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

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

 <small>Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de México</small>	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

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

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 ANE-GR-CSI-01-A Mantenimiento Correctivo y Preventivo .
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 FOR-GR-CSI-02-A Programa Anual de Mantenimiento Preventivo a Equipos de Cómputo
3	Personal Técnico Especializado	Ingresa 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 FOR-GR-CSI-01-A Bitácora de entrega de servicios informáticos 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 FOR-GR-CSI-01-A 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 FOR-GR-CSI-01-A .

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Código: PRO-GR-CSI-02	Versión: 0	Fecha: mayo, 2025.	Página 3 de 5


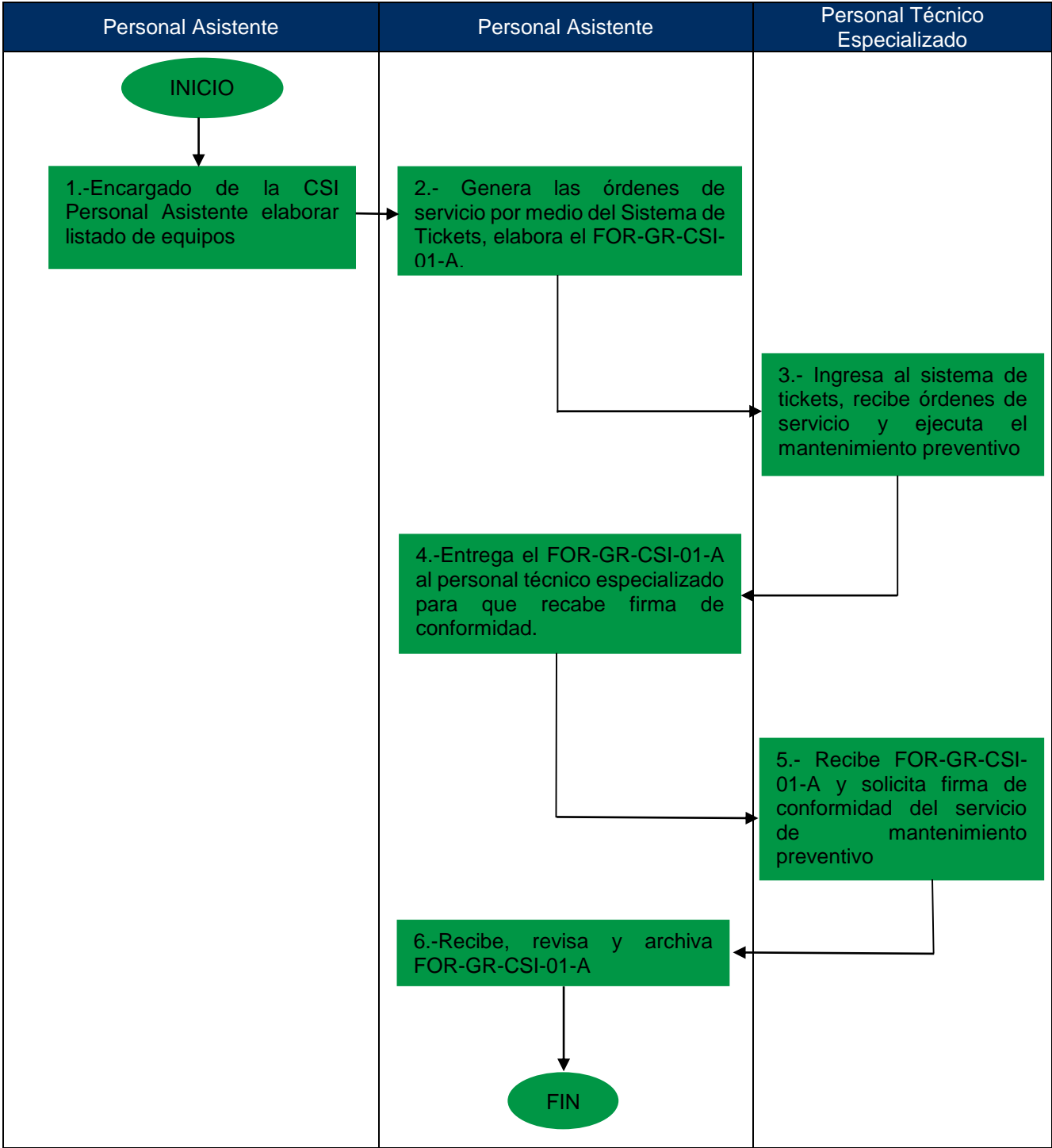

 <small>Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de México</small>	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO, PERIFÉRICOS Y COMUNICACIONES
---	---	---

DIAGRAMA DE FLUJO:




IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Código: PRO-GR-CSI-02	Versión: 0	Fecha: mayo, 2025.	Página 4 de 5

 <small>Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de México</small>	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO 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

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

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