si el servicio requiere atención de la CSI.</p> <p>¿La solicitud requiere atención?</p> <p>Si, pasa al punto 2.</p> <p>No, notifica al área la NO procedencia de la solicitud de servicio y termina el proceso.</p>
2	Personal Asistente	Ingresa la solicitud al Sistema de Tickets, obtiene número de folio y lo proporciona al Área Solicitante junto con la fecha y hora de ingreso. Asigna en el Sistema de Tickets al Personal Técnico Especializado que atenderá la solicitud
3	Personal Técnico Especializado	Ingresa al Sistema de Tickets, recibe notificación de asignación de servicio con la descripción de la problemática presentada y solicita de forma económica al Personal Asistente genere por medio del Sistema de Tickets el FOR-GR-CSI-01-A Bitácora de entrega de servicios informáticos .
4	Personal Asistente	Ingresa al Sistema de Tickets y genera el FOR-GR-CSI-01-A , imprime y entrega al Personal Técnico Especializado asignado para su seguimiento y atención.
5	Personal Técnico Especializado	Recibe el FOR-GR-CSI-01-A , ejecuta el mantenimiento correctivo requerido por el Área Solicitante y actualiza el estatus en el Sistema de Tickets.
6	Área Solicitante	<p>Recibe el servicio solicitado y determina:</p> <p>¿El servicio recibido cumple con lo solicitado?</p> <p>Si, firma de conformidad en el FOR-GR-CSI-01-A y lo entrega al Personal Técnico Especializado para continuar con el punto 7.</p> <p>No, regresa al punto No. 5.</p>
7	Personal Técnico Especializado	Recibe el FOR-GR-CSI-01-A con la firma de conformidad del Área Solicitante y lo entrega al Personal Asistente.
8	Personal Asistente	Recibe, revisa y archiva el FOR-GR-CSI-01-A .

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO:



IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NO CONTROLADO

 **PROCESO
GESTIÓN DE RECURSOS** **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y PREVENTIVO A
EQUIPO DE CÓMPUTO, PERIFÉRICOS Y
COMUNICACIONES**

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Nombre del documento
Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados.
ANE-GR-CSI-01-A Mantenimiento correctivo y preventivo.

FORMATOS

INDICADOR

Nombre	Fórmula	Valor esperado	Periodo de medición
Solicitudes de Servicio	Solitudes de Servicio Atendidas ----- Solitudes de Servicios Recibidas (Recibidas en la fecha en que termina el cuatrimestre)	$\times 100$	$\geq 85\%$ Cuatrimestral

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO