

# NO CONTROLADO



PROCESO:  
GESTIÓN DE RECURSOS

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE  
TECÁMAC

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

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

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

**PROCESO:  
GESTIÓN DE RECURSOS**

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

OBJETIVO	ALCANCE
Mantener la infraestructura de cómputo y comunicaciones en condiciones operativas mediante el Mantenimiento Preventivo 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 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 Preventivo 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.
- Ejecutará el mantenimiento anualmente, de acuerdo con la agenda establecida.
- Asegurará 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.
- Apagará correctamente los equipos al finalizar su uso para prolongar la vida útil del hardware y conservar la energía.
- Realizará las actividades de acuerdo con el **ANE-GR-CSI-01-A** Mantenimiento correctivo y preventivo

**IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Código: PRO-GR-CSI-02

Versión: 0

Fecha: mayo, 2025.

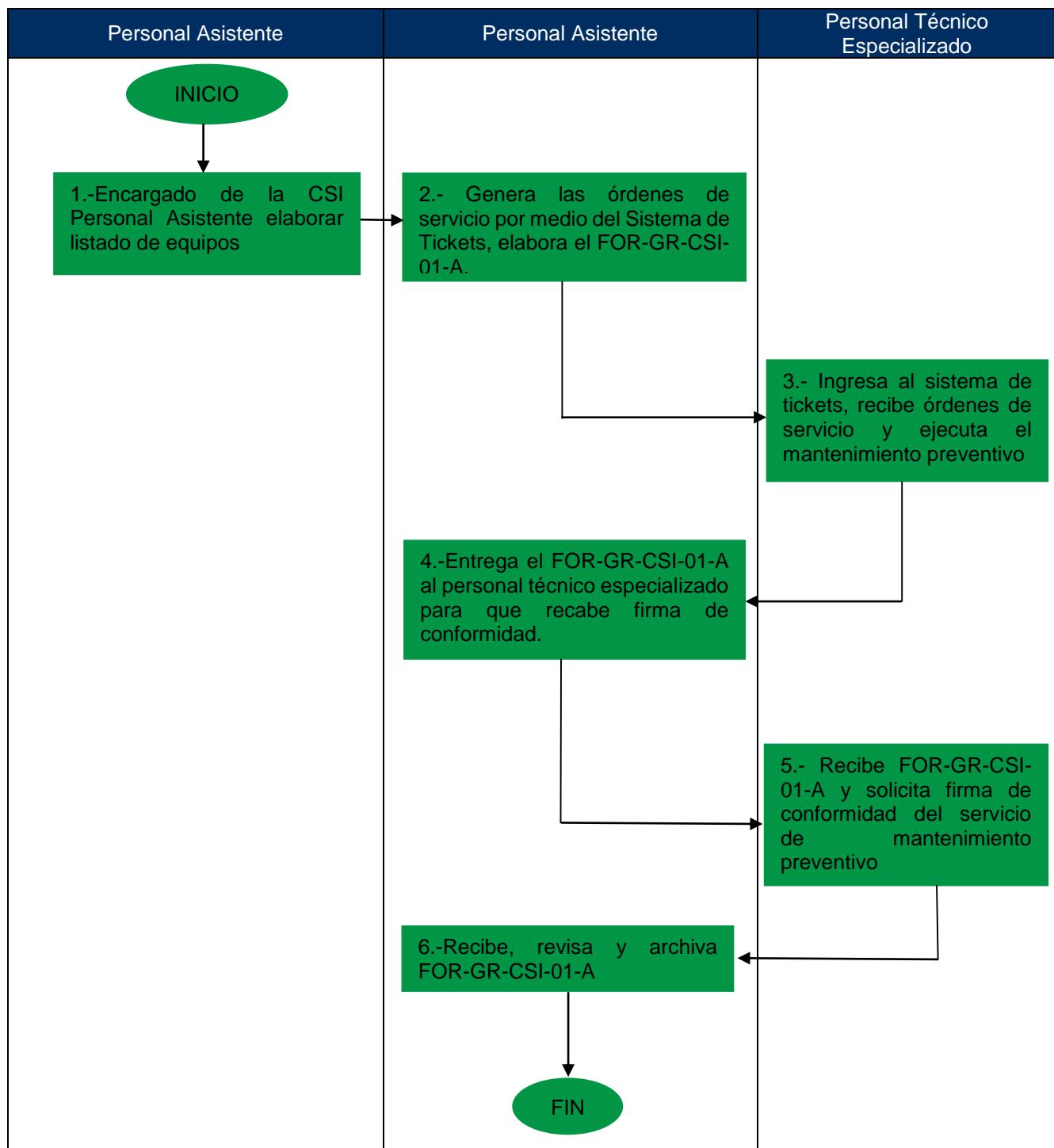
Página 2 de 5

**DESARROLLO DE ACTIVIDADES:**

Punto	Responsable	Actividad
1	Encargado de la CSI	Instruye al Personal Asistente elaborar listado de equipos a los cuales se les dará el servicio de Mantenimiento Preventivo conforme a la normatividad establecida en el <b>ANE-GR-CSI-01-A Mantenimiento Correctivo y Preventivo</b> .
2	Personal Asistente	Recibe instrucción, elabora listado de equipos a los cuales se les dará el servicio de Mantenimiento Preventivo, genera las órdenes de servicio por medio del Sistema de Tickets, obtiene números de folios y asigna al Personal Técnico Especializado y elabora el <b>FOR-GR-CSI-02-A Programa Anual de Mantenimiento Preventivo a Equipos de Cómputo</b>
3	Personal Técnico Especializado	Ingrasa al sistema de tickets, recibe órdenes de servicio y ejecuta el Mantenimiento Preventivo a los equipos. Reporta acciones, registra características del equipo de cómputo y hallazgos en el Sistema de Tickets.
4	Personal Asistente	Entrega el <b>FOR-GR-CSI-01-A Bitácora de entrega de servicios informáticos</b> al Personal Técnico Especializado para que recabe firma de conformidad del servicio de Mantenimiento Preventivo proporcionado y llenado de la encuesta de satisfacción del servicio al responsable del equipo.
5	Personal Técnico Especializado	Recibe <b>FOR-GR-CSI-01-A</b> y solicita firma de conformidad del servicio de Mantenimiento Preventivo proporcionado y llenado de la encuesta de satisfacción del servicio al responsable del equipo y devuelve al Personal Asistente.
6	Personal Asistente	Recibe, revisa y archiva <b>FOR-GR-CSI-01-A</b> .

**IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**DIAGRAMA DE FLUJO:**



**IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Código: PRO-GR-CSI-02

Versión: 0

Fecha: mayo, 2025.

Página 4 de 5

## 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 Mantenimiento correctivo y preventivo.</b>

## FORMATOS

Código	Nombre	Imagen
FOR-GR-CSI-02-A	<b>Programa Anual de Mantenimiento Preventivo a Equipos de Cómputo</b>	

## INDICADOR

Nombre	Fórmula	Valor esperado	Periodo de medición
Mantenimiento Preventivo a Equipos de Cómputo	$\frac{\text{Total de equipos atendidos}}{\text{Total de equipos programados}} \times 100$	$\geq 70\%$	Anual

## IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**Código:** PRO-GR-CSI-02

**Versión:** 0

**Fecha:** mayo, 2025.

Página 5 de 5