



UNEVT

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL VALLE DE TOLUCA

I210C3101000201S-01
Instructivo de Informática

No y Fecha Rev.:
05/30/11/2022

Pág. 1/8

CONTENIDO

1.	OBJETIVO Y ALCANCE	2
2.	REFERENCIAS.....	2
3.	DEFINICIONES.....	2
3.1	Comunicación económica. _____	2
4.	RESPONSABILIDADES.....	2
4.1	Coordinación de calidad (UIPPE) _____	2
4.2	Personal de la UNEVT. _____	2
5.	PROCESO	3
6.	CONSIDERACIONES	7
6.1	Mantenimiento Preventivo _____	7
6.2	Mantenimiento Correctivo _____	7
6.3	Enlace de Unidad. _____	7
6.4	Detección de desperfectos en equipo informático. _____	7
6.5	Baja de bienes informáticos. _____	7
7.	REGISTROS	8
8.	CONTROL DE CAMBIOS	8



UNEVT

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL VALLE DE TOLUCA

I210C3101000201S-01
Instructivo de Informática

No y Fecha Rev.:
05/30/11/2022

Pág. 2/8

1. OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo es garantizar la funcionalidad de la infraestructura tecnológica con la que cuenta esta Casa de Estudios para coadyuvar en las actividades de las diferentes unidades administrativas, mediante el mantenimiento preventivo a bienes informáticos, siendo estos, una herramienta de apoyo para la reducción de tiempos.

2. REFERENCIAS

M210C3101000200S-01 Manual de Calidad

3. DEFINICIONES

Ver, NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.

3.1 Comunicación económica.

Se refiere a la comunicación verbal entre los Departamentos o Áreas.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Coordinación de calidad (UIPPE)

Verificar la correcta aplicación de este instructivo.

4.2 Personal de la UNEVT.

Apegarse al presente instructivo para la adecuada ejecución en el servicio brindado.



5. PROCESO

Mantenimiento Preventivo			
Actividades	Responsable	Registro	Especificaciones y observaciones
Inicio			
Se realiza cronograma de actividades general	Departamento de Informática	DI-F1	
Se realiza cronograma de actividades específico	Departamento de Informática	DI-F2	
Informa a las áreas administrativa sobre el inicio del Mantenimiento Preventivo	Departamento de Informática	Oficio	
Iniciar actividades de acuerdo al cronograma de planeación	Soporte técnico		
Acude personalmente con el usuario y se informa que se le dará mantenimiento de acuerdo al cronograma específico	Soporte técnico	DI-F2	
¿Se realiza? SI	Soporte técnico		
NO			En caso de que no se realizara el mtto. El usuario reprogramara una fecha para dicha actividad
Se reprograma mantenimiento al usuario	Soporte técnico		
SI			
Primera Reprogramación	Soporte técnico		
NO			
Se procede a realizar el mantenimiento preventivo a nivel hardware y software	Soporte técnico		En caso de que el mantenimiento no se realice en la reprogramación, el usuario firmara de conformidad la hoja de servicio indicando los motivos. Así mismo responde el apartado de Evaluación de atención al servicio.
Se entrega hoja de servicio y carta responsiva para que sea firmada por el usuario	Soporte técnico	Hoja de servicio DI-F3	
Las áreas administrativas deberán emitir a este Departamento el reporte trimestral de los bienes informáticos a su resguardo	Enlace del área administrativa	Formato reporte Trimestral	El enlace del area administrativa remite mediante oficio el formato de reporte trimestral debidamente llenado.
Fin			



Mantenimiento Correctivo

Actividades	Responsable	Registro	Especificaciones y observaciones
Se recibe petición de mantenimiento correctivo	Área administrativa	Oficio	
Se realiza diagnóstico del bien informático para detectar la falla	Departamento de informática	Hoja de diagnóstico	
¿Cuenta con garantía de compra?	Departamento de informática		Verifica la vigencia de la garantía del bien informático
NO			
SI			
Se envía la solicitud al proveedor y se hace la entrega física del bien	Departamento de Recursos Materiales y Financieros	Hoja de salida F210C3101060001 L-05	La hoja de salida es firmada por el responsable de almacén
Reparación del bien informático y establece fecha de entrega	Proveedor		
Recibe y realiza pruebas para verificar el funcionamiento	Departamento de informática		
¿Funciona?			
NO			
SI			
Se hace la entrega del bien informático al área asignada	Departamento de informática	Oficio	



