



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN
"Luz, Ciencia y Verdad"

Procedimiento para Mantenimiento Preventivo

Código: P-FMAT-CTIC-09

Revisión: 05

Fecha de emisión:
22-enero-2010

Página: 1 de 8

CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS

NIVEL DE REVISIÓN	SECCIÓN Y/O PÁGINA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJORA	FECHA DE MODIFICACIÓN
01	Sección 4 página 3 Sección 5 página 4 y 5. Sección 7 página 6	Se modificó la estructura del diagrama, se incluyeron 2 pasos más. Se incluyó las actividades del diagrama que se agregaron y se modificó la numeración. Se modificó los tiempos de retención y lugar de almacenamiento.	20 de Agosto de 2010
02	Sección 1,2, 3 página 2 Sección 4 página 3 Sección 5 páginas 4 y 5 Sección 6 página 6 Sección 7 página 6 Sección 9 página 7 Sección 10.2 página 8	Se modificó el objetivo, alcance y políticas. Se modificó el diagrama. Se modificó descripción del procedimiento. Se incrementaron documentos de referencia. Tiempos de retención y disposición de los registros Se modificó los indicadores de proceso. Se incluyeron definiciones.	2 de Marzo 2011
03	Sección 9 página 7.	Se eliminó los conceptos de mantenimiento correctivo y diagnóstico.	10 de Junio 2011
04	Sección 5 página 4	Se agregó una nota en el punto 2.4.	28 de Junio de 2011
05	Sección 3 página 2. Sección 4 página 4. Sección 5 página 5. Sección 5 página 6. Sección 7 página 7 Sección 9 página 8	Se agregaron 4 políticas perteneciente a la propiedad del cliente, de la 3.2 a la 3.5. y se modificó redacción de la 3.6. y se reenumeran las demás políticas. Se agregó una condición después de la tarea 7 en el diagrama del procedimiento. Se agregó en la tarea 2 el inciso 2.2 referente al ingreso del equipo y los datos del cliente, y se reenumeraron las demás actividades. En la tarea 8 se agregó en el inciso 8.1 la liberación y validación del servicio y el formato F-FMAT-CTIC-55, y se reenumeraron las demás actividades. Se incluyó el formato reporte de liberación y validación del servicio de mantenimiento preventivo (F-FMAT-CTIC-55). Se incluyó definición de la propiedad del cliente.	14 de Octubre de 2011

Elaboró

*L.C.C Ma. Del Carmen Zozaya Ayuso
Responsable del Laboratorio de
Mantenimiento de Equipo de Cómputo*

Revisó

*M. en C. Celia Beatriz Villanueva Novelo
Secretaría Administrativa*

Aprobó

*M. en C. Luci del Carmen Torres Sánchez
Directora
Facultad de Matemáticas*

Procedimiento para Mantenimiento Preventivo

Código: P-FMAT-CTIC-09

Revisión: 05

Fecha de emisión:
22-enero-2010

Página: 2 de 8

1. -OBJETIVO

Proveer servicio de Mantenimiento Preventivo, al equipo de cómputo de la Facultad de Matemáticas, de la comunidad universitaria y externos.

2. - ALCANCE

Aplica para los equipos de cómputo (computadoras personales, monitores, lap-top, impresoras y periféricos) que ingrese al Laboratorio de Mantenimiento de Equipo de Cómputo o que se realice fuera de él.

