



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PO-04

Fecha de emisión:
21-08-2017

Versión:
1

Página 1 de 9

PROCEDIMIENTO
MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA DEL CAU



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

cgsi




Clave del documento:
CGSI-PO-04

Fecha de emisión:
21-08-2017

Versión:
1

Página 2 de 9

CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Osvaldo Hurtado Chavez	Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Raquel Torres Frausto
		



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PO-04

Fecha de emisión:
21-08-2017

Versión:
1

Página **3** de **9**

CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	12-05-2017	Inicia su uso
1	21-08-2017	Se corrigen errores en el contenido del presente para verificar la coherencia con las actividades durante la operación y se actualizan nombres de los formatos relacionados al proceso en el mapa adjunto



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PO-04

Fecha de emisión:
21-08-2017

Versión:
1

Página **4** de **9**

PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Describir los lineamientos a seguir para realizar la evaluación del ambiente operacional buscando obtener información acerca del lugar donde el personal del Centro de Atención a Usuarios (CAU), desempeña sus actividades. Así como también describir las acciones a tomar para dar mantenimiento preventivo a las estaciones de trabajo del CAU, con el fin de mantenerlas en óptimas condiciones para la operación.

ALCANCE

Este procedimiento contempla acciones, para evaluar las condiciones de la infraestructura del ambiente de operación.

Así mismo este procedimiento es aplicable a las estaciones de trabajo asignadas al CAU, entendiéndose por “Estación de trabajo” los siguientes componentes:

- Monitor
- CPU
- Teclado
- Mouse
- Aparato Telefónico.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMAS DE OPERACIÓN

- CGSI-PO-04/01 Lista de Inspección de infraestructura y Ambiente de Trabajo.
- CGSI-PO-04/02 Programa de Mantenimiento.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PO-04

Fecha de emisión:
21-08-2017

Versión:
1

Página **5** de **9**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El centro de atención a Usuarios realizará acciones para la prevención de fallas en la infraestructura necesaria para las labores del centro así como la evaluación del espacio destinado para el personal y la operación.

Esta evaluación considerará los siguientes rubros:

- **INSTALACIONES**
 - Eléctrica
 - Aire acondicionado
 - Red interna
 - Sanitarias
- **EQUIPOS**
 - Cómputo
 - Telefónicos
- **MOBILIARIO**
 - Escritorios
 - Sillas
 - Mesas
 - Libreros
 - Archiveros
- **SERVICIOS**
 - Internet
 - Telecomunicaciones
- **ESPACIO DE TRABAJO**
 - Cubículos
 - Oficinas
 - Archivos
- **CONDICIONES AMBIENTALES**
 - Iluminación
 - Temperatura
 - Ventilación
- **SEGURIDAD**
 - Extinguidores y equipos contra incendios
 - Rutas de evacuación

Adicionalmente se realizará un mantenimiento anual durante el periodo vacacional de medio año, como se encuentre programado en el calendario del Instituto Politécnico Nacional (IPN) a las estaciones de trabajo, asignadas al CAU para mantenerlas en óptimas condiciones y minimizar el riesgo de problemas de continuidad en los procesos que dependen de esta infraestructura.

Este mantenimiento debe incluir limpieza de componentes de los equipos de cómputo, ajuste de piezas mecánicas y optimización de software (actualizaciones de S.O; instalación y configuración de paqueterías, restauración de respaldos), así como reemplazo de componentes que pudieran encontrarse dañados si el CAU tiene las refacciones disponibles.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PO-04

Fecha de emisión:
21-08-2017

Versión:
1

Página **6** de **9**

Es recomendable que estas actividades se realicen en un lugar bien ventilado y libre de obstáculos, considerando lo siguiente:

- Verificar que el equipo este desconectado de la corriente eléctrica.
- Desconectar cable de alimentación y de video.
- Desconectar todos los enchufes de los periféricos.
- Descargar la electricidad estática del cuerpo tocando alguna pieza de metal que toque tierra.
- Mover el equipo con precaución, palpando en caso de que haya bordes afilados.
- No forzar la apertura o cierre de las partes móviles del equipo.
- Mantener las piezas sueltas (tornillos y tapas) separadas e identificables.

Para la limpieza de CPU, Teclado, Mouse, Monitor y Aparato telefónico, el CAU tiene a su disposición para usarlos como se necesiten:

- Aire comprimido.
- Brochas suaves.
- Paños.
- Espuma limpiadora.
- Solución limpia vidrios.

De necesitarse, el CAU también puede realizar ajustes al software.

- Actualización de S.O.
- Limpieza y desfragmentación de disco duro.
- Restauración de respaldos de información.
- Instalación y configuración de paqueterías institucionales.

