

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO  ESTADO DE MÉXICO El poder de servir 	MANTENIMIENTO A EQUIPO DE CÓMPUTO	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 2	
	Código: PRO-GR-55	Página 1 de 3

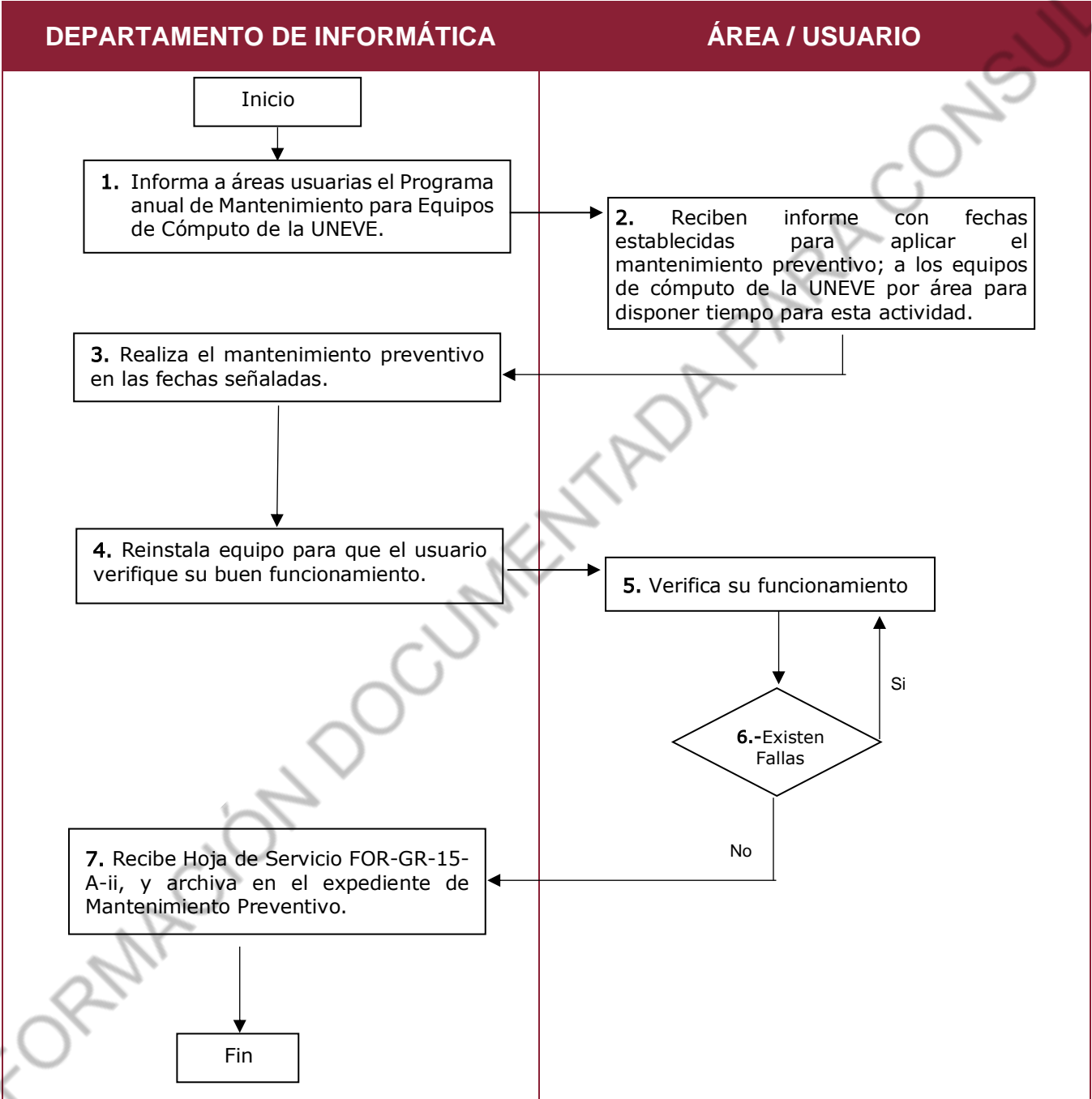
CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Doctor Alberto Sánchez Morales Jefe del Departamento de Informática	Licenciado Roberto Melo Toledo Encargado del despacho de los asuntos de la Secretaría Administrativa	Contador Público Eder Josseman Castro Martínez Rector


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.

DIAGRAMA



 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	MANTENIMIENTO A EQUIPO DE CÓMPUTO		
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024		
	Edición: 2		
	Código: PRO-GR-55	Página 3 de 3	

FORMATOS	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	TIPO DE ALMACENAMIENTO	CÓDIGO DE REGISTRO
Hoja de Servicio	Departamento de informática	Físico	FOR-GR-55-A

INTERACCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Informática 	<ul style="list-style-type: none"> Plan anual de mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Información Documental 	<ul style="list-style-type: none"> Personal administrativo y docentes.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 21001:2018 7.1.3
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	$\left(\frac{\text{Número de mantenimientos realizados}}{\text{Número total de equipos de cómputo en la UNEVE}} \right) \times 100$
FRECUENCIA	Semestral

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Usuario: Persona que usa habitualmente un servicio de Informática.

UNEVE: Universidad Estatal del Valle de Ecatepec.