3. – POLITICAS

- 3.1. Únicamente se recepcionarán equipos dentro del horario establecido.
- 3.2. Todo el equipo que ingrese en el LMEC será resguardado en un espacio destinado para su almacenamiento, asegurando su integridad durante el tiempo que se encuentre en las instalaciones, así mismo el acceso al Laboratorio es restringido únicamente a personal autorizado.
- 3.3. En el caso de que la propiedad de los clientes internos, se deteriore, se procederá a informarle al usuario por medio de correo electrónico u oficio correspondiente con copia a la Secretaría Administrativa y se procederá a la reparación del equipo afectado y cuando este proceso sea tardado, se asignará al usuario en calidad de préstamo un equipo disponible de la FMAT.
- 3.4. En el caso de que la propiedad de los clientes internos se pierda, se procederá a informar al usuario por medio de correo electrónico u oficio correspondiente con copia a la Secretaría Administrativa y se procederá a sustituirlo con equipo disponible de la Facultad de Matemáticas.
- 3.5. En el caso de que la propiedad de los Clientes Externos a la UADY o Particulares se dañe o se pierda, se procederá a informarle al cliente por medio de correo electrónico u oficio correspondiente con copia a la Secretaría Administrativa y se sustituirá el equipo por otro de iguales características, en caso de tratarse de equipos que por obsolescencia tecnológica ya no sea posible igualar sus características, el responsable del LMEC deberá proponerle por escrito al cliente, previa autorización de la Secretaría Administrativa, el equipo con las características similares o superiores, con la finalidad de entregarlo al cliente sin ningún costo.
- 3.6. El LMEC no se hace responsable de la información contenida en los diversos medios de almacenamientos de la propiedad del cliente.
- 3.7. Todo equipo que ingrese al Laboratorio de Mantenimiento de Equipo de Cómputo (LMEC), deberá contar con el formato reporte de entrada de equipo, donde se registrará los accesorios y consumibles que cuenta.
- 3.8. No se aceptará el equipo de cómputo sino cuenta con los accesorios necesarios para llevar a cabo el mantenimiento (cables especiales, discos controladores y consumibles).
- 3.9. El LMEC no es responsable por las partes o accesorios no especificados en la hoja de entrada de equipo.
- 3.10. Se le notificará al cliente si el equipo se encuentra con piezas internas incompletas al momento del mantenimiento.
- 3.11. Los equipos que se encuentran bajo resguardo de la Facultad de Matemáticas quedarán exentos de pago.
- 3.12. Todo cliente externo particular se le cobrará el monto establecido por el LMEC por concepto de anticipo del costo del servicio.
- 3.13. Para los equipos que se encuentran bajo contrato, serán registrados al momento de darles servicio, pero su pago se realizará acorde al contrato establecido.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN
"Luz, Ciencia y Verdad"

