

		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 1	Código: PRO-GR-15-ii
			Requerimiento ISO (9001:2015) 7.1.3	
			Fecha: 04-04-2022	Página 1 de 3
MANTENIMIENTO A EQUIPO DE CÓMPUTO				

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ Dr. Alberto Sánchez Morales Jefe del Departamento de Informática	REVISÓ Lic. Mónica Zúñiga Salas Jefa de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación	AUTORIZÓ Mtro. José Arturo Camacho Linares Rector

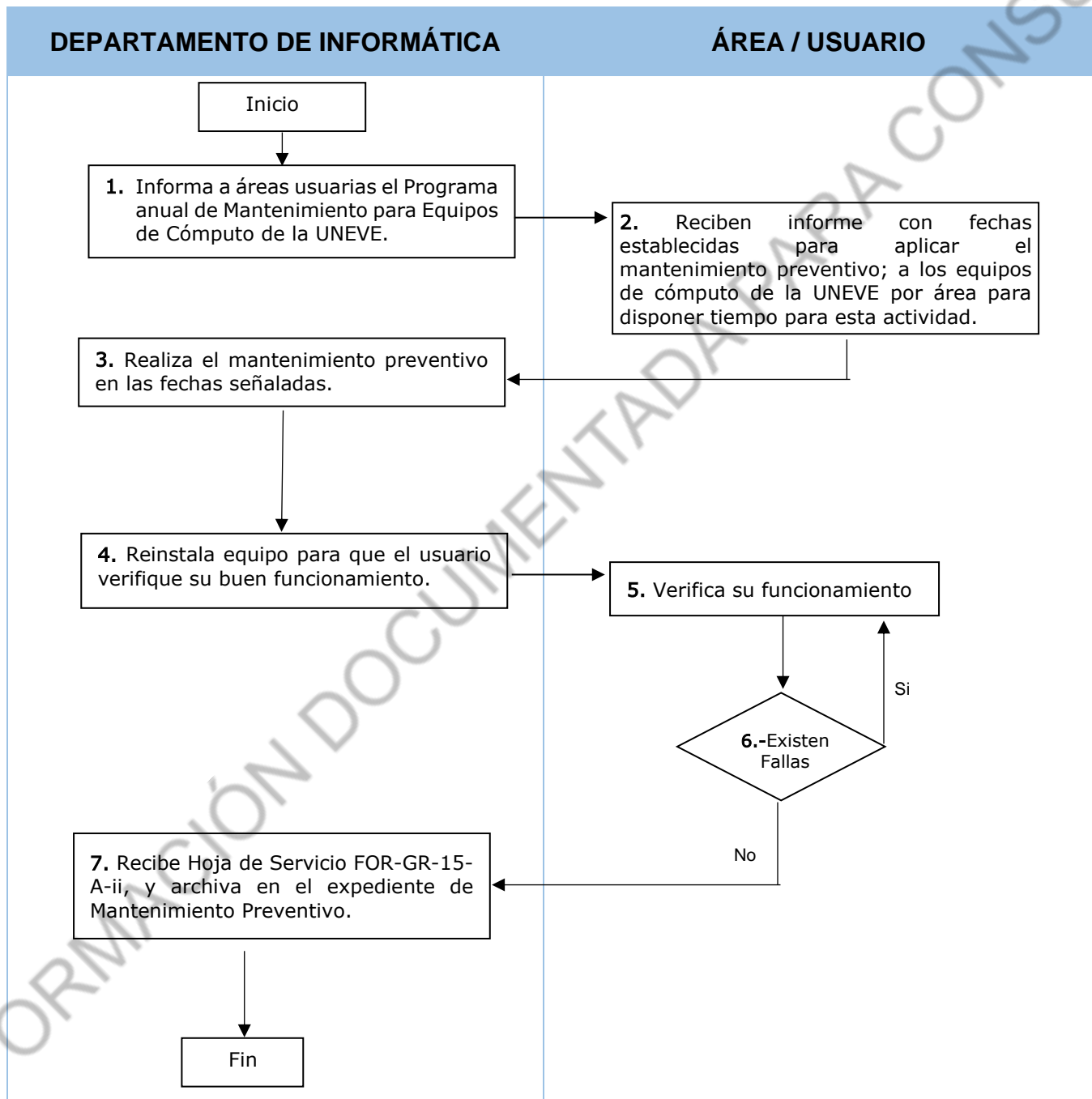
OBJETIVO:	ALCANCE:
Efectuar el servicio de mantenimiento preventivo para garantizar la funcionalidad de los equipos de cómputo distribuidos en las diferentes áreas de la Universidad.	Aplica a todas las áreas o usuarios que tengan asignado algún equipo de cómputo perteneciente a la universidad.

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

SECUENCIA DE ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Departamento de Informática	Informa a áreas usuarias el Programa anual de Mantenimiento para Equipos de Cómputo de la UNEVE.
2	Área / usuario	Reciben informe con fechas establecidas para aplicar el mantenimiento preventivo; a los equipos de cómputo de la UNEVE por área para disponer tiempo para esta actividad.
3	Departamento de Informática	Realiza el mantenimiento preventivo en las fechas señaladas.
4	Departamento de Informática	Reinstala equipo para que el usuario verifique su buen funcionamiento.
5	Área / usuario	Verifica su funcionamiento.
6	Área / usuario	No existen fallas en el equipo. Firma Hoja de Servicio FOR-GR-15-A-ii, de conformidad. Pasa al punto 7. Si existe falla en el equipo. El Departamento de Informática corrige falla según diagnóstico. Regresa al punto 5.
7	Departamento de Informática	Recibe Hoja de Servicio FOR-GR-15-A-ii, y archiva en el expediente de Mantenimiento Preventivo.

		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 1	Código: PRO-GR-15-ii
			Requerimiento ISO (9001:2015) 7.1.3	
MANTENIMIENTO A EQUIPO DE CÓMPUTO			Fecha: 04-04-2022	Página 2 de 3

DIAGRAMA



		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 1	Código: PRO-GR-15-ii
			Requerimiento ISO (9001:2015) 7.1.3	
	MANTENIMIENTO A EQUIPO DE CÓMPUTO		Fecha: 04-04-2022	Página 3 de 3

FORMATOS	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	TIPO DE ALMACENAMIENTO	CÓDIGO DE REGISTRO
Hoja de Servicio	Departamento de informática	Físico	FOR-GR-15-A-ii

DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Programa Anual de Mantenimiento para Equipos de Cómputo

META DEL PROCEDIMIENTO	Prevenir y disminuir las fallas en equipos, mínimo en un 80%, logrando extender el periodo de funcionalidad en los bienes informáticos con los que cuenta la UNEVE.
INDICADOR	Eficiencia del servicio.
FÓRMULA	$\frac{\text{Número de mantenimientos realizados}}{\text{Número total de equipos de cómputo en la UNEVE}} * 100$
FRECUENCIA	Semestral

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Usuario: Persona que usa habitualmente un servicio de Informática.

UNEVE: Universidad Estatal del Valle de Ecatepec.