

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA 1 DE 8
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y SOFTWARE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO: PDDTI002
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: B	Fecha: 20-04-2022

1. Propósito

Realizar mantenimiento al software, equipos e infraestructura tecnológica de la Institución para ofrecer un funcionamiento óptimo de los recursos y proporcionar disponibilidad y confiabilidad en los procesos.

Se elabora una agenda electrónica para la programación de las actividades, éstas se llevarán a cabo de manera cuatrimestral, se hará del conocimiento de las áreas a través de correo electrónico para llevar a cabo el proceso en tiempo y forma.

REQUERIMIENTO: ISO 9001:2015 6.1, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5.1, 8.1

2. Alcance

Este procedimiento aplica al personal del Departamento de Tecnologías de la Información encargado del Mantenimiento de TI, que se encuentra dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución.

3. Responsabilidad y autoridad

Puesto	Responsabilidad	Autoridad
Usuarios administrativos y docentes de la Institución	Reportar y/o solicitar el servicio de mantenimiento.	Validar y autorizar el servicio de mantenimiento.
Departamento de Tecnologías de la Información	Es el responsable de proveer el servicio con la finalidad de mantener el equipo y la infraestructura tecnológica en óptimas condiciones.	Validar y autorizar que el equipo o infraestructura tecnológica siga en funcionamiento en el área o deberá ser retirado para su reparación o sustitución.

4. Procedimiento

4.1 Entradas y Salidas

Entradas

Insumo	Origen
Solicitud de servicio de mantenimiento	Usuarios administrativos y docentes de la Institución
Instrucción de trabajo de mantenimiento (INDTI002B, INDTI003B, INDTI005C, INDTI006B, INDTI008B, INDTI010A)	Departamento de Tecnologías de la Información

Salidas

Servicio o Producto	Destino
Reparación o sustitución de equipo, infraestructura tecnológica y software	Usuarios administrativos y docentes de la Institución

4.2 Identificación y Trazabilidad

Fecha de 1era. Liberación: 16-02-2018

Elaboró:	MTI. Luis Alberto Torres Castro <i>Jefe del Departamento de T.I.</i>	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez <i>Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera <i>Encargado de Rector</i>
----------	---	---------	---	---------	--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA 2 DE 8
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y SOFTWARE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO: PDDTI002
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: B	Fecha: 20-04-2022

Identificación

Ticket, identificando servicio, remitente, fecha y hora.

Trazabilidad

El Departamento de Tecnologías de la Información atenderá la solicitud vía ticket y se responderá sobre el mismo, si la tarea es extensa y requiere de programación, esta se hará a través de reunión, actividad, o tarea dentro del proveedor de calendarios en turno (Outlook o Gmail). Con esto se identifica la trazabilidad del servicio y el tiempo de duración de este.