Procedimiento para Mantenimiento Preventivo

Código: P-FMAT-CTIC-09

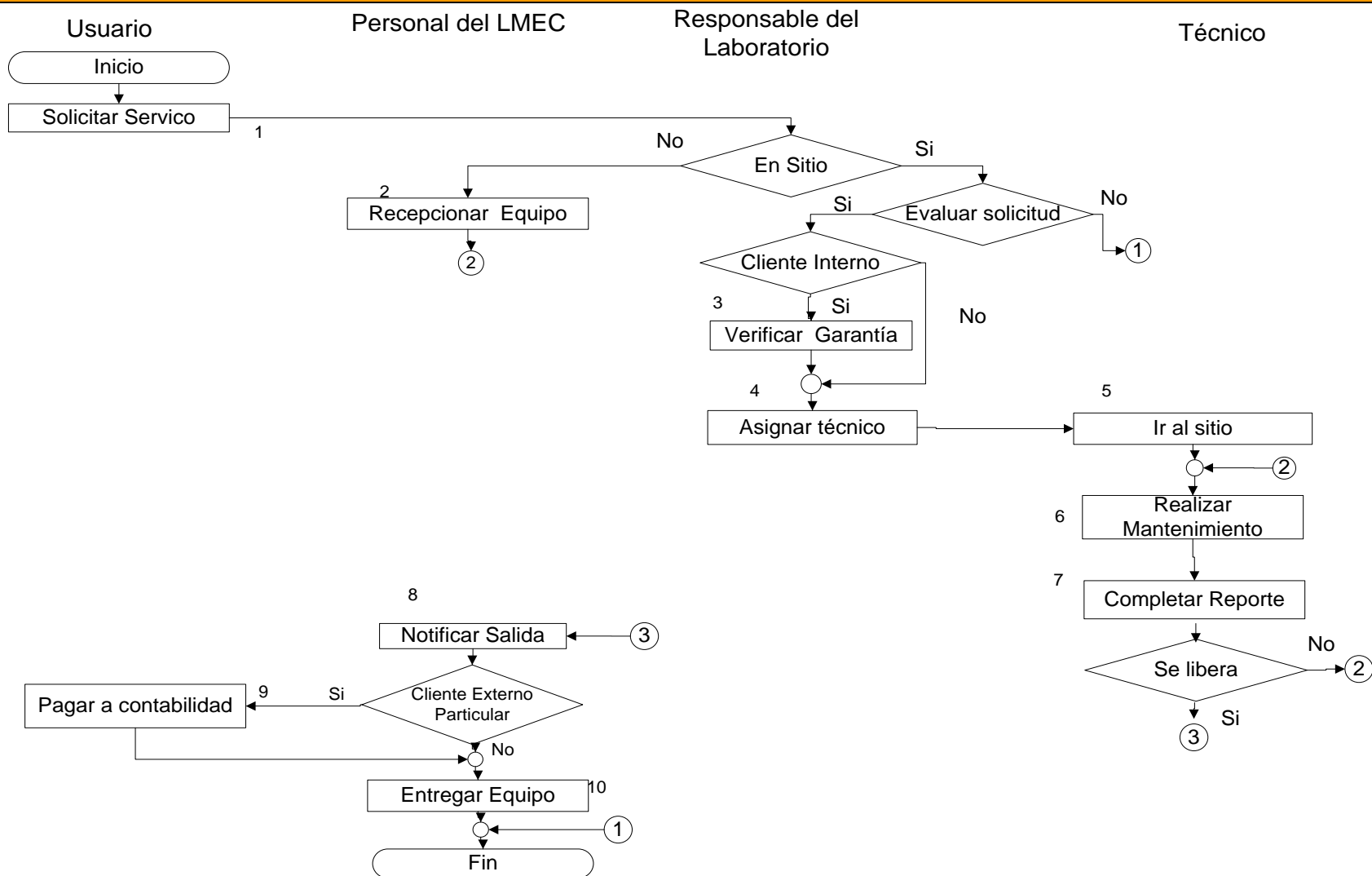
Revisión: 05

**Fecha de emisión:
22-enero-2010**

Página: 3 de 8

- 3.14. Sólo el personal autorizado que preste su servicio en el LMEC tendrá la facultad de abrir, intervenir o alterar la estructura original de los equipos de cómputo.
- 3.15. Pasados 60 días naturales después de haber notificado al cliente externo particular del estado del equipo vía correo electrónico, y el cliente no reclame el equipo, el laboratorio notificará a la autoridad correspondiente su aprobación para que dicho equipo pase a formar parte del material para las estancias académicas de esta Facultad, liberándose de toda responsabilidad a la Universidad Autónoma de Yucatán..
- 3.16. El LMEC no se hace responsable del equipo de reincidencia con fallas de software (virus, inadecuada instalación de software, malas configuraciones, modificaciones por el usuario, etc.).

4.- DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





Procedimiento para Mantenimiento Preventivo

Código: P-FMAT-CTIC-09

Revisión: 05

Fecha de emisión:
22-enero-2010

Página: 5 de 8

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Tarea/ Decisión	Descripción (nombre)	Responsable	Descripción de la actividad detallada	Registro de Calidad (código)
1	Solicitar Servicio	Usuario	1.1 Solicita servicio de mantenimiento preventivo en el LMEC, de manera verbal, telefónica o vía correo electrónico. Nota1: Si la solicitud es en sitio, es viable y es cliente interno se va al paso 3. Nota2: Si la solicitud es en sitio y no es viable se termina. Nota 3: Si la solicitud es en sitio, es viable y es cliente externo UADY, se va al paso 4.	NA
2	Recepcionar Equipo	Personal del LMEC	2.1 Si el servicio no es en sitio y es cliente particular externo, el personal que se encuentre en la recepción le explicará, la política de pago del anticipo del costo del servicio. En otro caso se va al paso 2.2. Si está de acuerdo, se procederá a: 2.2 Todo el equipo de cómputo se identifica y se verifica de manera visual al momento de su ingreso al LMEC y cualquier detalle del estado del equipo se escribe en observaciones, mediante la requisición del formato reporte de entrada de equipo F-FMAT-CTIC-03, en el cual se registran los siguientes datos: cliente, nombre de contacto, No. de cliente y cantidad de equipos, código, descripción (concepto por la entrada, equipo, modelo, No. de serie, accesorios y falla), precio unitario e importe 2.3 Llena el reporte de entrada de equipo en el sistema adminplus, si es necesario verificar el Instructivo I-FMAT-CTIC-16 e imprime dos copias, las cuales firma el cliente de conformidad y se le entrega una copia. 2.4 Si es cliente particular externo paga el concepto de \$100.00, y se le sella de pagado su reporte de entrada de equipo. Nota: El dinero recibido por concepto de anticipo de servicio, se entregará al departamento de contabilidad los días viernes, firmando de recibido el mencionado departamento el reporte de entrada y dejando copia del mismo. 2.5 Genera etiqueta de identificación, la pega en el equipo y lo coloca en el anaquel de entrada. 2.6. Se coloca la hoja de entrada en la tabla del anaquel de entrada.	F-FMAT-CTIC-03
3	Verificar Garantía	Responsable del Laboratorio	3.1 Si el equipo es de cliente interno verifica si es necesario, al departamento de patrimonio, si tiene garantía.	NA
4	Asignar	Responsable	4.1. Si el mantenimiento es en sitio y hay disponibilidad de personal se asigna un	NA



