



Instituto Politécnico Nacional  
Coordinación General de Servicios Informáticos  
Centro de Atención a Usuarios

## MAPA DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA

MP-CAU-06

FECHA DE ELABORACIÓN: 26 /05/2016

DUEÑO DEL PROCESO: SUPERVISOR DE OPERACIÓN.

OBJETIVO DEL PROCESO: PROPORCIONAR Y MANTENER LA INFRAESTRUCTURA Y EL AMBIENTE DE TRABAJO ADECUADO PARA LA OPERACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

INDICADOR DE DESEMPEÑO: % DE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO ADECUADAS

FÓRMULA: %DE CUMPLIMIENTO DE CADA ELEMENTO DE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO / NUMERO DE ELEMENTOS DE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO\*100

PERIODO DE EVALUACION: SEMESTRAL VALOR OBJETIVO/CRITERIO: 90

### DOCUMENTOS INTERNOS

PROCEDIMIENTO DE  
MANTENIMIENTO A  
INFRAESTRUCTURA

### REGISTROS

- FICHA DE MANTENIMIENTO  
- PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

### DOCUMENTOS EXTERNOS

N/A

### CONTROL DE ENTRADA

VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN  
PRESENTADA POR DUEÑO DE LA  
ESTACIÓN DE TRABAJO MEDIANTE LA  
FICHA DE MANTENIMIENTO.

### CONTROL DE SALIDA

IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS  
PERSISTENTES O SOLUCIONADOS

### ENTRADA/PROVEEDOR: PERSONAL DEL CAU

PLAN DE TRABAJO PARA REALIZAR  
LOS MANTENIMIENTOS  
PROGRAMADOS.

### SALIDA/CLIENTE: AGENTE TELEFÓNICO

FIRMA DE CONFORMIDAD DEL  
DUEÑO DE LA ESTACION DE  
TRABAJO

### PROCESO

EJECUCION DEL PROCESO DE  
MANTENIMIENTO COMO SE DESCRIBE EN EL  
FORMATO.

### MATERIALES

ESPUMA LIMPIADORA  
LIMPIADOR DE PANTALLAS  
PAÑOS DESECHABLES  
AIRE COMPRIMIDO  
ALCOHOL  
BROCHAS  
SOPLADORA ELECTRICA  
DESARMADORES MULTIPUNTA  
NAVAJA

### RECURSOS HUMANOS

SUPERVISOR DE OPERACION.

### RECURSOS FINANCIEROS

N/A

Elaboró	Revisó	Autorizó
Oswaldo Hurtado Chávez Dueño del proceso	Itzi Sarai Mateo Lechuga Supervisor	Raquel Torres Fraustot Coordinador de Gestión

\*REVISIÓN: 1

\* La revisión es llenada por el responsable de la documentación \* Cuando no aplica algún rubro del formato, éste se inhabilita con una línea diagonal o la leyenda N/A. \* El formato no debe presentar tachaduras ni enmendaduras.