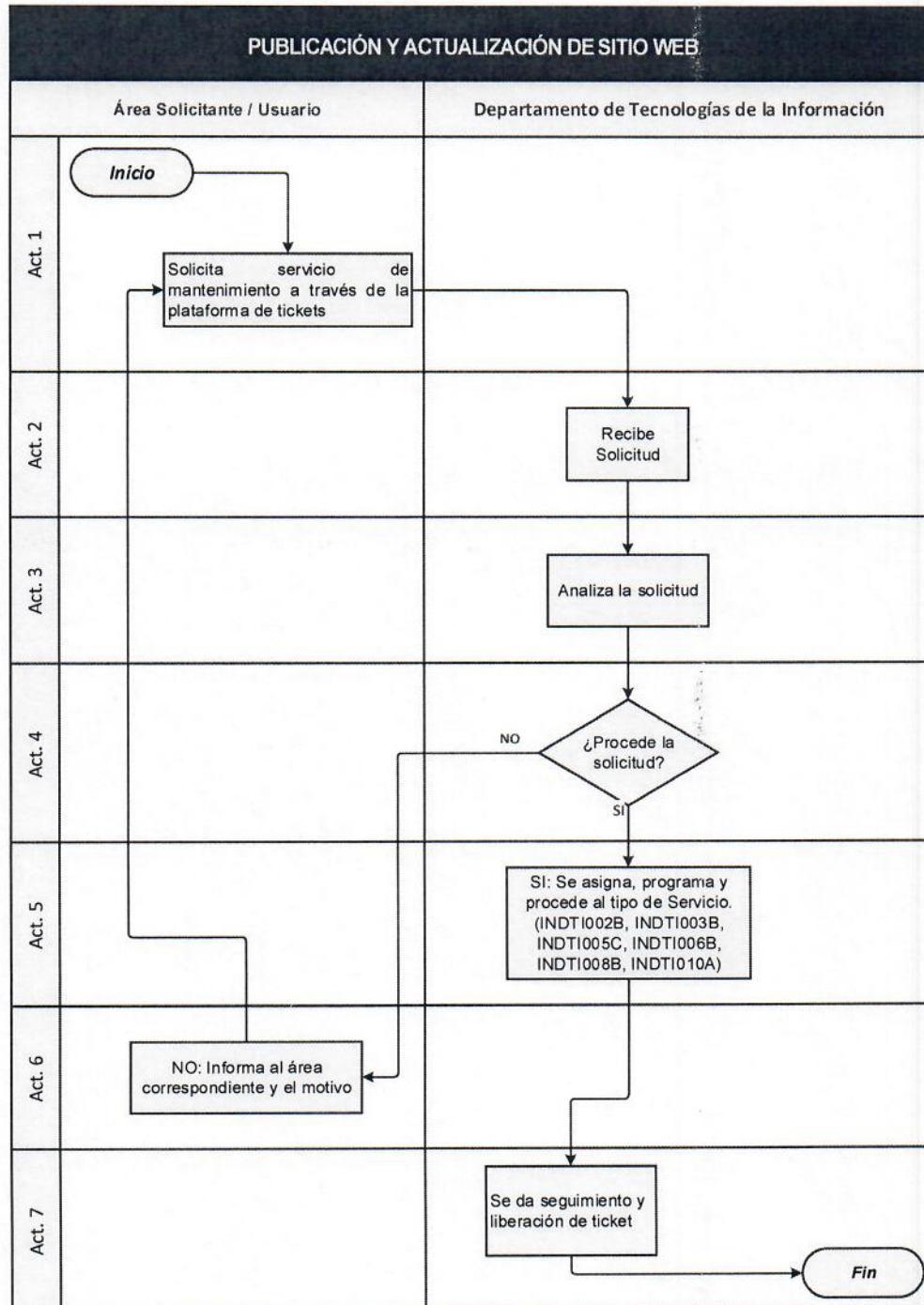
4.3 Propiedad del Cliente

Equipo asignado al usuario para mantenimiento e infraestructura tecnológica.

4.4 Diagrama de flujo

Fecha de 1era. Liberación: 16-02-2018

Elaboró:	MTI. Luis Alberto Torres Castro Jefe del Departamento de T.I.	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Encargado de Rector
----------	--	---------	--	---------	--



4.5 Proceso

Fecha de 1era. Liberación: 16-02-2018

Elaboró:	MTI. Luis Alberto Torres Castro Jefe del Departamento de T.I.	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Encargado de Rector
----------	---	---------	---	---------	--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA 4 DE 8
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y SOFTWARE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO: PDDTI002
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: B	Fecha: 20-04-2022

No.	Responsable	Actividad	Documento (evidencia)
1	Área Solicitante o Usuario	Solicita servicio de mantenimiento a través de la plataforma de tickets	Ticket
2	Departamento de Tecnologías de la Información	Recibe la solicitud	Ticket
3		Analiza la solicitud	
4		¿Procede la solicitud?	
5		SI: Se asigna, programa y procede al tipo de Servicio. (INDTI002B, INDTI003B, INDTI005C, INDTI006B, INDTI008B, INDTI010A)	
6		NO: Informa al área correspondiente y se explica el motivo	
7		Se da seguimiento y liberación de ticket TERMINA PROCEDIMIENTO	Ticket

4.6 Indicadores de desempeño MA

$$\frac{\text{Numero Anual de Servicios} \times 100}{\text{Numero Anual de Solicitudes}} = \% \text{ de Atencio de Servicios}$$

5. Vocabulario y siglas

Término	Definición
Servicio	Toda actividad en atención a las áreas o usuarios
Plataforma de ticket	Es un servicio que permite el intercambio de mensajes e información a través de una plataforma web y correo electrónico

6. Anexos

REDITI001-A

Fecha de 1era. Liberación: 16-02-2018				
Elaboró:	MTI. Luis Alberto Torres Castro <i>Jefe del Departamento de T.I.</i>	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez <i>Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	Aprobó:
				Ing. Alfredo López Herrera <i>Encargado de Rector</i>



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA 5 DE 8

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA,
EQUIPOS Y SOFTWARE DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN

CÓDIGO: PDDTI002

Emite: Departamento de Tecnologías de la Información

Revisión: B

Fecha: 20-04-2022

REDTI001-A



HORARIO
NOMBRE DEL LABORATORIO
CUATRIMESTRE
VERSIÓN
FECHAS



Hora / Día	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
07:00 a 7:50					
08:00 a 08:50					
19:20 a 20:10					
20:10 a 21:00					

Horas clase

0

Profesor	Asignatura	Horas Programadas	Grupos
		0	

Sello y firma del
Departamento de
T.I.

Cuatrimestre: enero - abril, mayo - agosto y septiembre - diciembre

Nombre del laboratorio: Laboratorio 1, Laboratorio 2, Laboratorio 3, Laboratorio 4 y Centro de Negocios

Versión: se realiza semanalmente dependiendo de las modificaciones que se realicen, ejemplo 1, 2, 3...etc

Fecha: Fecha de inicio del cuatrimestre dependiendo de la versión, la fecha final siempre va a ser cuando concluye el cuatrimestre

REDTI002-A

Fecha de 1era. Liberación: 16-02-2018

Elaboró:	MTI. Luis Alberto Torres Castro Jefe del Departamento de T.I.	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sanchez Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Encargado de Rector
----------	--	---------	--	---------	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA 6 DE 8
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y SOFTWARE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO: PDDTI002
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: B	Fecha: 20-04-2022



Bitácora de Asistencia
Nombre del laboratorio

REDTI002-A


Nombre	Asignatura	Carrera y Grupo	Fecha	Hora de entrada	Firma	Hora de Salida	Firma



Nombre del laboratorio: Laboratorio 1, Laboratorio 2, Laboratorio 3, Laboratorio 4 y Centro de Negocios

Sello y firma del
Departamento de T.I.