Procedimiento para Mantenimiento Preventivo

Código: P-FMAT-CTIC-09

Revisión: 05

Fecha de emisión:
22-enero-2010

Página: 6 de 8

	técnico		técnico para dicho mantenimiento	
			4.2 Se le informa al técnico, si el equipo tiene garantía.	
5	Ir al sitio	Técnico	5.1 Se traslada al sitio del servicio. 5.2 Verificar accesorios, consumibles, cables, etc.	NA
6	Realiza el mantenimiento	Técnico	6.1 Si el mantenimiento es en el LMEC toma del anaquel de entrada el equipo que le corresponda en la asignación. 6.2 Efectuar el mantenimiento, si es necesario verifica el instructivo: I-FMAT-CTIC-01 o I-FMAT-CTIC-02 o I-FMAT-CTIC-04 o I-FMAT-CTIC-19 dependiendo del equipo que se tenga. 6.3 Si es en sitio, se procede a efectuar el mantenimiento.	NA
7	Completar Reporte	Técnico	7.1 Si es en el laboratorio, completar reporte de entrada con el trabajo realizado. 7.2 Colocar el equipo en el anaquel de salida, con su respectivo reporte. 7.3. Si es en sitio llena el reporte de servicio de mantenimiento .	F-FMAT-CTIC-03 F-FMAT-CTIC-06
8	Notificar Salida	Personal de LMEC	8.1 Si es en el laboratorio, se comprueba el equipo con el reporte de liberación y validación de la calidad del servicio de mantenimiento preventivo , si se libera, se elabora reporte de salida de equipo en el sistema de adminplus, si es necesario verificar el Instructivo I-FMAT-CTIC-16, con los datos que se encuentran escritos en el reporte de servicio de entrada que se localiza en la tabla del anaquel de salida. En caso que no se libere el equipo se regresa al paso 6. 8.2 Se imprime dos veces el reporte de salida de equipo . 8.3 Se lleva el reporte de salida de equipo a la tabla que se encuentra en el anaquel de salidas. 8.4 Avisa al cliente del estado del equipo, por teléfono o correo electrónico. 8.5 Si es en sitio el técnico avisa al cliente o al encargado del área, que se terminó el servicio, se va al paso 10 al punto 10.4.	F-FMAT-CTIC-04 F-FMAT-CTIC-55
9	Pagar en contabilidad	Cliente	9.1 Si el cliente es externo particular, pasa a pagar a contabilidad con el reporte de salida de equipo que el personal de LMEC le entregó. 9.2. Entrega el reporte al LMEC sellado de pagado.	F-FMAT-CTIC-04
10	Entrega de Equipos	Personal del LMEC	10.1 Verifica si tiene el comprobante de pago y el formato de salida esta sellado de pagado. 10.2 Solicita la firma del cliente en el reporte de salida, y le entrega una copia del reporte de salida de equipo . 10.3 Entrega al cliente su equipo que se encuentra en el anaquel de salida 10.4 En sitio, el técnico entrega el reporte de servicio de mantenimiento al cliente, el cual firma de conformidad. 10.5 Entrega equipo.	F-FMAT-CTIC-04 F-FMAT-CTIC-06