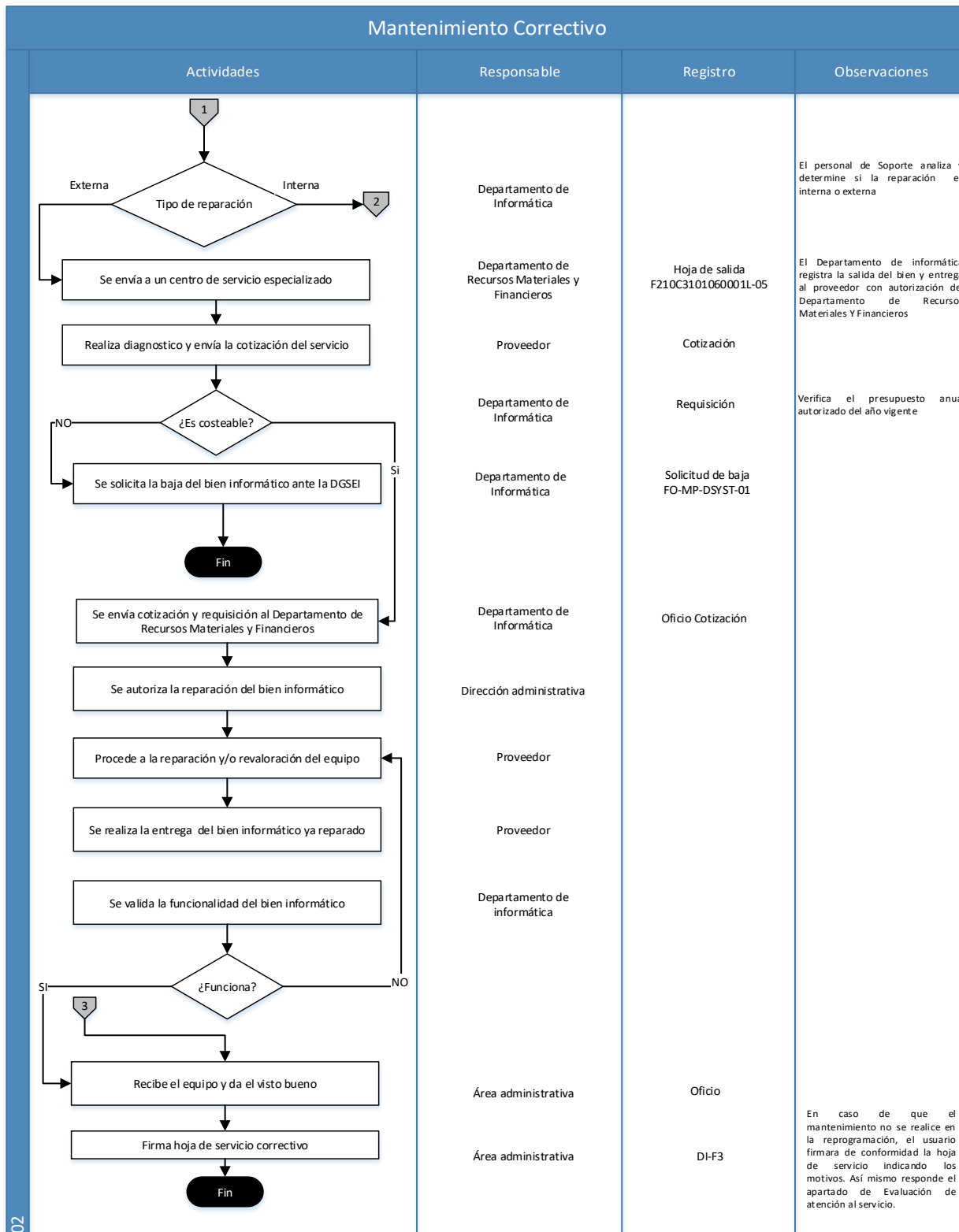
UNEVT

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL VALLE DE TOLUCA

I210C3101000201S-01
Instructivo de Informática

No y Fecha Rev.:
05/30/11/2022

Pág. 5/8





Mantenimiento Correctivo			
Actividades	Responsable	Registro	Observaciones
<pre>graph TD; Start((2)) --> D1{Se cuentan con las refacciones}; D1 -- SI --> A1[Se solicita la adquisición del material y/o refacciones]; D1 -- NO --> A1; A1 --> A2[Autoriza la requisición]; A2 --> A3[Entrega de material y/o refacciones]; A3 --> A4[Se procede con la reparación y/o revaloración del bien informático]; A4 --> A5[Valida el funcionamiento del bien informático]; A5 --> D2{¿Funciona?}; D2 -- SI --> End((3)); D2 -- NO --> A1;</pre>	<p>Departamento de Informática</p> <p>Departamento de Informática</p> <p>Dirección Administrativa</p> <p>Área de Almacén</p> <p>Soporte Técnico</p> <p>Departamento de Informática</p>	<p>Requisición</p> <p>Hoja de salida F210C3101060001L-05</p>	



