



## Procedimiento

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Nombre:</b>     | Mantenimiento a Bienes Informáticos y/o de Telecomunicaciones   |
| <b>Objetivo:</b>   | Proporcionar el mantenimiento preventivo y en su caso correctivo a los bienes informáticos y/o de telecomunicaciones que se encuentran a disposición de las áreas administrativas y académicas. |
| <b>Frecuencia:</b> | Eventual  |

## Normas

- El mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes informáticos y/o de telecomunicaciones se podrá realizar siempre y cuando sean asignados los recursos económicos y materiales por parte de la Dirección General.
- La transportación de los bienes informáticos y/o de telecomunicaciones para el mantenimiento correctivo proporcionado por una empresa externa, será cubierto de acuerdo la normatividad de envíos de la Dirección General.
- La programación del mantenimiento preventivo se llevará a cabo procurando no intervenir en las actividades administrativas y académicas del Plantel.
- La Programación de mantenimiento preventivo deberá enviarse a las áreas con dos semanas de anticipación vía correo electrónico.

| Fecha       |              | Elaboró                                      | Revisó            | Autorizó        |
|-------------|--------------|--|-------------------|-----------------|
| Elaboración | Autorización | Subcoordinación de Administración y Finanzas | Dirección General | Junta Directiva |
| 07/01/10    | 26/02/10     |  |                   |                 |



| Área  | Actividad | Descripción  |
|---|-----------|--|
| Subcoordinación de Innovación y Tecnologías de la Información | 1.        | <p>Recibe <b>Solicitud de servicio de formato libre</b> en original, con el objeto de que los bienes informáticos funcionen correctamente y determina tipo de mantenimiento de las áreas del Conalep.</p> <p>¿Qué tipo de mantenimiento es?</p> <p><u>En caso de ser mantenimiento preventivo:</u></p>   |
|   | 1A.       | Elabora <b>Programa Anual de Mantenimiento</b> en original y copia, y recaba firma de la Dirección General.  |
|   | 1B.       | Elabora <b>Oficio</b> en original y dos copias, para solicitar autorización de recursos económicos y materiales a la Dirección General.  |
|   | 1C.       | <p>Entrega a la Dirección General el original del <b>Oficio</b> y el <b>Programa Anual de Mantenimiento</b> y 3 tantos, la primera copia a la Dirección del Plantel y las dos copias restantes las archiva de forma numérica definitiva.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>  |
|   | 1D.       | <p>Recibe de la Dirección General <b>Oficio de respuesta</b> en original y verifica si se autorizaron los recursos.</p> <p>¿Se autorizaron los recursos?</p> <p><u>En caso de no autorizar los recursos:</u></p>   |
|   | 1D.1      | <p>Elabora <b>Reporte de improcedencia sobre el mantenimiento de los bienes informáticos y/o de telecomunicaciones</b>, original y copia, turna el original a la Dirección del Plantel y archiva de manera cronológica definitiva la copia, junto con el original del <b>Oficio de respuesta</b>.</p> <p>Fin.</p> <p><u>En caso de autorizar los recursos:</u></p> |
|   | 1E.       | Extrae la <b>Programación del mantenimiento preventivo</b> en original y copia, turna al área a la que se le dará mantenimiento preventivo y archiva copia de la <b>Programación del</b>   |

| Fecha       |              | Elaboró                                      | Revisó            | Autorizó        |
|-------------|--------------|--|-------------------|-----------------|
| Elaboración | Autorización | Subcoordinación de Administración y Finanzas | Dirección General | Junta Directiva |
| 07/01/10    | 26/02/10     |  |                   |                 |



| Área | Actividad | Descripción   |
|------|-----------|---|
|      |           | <b>mantenimiento preventivo</b> de forma cronológica definitiva.  |
|      | 1F.       | Verifica el funcionamiento de los bienes informáticos y/o de telecomunicaciones periódicamente con el objeto de brindarles mantenimiento.<br><br>Fin.   |
|      |           | <u>En caso de ser mantenimiento correctivo:</u>   |
|      | 2.        | Elaborar <b>Reporte de falla</b> en original y copia y turna el original al Área donde se encuentra el bien informático y/o de telecomunicaciones y archiva de manera alfabética temporal la copia del documento.                           |
|      | 3.        | Verifica si el bien informático y/o de telecomunicaciones tiene garantía vigente.<br><br>¿La garantía está vigente?   |
|      |           | <u>En caso de estar vigente la garantía:</u>  |
|      | 3A.       | Establece contacto con el Centro de Servicio vía telefónica o correo electrónico y elabora <b>Vale de salida</b> en original y copia.   |
|      | 3B.       | Entrega el original del <b>Vale de salida</b> al área de vigilancia y entrega al Centro de Servicio el equipo junto con la copia del <b>Reporte de falla</b> . Archiva de forma cronológica definitiva la copia del <b>Vale de salida</b> . |
|      | 3C.       | Recibe del Centro de Servicio <b>Hoja de servicio</b> en original, la cual archiva de manera cronológica temporal<br><br>Pasa el tiempo.<br><br>Conecta con la actividad No. 10   |
|      |           | <u>En caso de no estar vigente la garantía:</u>   |
|      | 4.        | Elabora un <b>Reporte informativo</b> en original y copia en el que se indican los bienes informáticos y/o de telecomunicaciones que se   |