Procedimiento para Mantenimiento Preventivo

Código: P-FMAT-CTIC-09

Revisión: 05

**Fecha de emisión:
22-enero-2010**

Página: 7 de 8

6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código (cuando aplique)	Nombre del documento	Lugar de almacenamiento
I-FMAT-CTIC-01	Instructivos de referencia rápida para mantenimiento preventivo de computadoras personales desktop.	Locker A1 del Lab.
I-FMAT-CTIC-02	Instructivos de referencia rápida para mantenimiento preventivo de lap-top.	Locker A1 del Lab.
I-FMAT-CTIC-04	Instructivos de referencia rápida para mantenimiento preventivo de impresoras.	Locker A1 del Lab.
I-FMAT-CTIC-16	Instructivo para la operación del sistema Adminplus.	Locker A1 del Lab.
I-FMAT-CTIC-19	Instructivos de referencia rápida para mantenimiento preventivo de servidores.	Locker A1 del Lab.

7.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (código)	Nombre del registro	Lugar de almacenamiento	Responsable de su protección	Tiempo de retención	Disposición de los registros
F-FMAT-CTIC-03	Reporte de entrada de equipo	Archivero del Laboratorio Bodega de la Facultad	Responsable del Laboratorio	6 meses 2 años	Envío a bodega Destrucción
F-FMAT-CTIC-04	Reporte de salida de equipo	Archivero del Laboratorio Bodega de la Facultad	Responsable del Laboratorio	6 meses 2 años	Envío a bodega Destrucción
F-FMAT-CTIC-06	Reporte de servicio de mantenimiento	Archivero del Laboratorio Bodega de la Facultad	Responsable del Laboratorio	6 meses 2 años	Envío a bodega Destrucción
F-FMAT-CTIC-55	Reporte de liberación y validación de la calidad del servicio de mantenimiento preventivo	Archivero del Laboratorio Bodega de la Facultad	Responsable del Laboratorio	6 meses 2 años	Envío a bodega Destrucción

Procedimiento para Mantenimiento Preventivo

Código: P-FMAT-CTIC-09

Revisión: 05

Fecha de emisión:
22-enero-2010

Página: 8 de 8

8.- ENFOQUE A PROCESOS

Insumo	Proveedor	Producto y/o salida	Cliente y/o usuario	Necesidades o expectativas
Reporte de Entrada	Cliente y secretaria	Reporte de Salida	Técnico	Llevar registro de Atención al Cliente
Equipo	Cliente	Equipo con mantenimiento	Cliente	Mantenimiento preventivo, para su óptimo funcionamiento
Materiales de limpieza y herramientas.	Secretaría Administrativa	Equipo en condiciones óptimas	Personal del LMEC	Tener materiales para dar el servicio

9.- GLOSARIO

9.1 Siglas.

CTIC. Centro de Tecnología de Información y Comunicaciones.

LMEC. Laboratorio de Mantenimiento de Equipo de Cómputo.

FMAT. Facultad de Matemáticas.

9.2 Definiciones

Mantenimiento Preventivo. Limpieza interna y externa de un dispositivo de cómputo, cuya función es prevenir fallas.

Exento.-Descuento del cien por ciento.

Cliente externo particular. Son usuarios que no pertenecen a la comunidad universitaria.

Clientes internos. Usuarios adscritos con equipo bajo resguardo de la Facultad de Matemáticas.

Clientes externos UADY. Usuarios que pertenecen a la comunidad universitaria y no están adscritos a la Facultad de Matemáticas.

Propiedad del cliente. Propiedad del cliente es todo aquel equipo de computo (lap-top, computadora de escritorio, impresora, no-break, regulador, monitor, teclado y mouse, información y su medio de almacenamiento, que ingresa al Laboratorio de Mantenimiento de Equipo de Cómputo (LMEC), para su diagnóstico, mantenimiento o reparación. Así mismo se considera propiedad del cliente a sus datos personales, tales como nombre dirección, teléfono y correo electrónico, los cuales se manejan de manera confidencial.