**1. Propósito**

Mantener la Infraestructura de telecomunicaciones, Sistemas de Información aplicables y equipos informáticos de las áreas administrativas del Instituto Tecnológico de Mexicali en condiciones de operación para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo.

**2. Alcance**

Este procedimiento es aplicable para cubrir el servicio de mantenimiento de la Infraestructura de telecomunicaciones, Sistemas de Información aplicables y equipo informático de las áreas administrativas del Instituto Tecnológico de Mexicali.

**3. Definiciones**

**3.1** El Centro de Cómputo para este procedimiento se denominará CCO y es un Departamento de servicio a la Administración y apoyo al área académica del Instituto Tecnológico de Mexicali tal y como se establece en el manual de organización vigente.

**3.2** El CCO no provee equipos informáticos de ningún tipo a las áreas, éstas deberán considerar la adquisición de dichos equipos en su respectivo POA. Sin embargo de acuerdo a los lineamientos de adquisiciones de los bienes normados por la Dirección General de Telecomunicaciones el CCO deberá establecer las características de los bienes informáticos a considerarse en los POA de acuerdo a las necesidades de las áreas que consideren la adquisición de alguno de ellos.

**3.3** Se considera un área administrativa del Instituto Tecnológico de Mexicali la estructura orgánica vigente aplicable a los Institutos Tecnológicos, excluyendo laboratorios los cuales serán atendidos por el área correspondiente. Quedan dentro del alcance de los servicios de mantenimiento, los equipos informáticos de cubículos docentes y áreas comunes de docentes siempre y cuando no se trate de equipos personales, los cuales quedan excluidos de los mantenimientos programados por CCO.

**3.5** Se considera Infraestructura de Telecomunicaciones al cuarto principal de operación, equipos activos para Internet y telefonía propiedad de la Secretaría de Educación Pública en resguardo del Instituto Tecnológico de Mexicali. Son equipos de operación dentro del cuarto de telecomunicaciones en esta definición los switchs, routeadores, convertidores de medios y conmutador telefónico.

Quedan excluidos para este procedimiento los servicios inalámbricos de datos y los cuartos IDF de los edificios.

**3.6** Se considera equipo informático todas las computadoras de escritorio, impresoras, multifuncionales, computadoras portátiles y escáner asignados a las áreas administrativas para la operación del proceso educativo, para lo cual se deberá utilizar el instructivo ITMXL-AD-PO-CCO-007 para su identificación, alta, baja ó cambio del estado que guardan en la institución.

**3.7** Son considerados Sistemas de Información para este procedimiento, todas las aplicaciones informáticas desarrolladas o implementadas como apoyo para el proceso educativo. Los equipos servidores donde se alojan dichos Sistemas de Información se incluyen dentro de este mismo concepto.

Así mismo se considera para este procedimiento como Sistema de Información, el Software de operación de los bienes informáticos tales como Sistema Operativo, antivirus, herramientas de ofimática y software especializado de las áreas académicas y administrativas, el cual deberá estar bajo resguardo del CCO.

No son funciones del CCO la instalación y operación del software especializado por lo que deberá contemplar la capacitación y/o asistencia por parte del proveedor hacia el área solicitante donde incluyan procedimientos de instalación y soporte del mismo software.

Serán vigentes para este procedimiento los Sistemas de Información todos aquellos registrados en el formato ITMXL-AD-PO-CCO-005.

**3.7** Es personal a cargo del departamento de Centro de Cómputo, los empleados con adscripción al área, estudiantes inscritos en los programas oficiales de servicio social y residencias profesionales.

**3. Políticas de Operación**

3.1 El responsable del área de CCO apoyado por el personal a su cargo llevan a cabo un levantamiento físico semestralmente y se registra en el formato ITMXL-AD-PO-CCO-001, con el cual se hará la programación de los mantenimientos preventivos de los equipos informáticos de las áreas administrativas del Instituto Tecnológico de Mexicali.

3.2 El responsable del CCO elaborará un Programa de Mantenimiento Preventivo Semestral y se registrará en el formato ITMXL-AD-PO-CCO-002 basado en el levantamiento físico de equipos informáticos de las áreas administrativas del Instituto Tecnológico de Mexicali.

3.3 El responsable del área de CCO apoyado por el personal a su cargo elaborará semestralmente el programa de mantenimiento preventivo en el formato ITMXL-AD-PO-CCO-002 de los equipos de la infraestructura de telecomunicaciones del Instituto Tecnológico de Mexicali. Considerando por la importancia de estos equipos, los mantenimientos deberán ser programados en los periodos donde la afectación de los servicios de telecomunicaciones sea la mínima.

3.4 El responsable del área de CCO apoyado por el personal a su cargo aplica el instructivo ITMXL-AD-PO-CCO-006 para los equipos servidores donde se encuentran alojados los Sistemas de Información. Por la importancia que representan los Sistemas de Información, los mantenimientos de los equipos servidores deberán efectuarse en los periodos donde la afectación de los servicios sea la mínima.

3.5 El responsable del CCO y el personal a su cargo llevan a cabo las labores de mantenimientos preventivos y complementan los registros programados anteriormente en los formatos ITMXL-AD-PO-CCO-002-A y ITMXL-AD-PO-CCO-002-B respectivamente de acuerdo a los recursos humanos, económicos disponibles presupuestados en el POA departamental.

3.6 Un Mantenimiento Preventivo es todo aquel servicio que se lleve a cabo en los equipos informáticos de acuerdo a la programación en un periodo de tiempo.

Los servicios de Mantenimiento Correctivo o de Asistencia de Servicio se solicitarán mediante el formato ITMXL-AD-PO-CCO-003 y será a la presencia de una contingencia o necesidad fuera del programa correspondiente que requiere atención inmediata y que afecta la prestación del servicio.

3.7 Al elaborar el programa de mantenimiento preventivo y atender los mantenimientos correctivos que se soliciten, se deberá priorizar la distribución presupuestal de los recursos, para aquellas áreas que impactan directamente en el logro de la conformidad con los requisitos del servicio educativo.