	<b>Nombre del Documento: Procedimiento del SGC para el Mantenimiento de Equipo de Computo.</b>	<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.3,7.1.4</b>	<b>Página 1 de 5</b>

## 1. Propósito

Mantener el equipo de cómputo del Instituto Tecnológico Superior de Acayucan en condiciones para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo.

## 2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para cubrir el servicio de mantenimiento del Equipos de cómputo del Instituto Tecnológico superior de Acayucan y las áreas correspondientes.

## 3. Políticas de Operación

**3.1** Los Encargados Centros de Cómputos y Jefe de Mantenimiento realizan las verificaciones a los Equipos de Cómputos de las Instalaciones del Instituto semestralmente, de acuerdo a la área asignada por el Jefe Inmediato con formato 12.1.

**3.2** Los encargados del centro de cómputo elaborarán el programa de mantenimiento Anexo 12.2 y lo darán a conocer a la área correspondiente para su aprobación.

**3.3.** Los Encargados del Centro de computo realiza la solicitud de material requerido con el formato de requisición Anexo se tendrán de holgura de un máximo de 15 días hábiles para surtir la y dar inicio al programa de mantenimiento.

**3.4** El encargado del centro de cómputo realiza su análisis de riesgo en caso de que las requisiciones no sean surtidas al 100% podremos tener el margen 70% de productos o materiales para poder llevar a cabo el programa de mantenimiento.

**3.5** Los encargados del centro de cómputo, de acuerdo a los recursos financieros y humanos disponibles de la Institución, realizan internamente o a través de proveedores, el mantenimiento del equipo de Cómputo que lo requiera de manera inmediata ( por provienen por fallan inminentes) se atenderán de acuerdo a la normatividad vigente formato 12.3.

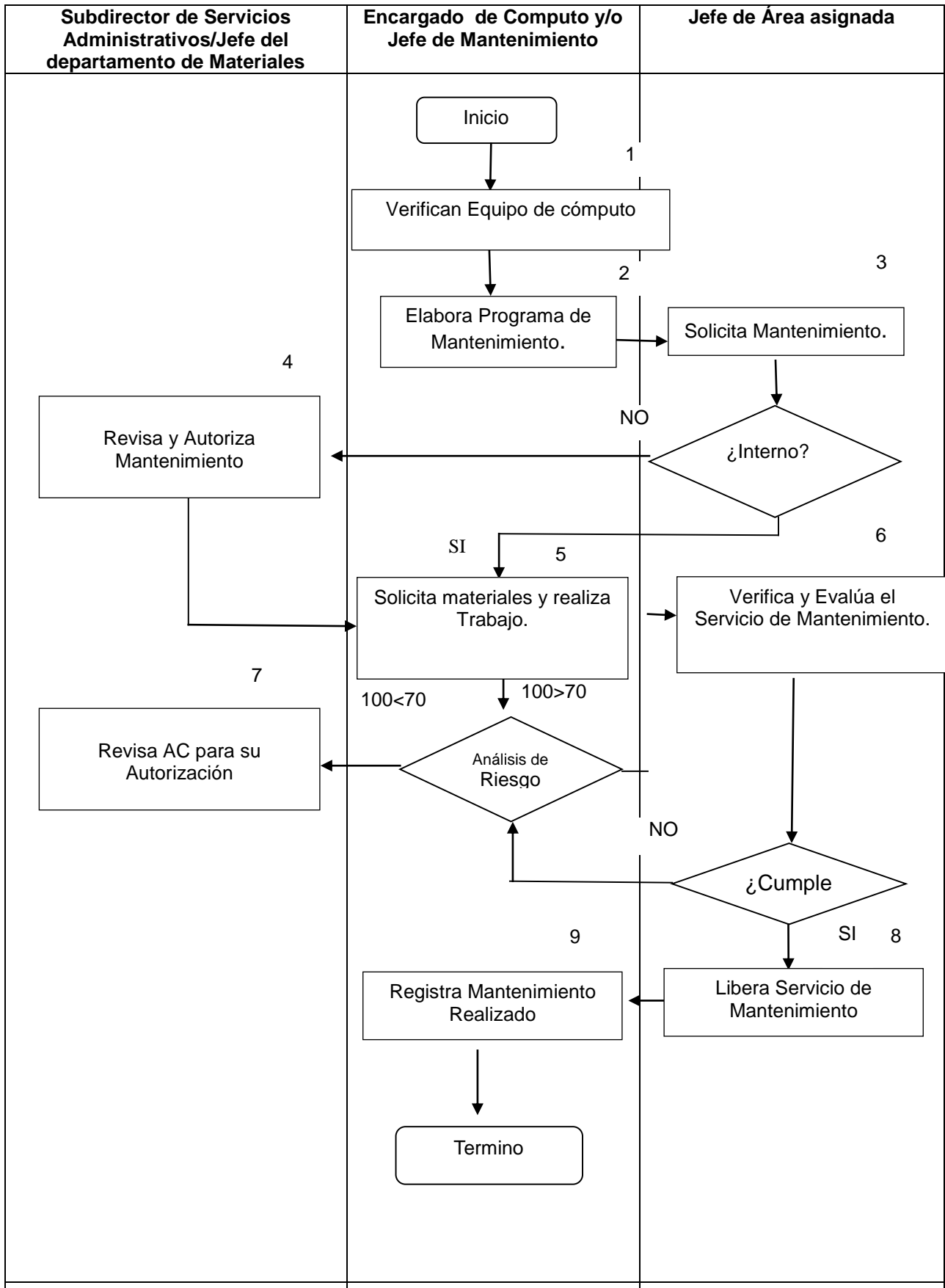
**3.7** Los jefes de carrera entregaran la lista de docentes asignados al centro de cómputo en un tiempo estimado 8 días habiles después dela entrega de cargas académicas.

