

 <p>Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de México</p>	<b>PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS</b>	<b>UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE TECÁMAC</b>
--	--	---

**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
<p>Ing. Octavio Hernández Villeda Encargado de la Coordinación de Servicios Informáticos</p> <hr/> <p><b>ELABORÓ</b></p>	<p>Ing. Edna Nayeli Tinoco Donis Subdirectora del Sistema de Gestión de Calidad</p> <hr/> <p><b>REVISÓ</b></p>	<p>Lic. Francisco Javier Martínez Escobar Director de la Administración y Finanzas</p> <hr/> <p><b>APROBÓ</b></p>

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

- **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

- 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

Código: PRO-GR-CSI-01

Versión: 0

Fecha: mayo, 2025.

Página 2 de 5

## DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

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

## IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

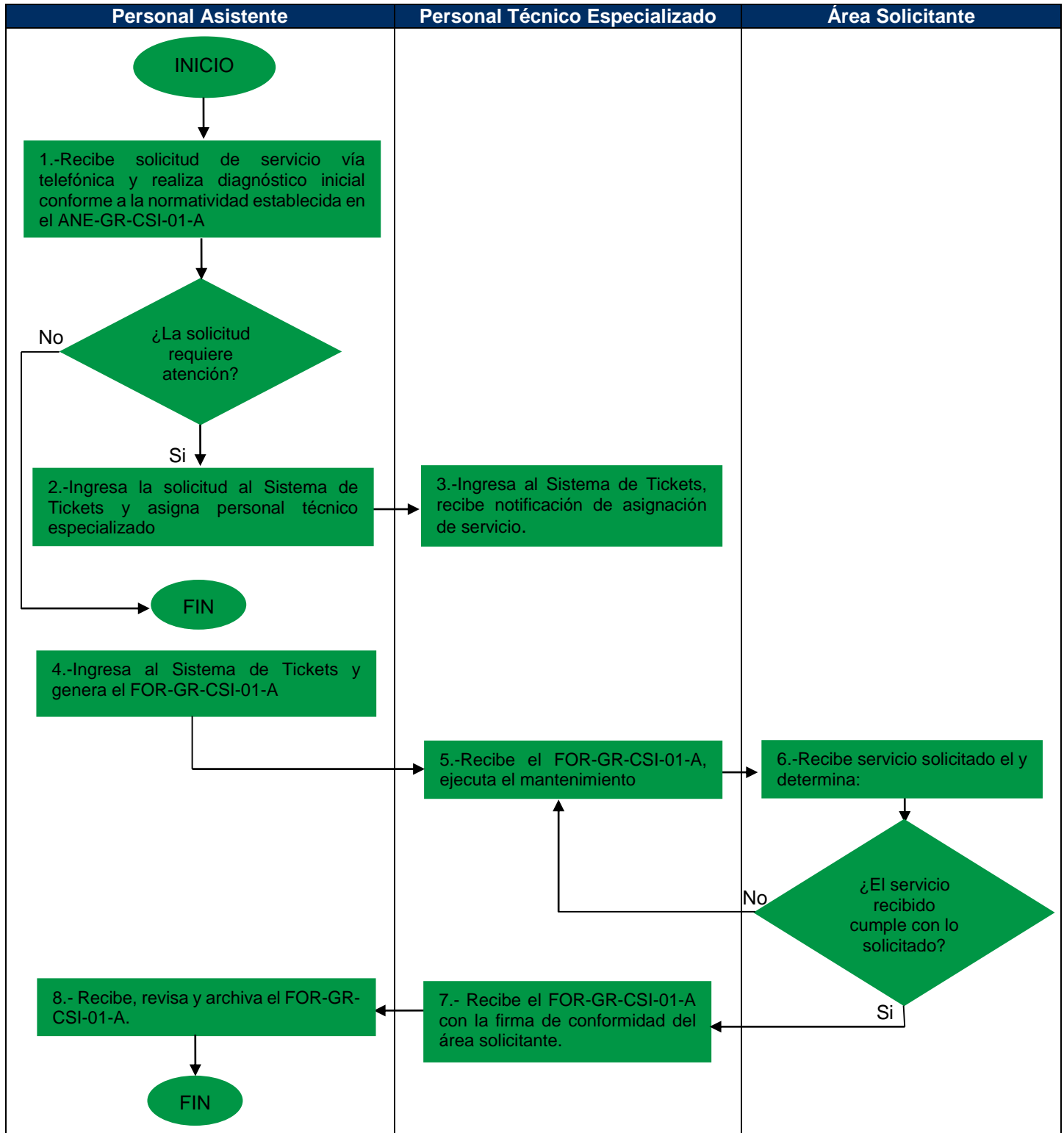
Código: PRO-GR-CSI-01

Versión: 0

Fecha: mayo, 2025.

Página 3 de 5

**DIAGRAMA DE FLUJO:**



**IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**Código:** PRO-GR-CSI-01

**Versión:** 0

**Fecha:** mayo, 2025.

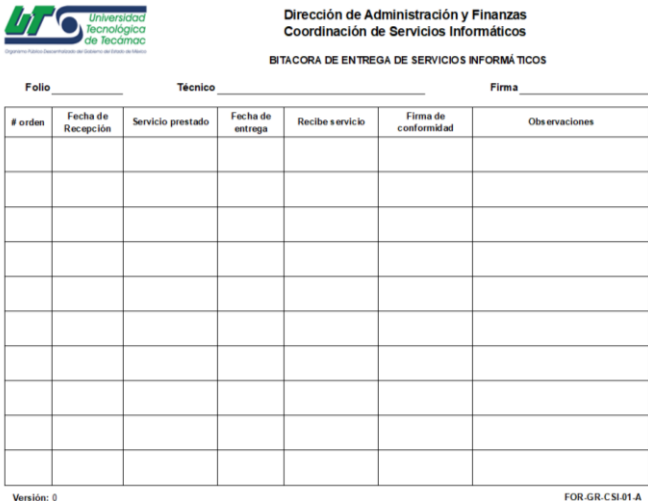
**Página** 4 de 5

 <small>Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de México</small>	<b>PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS</b>	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO, PERIFÉRICOS Y COMUNICACIONES</b>
---	--	--

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.
<b>ANE-GR-CSI-01-A</b> Mantenimiento correctivo y preventivo.

FORMATOS

Código	Nombre	Imagen
<b>FOR-GR-CSI-01-A</b>	<b>Bitácora de Entrega de Servicios Informáticos</b>	 <small>Versión: 0</small> <small>FOR-GR-CSI-01-A</small>

INDICADOR

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