1. Objetivo:

Mantener los equipos de computo en un estado adecuado para brindar un servicio continuo sin percances y con un software que permita un desarrollo de trabajo óptimo ejerciendo una correcta comunicación entre el departamento de sistema y usuario.

1. Alcance:

* Todo el personal que cuente con equipo de computo.

1. Definiciones y abreviaturas:

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO:**

Acción que se toma para evitar que el equipo, instalación o herramienta presente fallas o se inhabilite bajo términos normales de uso y en general, mantenerlo trabajando adecuadamente.

**MANTENIMIENTO CORRECTIVO:**

Acción que se toma para solucionar alguna no conformidad o desperfecto del equipo, instalación o

herramienta de cómputo, con el fin de que no vuelva se vuelva a presentar.

1. Responsabilidades.

* Es responsabilidad del departamento de sistemas mantener la seguridad de la información en todos los niveles, así como en las diferentes unidades de negocio de Grupo Valcas.
* Es responsabilidad del Departamento de Sistemas el mantener actualizado un Inventario de Equipos GV-PO-SI-01-F03 por departamento, así como por las diferentes unidades de negocio de Grupo Valcas.
* Es responsabilidad del Departamento de Sistemas la correcta ejecución de respaldos a Sistemas Internos en intervalos de tiempo diarios a través de One Drive, Nube Local y Servidor en Tecate.
* Es responsabilidad del colaborador el realizar el respaldo de su información a través del canal establecido por el departamento de sistemas (Google Drive).
* Es responsabilidad del Departamento de Sistema notificar en tiempos oportunos la correcta ejecución de mantenimientos preventivos con el fin de que el usuario tenga disponible su equipo.
* Es responsabilidad del usuario el reportar correctamente y en tiempo cualquier falla relacionada a su equipo de computo, así como de los diferentes Softwares, con el fin de ejercer prioridades de soporte dentro de departamento de sistemas.
* Es responsabilidad del Coordinador de Sistemas en conjunto con el departamento de Mercadotecnia el mantener activos los sitios web (dominios) de las diferentes unidades de negocio de Grupo Valcas.
* Es responsabilidad del Departamento de Sistemas el definir las correctas políticas del buen uso de las plataformas operativas y administrativas, así como gestionar la correcta capacitación e implementación de las mismas.
* Es responsabilidad del departamento de sistemas el mantener un orden referente a los diferentes permisos de navegación en internet, clasificando su correcta gestión conforme a las necesidades en puestos.
* Es responsabilidad del departamento de sistemas el gestionar correctamente los diferentes procesos de sistematizaciones mediante el uso correcto de las diferentes plataformas internas.
* Es responsabilidad del Jefe Inmediato en colaboración con el departamento de recursos humanos la correcta notificación en tiempo y forma del Alta y Baja de los diferentes colaboradores, con el fin de gestionar en tiempo la creación o eliminación de las diferentes solicitudes tales como: Asignación/Recolección de equipo de computo, asignación/eliminación de correo electrónico institucional, asignación/eliminación de permisos, asignación/eliminación de contraseñas en las diferentes plataformas, etc.).
* Es responsabilidad del departamento de sistemas el correcto monitoreo, aplicación y actualización de las Políticas Internas de Sistemas Anexo 1.
* Es responsabilidad de Contraloría el mantener un resguardo de activos el cual será responsabilidad del usuario el firmar dicho resguardo evidenciado las características generales del equipo a su responsabilidad, dicho firma tendrá que ser soportada en el formato Resguardo de Activo GV-PO-SI-01-F07.

1. Metodología:

**Mantenimiento Preventivo:**

La finalidad es prevenir y minimizar la probabilidad de fallas, mediante el reemplazo o ajustes de aquellos elementos de mayor desgaste o uso en los equipos. Este servicio se brindará con un mínimo de 2 veces al año por equipo o en el caso de requerimientos o a pedido de servicios puntuales.

El programa de calendarización en el que se describen las fechas en las que se proporcionarán los mantenimientos, serán enviados vía correo electrónico a los diferentes encargados de departamento y Administración General en los primeros días hábiles del año, mediante el formato **Plan Semestral de Mantenimiento GV-PO-SI-01-F01**, y los equipos que ampara este programa de calendarización son (Equipos de cómputo, Impresoras, Tablets y Servidores).

Los mantenimientos a (equipos de copiado, scanner y comunicación) no se contemplan en el programa de calendarización **(GV-PO-SI-01-F01)** debido a que son subcontratados por empresas externas y dichas empresas serán las responsables de dar el mantenimiento correctivo y preventivo de acuerdo a la frecuencia de las fallas registras sin embargo cuando se presente una falla el Coordinador de Sistemas deberá solicitar a las empresas subcontratadas el servicio utilizando el formato de **Orden de Servicio GV-PO-SI-01-F02** y el registro del mantenimiento será proporcionado al Coordinador de Sistemas por las empresas subcontratadas, mismo que se deberá conservar para efectos de comprobación.

NOTA: Cuando un equipo cuente con Garantía Activa, este no podrá ser manipulado para ningún tipo de mantenimiento, quedando expuesto a las condiciones expresadas por el fabricante.

Las rutinas de mantenimiento a realizar varían de acuerdo al tipo de equipos, sin embargo, en forma general deberán cubrir los siguientes aspectos:

**CPUs:**

•Desmontaje, limpieza interna, aspirado, verificación de tarjetas, limpieza de drives, limpieza externa, limpieza general de información.

• Limpieza y revisión de teclado.

• Limpieza y revisión de monitor.

• Limpieza y revisión de softwares.

**IMPRESORAS:**

• Desmontaje, aspirado, limpieza interna y externa.