REDTI003-A

Fecha de 1era. Liberación: 16-02-2018			
Elaboró:	MTI. Luis Alberto Torres Castro Jefe del Departamento de T.I.	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad
		Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Encargado de Rector

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA 7 DE 8
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y SOFTWARE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO: PDDTI002
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: B	Fecha: 20-04-2022

	REDTI003-A		
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO		
FECHA DE ATENCIÓN Día Mes Año		Fecha de reprogramación 	

DATOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO / DOCENTE					
Nombre					
Depto / Área	Administrativo		Docente		
Tipo Equipo	Escritorio	Portátil	Tableta	Impresora	Otros
E-mail			Respaldo	Sí	No

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL HARDWARE Y SOFTWARE							
ACTIVIDAD		REGISTRO		ACTIVIDAD		REGISTRO	
No. Actividad	Descripción	Sí	No	No. Actividad	Descripción	Sí	No
SOFTWARE				HARDWARE			
1	Recepción del equipo (revisión física)			1	Recepción del equipo (revisión física)		
2	Respaldo de información (SGC)			2	Respaldo de la información		
3	Respaldo de Drivers y/o Software especial			3	Limpieza de gabinete / Laptop		
4	Checkdisk			4	Limpieza de teclado y mouse		
5	Desfragmentar disco duro			5	Limpieza de monitor		
6	Eliminar archivos temporales			6	Otros		
7	Depurar disco duro						
8	Revisar actualizaciones del S.O.						
9	Actualizar antivirus						
10	Analizar el sistema contra Malware						
11	Crear respaldo de Correo Institucional						
12	Desinstalación de aplicaciones obsoletas						
13	Otros						

REPORTE DE FALLOS	
Descripción	Motivo



CIERRE DE MANTENIMIENTO			
Estatus del Mantenimiento			
Concluido	Suspendido	Otros	

REALIZÓ MANTENIMIENTO	RECIBE DE CONFORMIDAD
Firma del Departamento de T.I.	Nombre y Firma

REDTI004-A

Fecha de 1era. Liberación: 16-02-2018			
Elaboró:	MTI. Luis Alberto Torres Castro Jefe del Departamento de T.I.	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad
Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Encargado de Rector		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA 8 DE 8
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y SOFTWARE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO: PDDTI002
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: B	Fecha: 20-04-2022

	FORMATO DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD		REDTI004-A											
	<table border="1"> <tr> <th colspan="3">FECHA DE ATENCIÓN</th> </tr> <tr> <td>Día</td> <td>Mes</td> <td>Año</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>				FECHA DE ATENCIÓN			Día	Mes	Año				<table border="1"> <tr> <th>Fecha de reprogramación</th> </tr> <tr> <td> </td> </tr> </table>
FECHA DE ATENCIÓN														
Día	Mes	Año												
Fecha de reprogramación														

DATOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO / DOCENTE			
Nombre			
Depto / Área	Administrativo	Docente	
E-mail			

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL HARDWARE Y SOFTWARE
RENUNCIO, LIBERO Y DESCARGO de cualquier responsabilidad, incluida, entre otras, la responsabilidad derivada de la negligencia o culpa de las entidades o personas liberadas, por mi decisión, que pueda ocurrir en el futuro, incluido mi viaje hacia y desde esta actividad, LAS SIGUIENTES ENTIDADES O PERSONAS: Integrantes del Departamento de Tecnologías de la Información y/o sus directores, así como los titulares de actividades de los servicios prestados.

CIERRE DE MANTENIMIENTO	
Estatus del Mantenimiento	
Concluído	

REALIZA MANTENIMIENTO	RECIBE DE CONFORMIDAD
<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
Firma del Departamento de T.I.	Nombre y Firma

7. Cambios

Revisión: B Creación de servicio de mesa de ayuda

8. Referencias

Código	Documento
MCSGC001	Manual de calidad
INDTI002B	Respaldo de Información de SGC y Mantenimiento Preventivo a Equipo y/o Infraestructura Tecnológica – Instrucción de trabajo
INDTI003B	Mantenimiento Correctivo – Instrucción de trabajo
INDTI005B	Conectividad – Instrucción de trabajo
INDTI006B	Mantenimiento Software – Instrucción de trabajo
INDTI008B	Laboratorio de Informática – Instrucción de trabajo
INDTI010A	Plataformas Institucionales – Instrucción de trabajo

Fecha de 1era. Liberación: 16-02-2018			
Elaboró:	MTI. Luis Alberto Torres Castro Jefe del Departamento de T.I.	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad
Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Encargado de Rector		