| Fecha       |              | Elaboró                                      | Revisó            | Autorizó        |
|-------------|--------------|--|-------------------|-----------------|
| Elaboración | Autorización | Subcoordinación de Administración y Finanzas | Dirección General | Junta Directiva |
| 07/01/10    | 26/02/10     |  |                   |                 |



| Área | Actividad | Descripción  |
|------|-----------|--|
|      |           | encuentran fuera de garantía, turna el original del documento a la Dirección General, y archiva la copia de manera cronológica definitiva  |
|      | 5.        | <p>Verifica los bienes informáticos y/o de telecomunicaciones y determina si el mantenimiento puede llevarse a cabo en la Subcoordinación de Innovación y Tecnologías de la Información.</p> <p>¿El mantenimiento correctivo se realizará en la Subcoordinación de Innovación y Tecnologías de la Información?</p> <p><u>En caso de realizar el mantenimiento en la Subcoordinación de Innovación y Tecnologías de la Información:</u></p> |
|      | 5A.       | Elabora <b>Solicitud de recursos económicos</b> en original y copia para la Unidad de Apoyo Administrativo con el objeto de adquirir el o los componentes necesarios para dar solución al funcionamiento del bien informático y/o de telecomunicaciones.   |
|      | 5B.       | <p>Entrega el original de la <b>Solicitud de recursos económicos</b> a la Unidad de Apoyo Administrativo y archiva de manera cronológica definitiva la copia.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>   |
|      | 5C.       | <p>Recibe de la Unidad de Apoyo Administrativo los insumos necesarios para realizar la reparación del bien informático y/o de telecomunicaciones según las normas del fabricante e instala el bien informático y/o de telecomunicaciones en el lugar de origen</p> <p>Fin.</p> <p><u>En caso de no realizar el mantenimiento en la Subcoordinación de Innovación y Tecnologías de la Información:</u></p>                                  |
|      | 6.        | Elabora <b>Reporte de solicitud de reparación</b> en original y copia, con el objeto de que un externo repare el bien informático y/o de telecomunicaciones, el cual envía a la Dirección General para su autorización.  |

| Fecha       |              | Elaboró                                      | Revisó            | Autorizó        |
|-------------|--------------|--|-------------------|-----------------|
| Elaboración | Autorización | Subcoordinación de Administración y Finanzas | Dirección General | Junta Directiva |
| 07/01/10    | 26/02/10     |  |                   |                 |



| Área | Actividad | Descripción  |
|------|-----------|--|
|      |           | Pasa el tiempo   |
|      | 7.        | Recibe de la Dirección General el <b>Reporte de solicitud de reparación</b> en original con la autorización para turnar el bien informático y/o de telecomunicaciones a un externo, elabora en original y copia el <b>Vale de salida</b> del bien informático y/o de telecomunicaciones junto con el original y copia del <b>Reporte del mantenimiento correctivo</b> con el objeto de señalar la falla. |
|      | 8.        | Entrega el original del <b>Vale de salida</b> al área de vigilancia y archiva de forma cronológica definitiva la copia del mismo documento, junto con el <b>Reporte de solicitud de reparación</b> en original.  |
|      | 9.        | Entrega al Proveedor de servicios externos el bien informático y/o de telecomunicaciones, junto con el original del <b>Reporte de mantenimiento correctivo</b> .   |
|      | 10.       | Recibe del Proveedor de servicios externo Hoja de servicio en original, la cual archiva de manera cronológica temporal.  |
|      |           | Pasa el tiempo   |
|      | 11.       | Recibe del proveedor el bien informático y/o de telecomunicaciones y verifica de acuerdo su funcionamiento si el mantenimiento es satisfactorio.<br><br>¿El mantenimiento correctivo es satisfactorio?<br><br><u>En caso de no ser satisfactorio el mantenimiento:</u>   |
|      | 11A.      | Elabora Reporte de inconformidad en original y copia para devolver el bien informático y/o de telecomunicaciones al proveedor.   |
|      | 11B.      | Entrega el original del <b>Reporte de inconformidad al Proveedor</b> junto con el bien informático y/o de telecomunicaciones y archiva de manera cronológica definitiva la copia del documento.  |

| Fecha       |              | Elaboró                                      | Revisó            | Autorizó        |
|-------------|--------------|--|-------------------|-----------------|
| Elaboración | Autorización | Subcoordinación de Administración y Finanzas | Dirección General | Junta Directiva |
| 07/01/10    | 26/02/10     |  |                   |                 |



| Área | Actividad | Descripción   |
|------|-----------|---|
|      | 12,       | <p>Continúa con la actividad No. 10</p> <p><u>En caso de ser satisfactorio el mantenimiento:</u></p> <p>Instala en el lugar de origen el bien informático y/o de telecomunicaciones, elabora Reporte de servicio satisfactorio en original y copia, el original lo entrega al proveedor y la copia la archiva de manera cronológica definitiva.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> |

| Fecha       |              | Elaboró                                      | Revisó            | Autorizó        |
|-------------|--------------|--|-------------------|-----------------|
| Elaboración | Autorización | Subcoordinación de Administración y Finanzas | Dirección General | Junta Directiva |
| 07/01/10    | 26/02/10     |  |                   |                 |