• Limpieza de fusor.

• Pruebas de impresión.

Para registrar el cumplimiento de los mantenimientos programados se deberá utilizar el formato **GV-PO-SI-01-F01** llenando los campos correspondientes y a su vez se utilizará un formato para registrar el **Acuse de Recibo del Mantenimiento GV-PO-SI-01-F05** y deberá ser aprobado mediante la firma autógrafa de cada usuario en donde hace constar que se le dio mantenimiento a su equipo de cómputo.

**USUARIOS Y CONTRASEÑAS:**

Para el control y manejo de contraseñas se utilizará el **Listado de Usuarios y Contraseñas GV-PO-SI-01-F04**, cada vez que se integre un nuevo colaborador, se le asignará un usuario y contraseña en las diferentes plataformas, la cuales quedarán registradas en la bitácora, en caso de que el colaborador sea dado de baja o requiera cambiar dicha información lo hará a través del departamento de sistemas.

En el caso de las licencias, el área de sistemas manejara todos los programas y dominios utilizados, llevando un control de las licencias y en el caso de que apliquen vencimiento (caso de antivirus, sistema de ventas o administrativos y dominios) se llevara el control de las vigencias en el formato antes mencionado **GV-PO-SI-01-F04.**

**COMO PLAN DE CONTINUIDAD SE ESTABLECE LO SIGUIENTE:**

* El departamento de sistemas maneja un respaldo de información (diario) mediante un servidor de respaldo, el cual está ubicado en el departamento de sistemas, dicha información se almacena de forma local y a su vez se replica en la nube de tal forma que nos permite resguardar dentro y fuera de nuestras oficinas permitiéndonos tener acceso en todo momento a nuestra información en caso de que se presente alguna contingencia poder seguir dando el servicio tanto a nuestros clientes como a los usuarios de Grupo Valcas.
* En caso de pérdida de Energía eléctrica se cuenta con baterías (UPS) como plan de contingencia, adecuado para suministrar energía al equipo de cómputo, servidores, computadoras, impresoras, faxes-copiadoras, y equipos de comunicación garantizando la continuidad de nuestro servicio.
* En el caso de falla o caída del Internet, se tiene un segundo proveedor el cual se solicitará que se active al departamento de sistemas para continuar con la operación.
* En caso de que la falla sea mayor y no se pudiera restablecer el servicio eléctrico o de Internet, se procede a contactar a los clientes vía telefónica (cuando se considere necesario), para notificar la suspensión de servicio hasta nuevo aviso.
* Coordinador de Sistemas solicitará el servicio de empresa externas para cubrir con aquellos mantenimientos que internamente no puedan ser cubiertos.
* La programación de los mantenimientos a equipos dependerá de la frecuencia de fallas que se presenten en estos, por lo cual se lleva un control en la **Bitácora de Solicitudes Internas GV-PO-SI-01-F06** o bien a través de la Plataforma de Interacción de Procesos.
* La evidencia de la realización de lo programado en el Plan Semestral queda registrada en el formato **(GV-PO-SI-01-F01)** y en el **Acuse de Recibo de Mantenimiento (GV-PO-SI-01-F05)** o en su caso copia de la factura detallada del servicio otorgado por el proveedor. Así mismo el tipo de mantenimiento otorgado al equipo en cuestión dependerá de la experiencia del Coordinador de Sistemas sobre el equipo, la limpieza general y sustitución de refacciones, así como la guía de mantenimiento que muestran sus propios manuales.

**SOLICITUDES INTERNAS Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS:**

Cuando falle algún equipo o sistema de cómputo incluyendo las diferentes plataformas (SAARI, SAE, Microcalli, Workplace, Contpaq Comercial, etc.), el usuario reportará al departamento de sistemas, (el cual notificara al encargado de departamento en caso de ser necesario) utilizando el formato de **Orden de Servicio GV-PO-SI-01-F02,** o bien a través de la Plataforma de Interacción de Procesos el cual será enviado al Departamento de Sistemas para que programe el mantenimiento correctivo necesario, quien registrará las actividades de reparación en la **Bitácora de Solicitudes Internas GV-PO-SI-01-F06.**

Cuando se trate de actualizaciones de sistemas, el departamento de sistemas recibe un aviso vía correo electrónico por parte del proveedor del sistema, en donde se hace mención que habrá actualizaciones, posteriormente el departamento de sistemas verifica la efectividad y funcionamiento de dichas actualizaciones; una vez que se tenga la certeza de que las actualizaciones son correctas, el departamento de sistemas envía a los usuarios un correo electrónico informándoles de dichas actualizaciones y se tomen las medidas pertinentes.

1. Formatos:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre Del Registro | Código | Tiempo | Ubicación |
| Plan Semestral de Mantenimientos | GV-PO-SI-01-F01 | 12 meses | Departamento de Sistemas |
| Orden de Servicio | GV-PO-SI-01-F02 | 12 meses | Departamento de Sistemas |
| Inventario de Equipos | GV-PO-SI-01-F03 | 12 meses | Departamento de Sistemas |
| Usuarios y Contraseñas | GV-PO-SI-01-F04 | 12 meses | Departamento de Sistemas |
| Acuse de Recibo de Mantenimiento | GV-PO-SI-01-F05 | 12 meses | Departamento de Sistemas |
| Bitácora de Solicitudes Internas | GV-PO-SI-01-F06 | 12 meses | Departamento de Sistemas |
| Políticas Internas de Sistemas | Anexo 1 | 12 meses | Departamento de Sistemas |
| Resguardo de Activos | GV-PO-SI-01-F07 | 12 meses | Departamento de Sistemas |

1. Referencias normativas

**ISO 9001:2015** Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.