UNEVT

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL VALLE DE TOLUCA

I210C3101000201S-01
Instructivo de Informática

No y Fecha Rev.:
05/30/11/2022

Pág. 7/8

6. CONSIDERACIONES

6.1 Mantenimiento Preventivo

Para la realización del mantenimiento preventivo a bienes informáticos, el Departamento de Informática se basa en un cronograma de actividades; general y específico, para que el bien informático tenga un óptimo desempeño.

6.2 Mantenimiento Correctivo

Para la realización del mantenimiento correctivo a bienes informáticos, el Departamento de Informática realiza un diagnóstico del bien para detectar la falla en el equipo y tomar las medidas necesarias para garantizar la funcionalidad del bien informático.

6.3 Enlace de Unidad.

Es el encargado de dar seguimiento de los bienes informáticos, garantizando el funcionamiento del mismo. Esto en cada una de las Áreas Administrativas de la institución.

Cuando el mantenimiento correctivo es autorizado, se da seguimiento al cumplimiento para garantizar que el bien y/o equipo está en condiciones de ser usado por el personal que lo tiene asignado.

Cuando un mantenimiento queda pendiente o es reprogramado por alguna razón, se encarga del seguimiento al proceso para su ejecución.

6.4 Detección de desperfectos en equipo informático.

Si el personal administrativo, docente y/o alumnado, detecta desperfectos en los bienes informáticos de su área y/o laboratorios, deberá de notificarlo al responsable de área inmediato y este a su vez al Departamento de Informática, quien examinará el bien y se apegará a los procedimientos antes descritos.

6.5 Baja de bienes informáticos.

Es considerada la baja de un bien informático cuando cumple ciertos criterios como son, (Dañado, Desuso, Irreparable), para ello se solicita mediante oficio el dictamen de baja ante la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI), una vez turnado el dictamen de aprobación correspondiente se solicita la baja de bienes a la Unidad Administrativa encargada del Sistema de Control Patrimonial (SICOPA), la cual notificará al área correspondiente de los cambios efectuados en dicho sistema.



UNEVT

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL VALLE DE TOLUCA

I210C3101000201S-01
Instructivo de Informática

No y Fecha Rev.:
05/30/11/2022

Pág. 8/8

7. REGISTROS

DI-F1 Programa Anual de Mantenimiento Preventivo a Equipo Informático.

DI-F2 Cronograma de Actividades Específicas del Plan de Mantenimiento Preventivo.

DI-F3 Reporte de servicio.

DI-F4 Programa Anual de Mantenimiento a Servidores.

DI-F5 Cronograma de Actividades Específicas del Plan de Mantenimiento Preventivo a Servidores.

DI-F6 Reporte de Servicio a Servidores.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Rev. anterior	Descripción del cambio	Rev. actual	Fecha del cambio
-	Emisión del Documento	0	20/10/2017
0	Modificación a la codificación del documento y a los registros en el contenido, derivado de la circular no. 21 (Nueva codificación de las unidades administrativas de las dependencias y organismos auxiliares de la administración pública estatal).	1	18/02/2019
1	Se agregaron los formatos de registros F210C3101000201S-04, F210C3101000201S-05 y F210C3101000201S-06	2	17/04/2020
2	Se modificó la codificación del resto de los formatos de registros quedando de la siguiente manera: D1-F1, DI-F2, DI-F3, DI-F4, DI-F5 y DI-F6. Así mismo se modificó el apartado de Control de aprobaciones.	3	22/02/2021
3	Se modificó el Instructivo de informática en el Proceso de Mantenimiento Correctivo, se agregó en el apartado "2" Reparaciones Internas, el punto Solicitar la baja del bien informático ante la DGSEI.	4	22/11/2021
4	Se modificó el apartado 6.5. Baja de Bienes Informáticos.	5	30/11/2022

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Jefe del Departamento de Informática	Coordinador de Calidad	Alta Dirección