El mantenimiento preventivo ayudara a alargar la vida útil y el buen funcionamiento de las estaciones de trabajo.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PO-04

Fecha de emisión:
21-08-2017

Versión:
1

Página 7 de 9

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Revisar y llenar el formato de infraestructura y ambiente de trabajo	Agente de Soporte	CGSI-PO-04/01 Lista de Inspección de infraestructura y Ambiente de Trabajo.
2. Generar solicitud de mantenimiento a infraestructura del CAU por correo electrónico.	Coordinador del CAU	Correo.
3. Identificar los equipos asignados al CAU para dar mantenimiento.	Agente de Soporte	Vale de resguardo de equipos.
4. Identificar problemáticas específicas de la estación de trabajo si existen.	Agente de Soporte	CGSI-PO-04/02 Programa de mantenimiento
5. Registrar las actividades realizadas en el programa de mantenimiento.	Agente de Soporte	CGSI-PO-04/02 Programa de mantenimiento
6. Verificar el correcto funcionamiento de la estación de trabajo después del mantenimiento	Agente de Soporte	CGSI-PO-04/02 Programa de mantenimiento
7. Solicitar firma de conformidad del responsable de la estación de trabajo.	Agente de Soporte	CGSI-PO-04/02 Programa de mantenimiento



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PO-04

Fecha de emisión:
21-08-2017

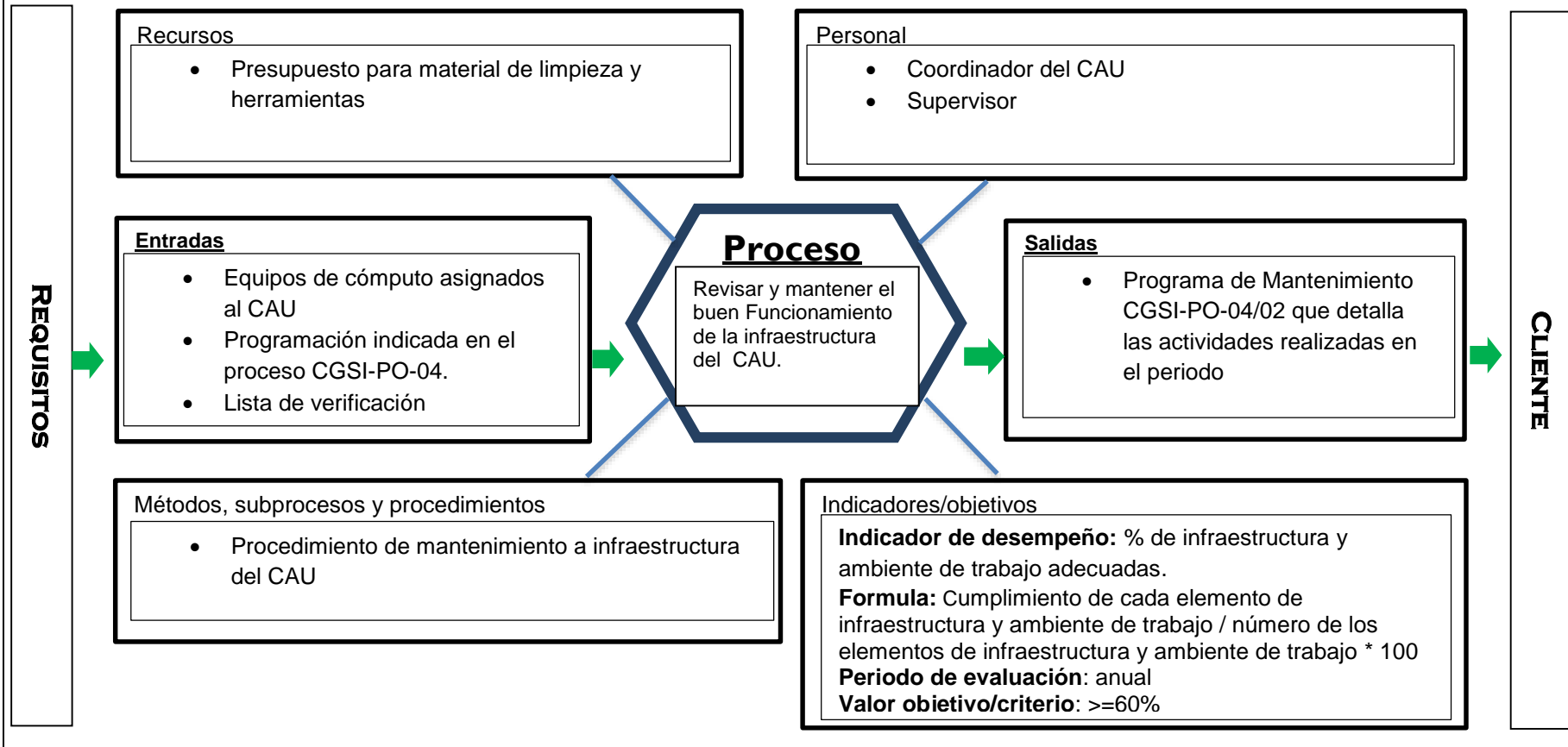
Versión:
1

Página 8 de 9

ANEXO I Mapa de Proceso

Dueño del proceso: Agente de soporte

Nombre del proceso: Mantenimiento a Infraestructura del CAU





INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

cgsi

Clave del documento:
CGSI-PO-04

Fecha de emisión:
21-08-2017

Versión:
1

Página 9 de 9

ANEXO II Diagrama de flujo.

MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA



Describir los lineamientos a seguir para realizar el mantenimiento de infraestructura a las estaciones de trabajo del Centro de Atención a Usuarios (CAU), con el fin de mantenerla en óptimas condiciones y garantizar su uso para realizar las actividades operativas