## 4. Entradas del proceso.

4.1 Las requisiciones para mantenimiento de programa semestral.

4.2 La lista de uso de laboratorios a docentes asignados

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Encargado Del Computo II LI. YURIDIA CARRASCO DOMINGUEZ	Dirección Académico Dr. Oscar Taxilaga Zetina	Director General Dr. Nefi David Pava Chipol
Firma:	Firma:	Firma:
30 Abril de 2017	30 Abril de 2017	30 Abril de 2017





**Nombre del Documento: Procedimiento del SGC para el Mantenimiento de Equipo de Computo.**

**Revisión: 2**

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.3,7.1.4**

**Página 3 de 5**

## 6. Descripción del proceso

<b>Secuencia de Etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1. Verifica Equipo de Computo.	1.1 Los encargados del centro de cómputo junto al jefe de Mantenimiento realizan un recorrido con el fin de verificar los equipos de cómputo de las instalaciones del instituto (ver 7.1.3 en Manual de la Calidad del SGC). 1.2 Evalúan los equipos de cómputo que necesitan mantenimiento.	Encargado de Cómputo, Jefe de Mantenimiento
2. Elabora Programa de Mantenimiento.	2.1 Con base en la lista de verificación de Instalaciones y las solicitudes recibidas elabora su Programa de Mantenimiento. 2.2 Determina si el mantenimiento es realizado interna o externamente. <b>SI</b> es Interno pasa a la etapa 5. <b>NO</b> es Interno, elabora Requisición de Materiales, Bienes y Servicios para que la autorice el Subdirector de Servicios Administrativos.	Encargado de centro de cómputo, Subdirector de servicios administrativos
3. Solicita Mantenimiento.	2.1 Elabora solicitud de mantenimiento Anexo 12.3 2.2 Entrega la solicitud de mantenimiento al centro de cómputo para que se programe el servicio de mantenimiento. 2.3 Se realiza un análisis de equipo y registro de Anexo 12.4 Kardex de equipo.	Área asignada
4. Revisa y Autoriza Requisición.	4.1 Revisa y Autoriza la Requisición de Materiales, Bienes y Servicios para mantenimiento externo. 4.2 Entrega la Información al Jefe del Departamento de Recursos Materiales para que elabore la Orden de Compra en el Formato y realice el trámite correspondiente.	Subdirector de Servicios Administrativos/ Jefe de Recursos Materiales
5. Solicita materiales y realiza Trabajo	5.1 Revisa y Autoriza la Requisición de Materiales, Bienes y Servicios para mantenimiento interno. 5.2 Entrega la Información al Jefe del Departamento de Recursos Materiales para que elabore la Orden de Compra en el Formato y realice el trámite correspondiente.	Jefe de Centro de Cómputo, encargado y Jefe de Departamento de recursos materiales



Nombre del Documento: Procedimiento del SGC para el Mantenimiento de Equipo de Computo.

Revisión: 2

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.3,7.1.4

Página 4 de 5

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
6. Verifica y Evalúa el Servicio de Mantenimiento.	6.1 El encargado de realizar el servicio reporta el servicio realizado. 6.2 Verifica el servicio de mantenimiento <b>SI</b> es Satisfactorio firma de conformidad el formato Anexo para liberar el trabajo. <b>NO</b> es satisfactorio regresa a la etapa 5	Jefe de área Asignada
7. Análisis de riesgo	7.1 En caso de adquirir los materiales de un 100>70 se efectúa el mantenimiento con recomendaciones 7.2 El caso de que la requisición de materiales sea de >70 se efectuara una Acción correctiva	Jefe de Recursos materiales
8. Libera Servicio de Mantenimiento	8.1 Libera el servicio realizado una vez que el Jefe del Departamento que recibió el mantenimiento firmo de conformidad el formato anexo poniendo fecha de liberación y firma de Visto Bueno el trabajo realizado.	Jefe de Área asignada
9. Registra Mantenimiento Realizado.	8.1 Cierra Orden de Trabajo de Mantenimiento, con fecha y firma en el registro correspondiente 8.2 Envía copia al Departamento de Planeación, Programación y Presupuesto , Área que solicito el servicio.	Jefe de Centro de Cómputo, encargados y Jefe de Departamento

#### 7. Salida de Proceso.

La actualización del Kardex por equipo y evaluar su situación actual.  
Gráficas de Docentes con uso en el centro de cómputo

#### 8. Indicador

ÍNDICE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO = no. de mantenimientos realizados ÷ no. de mantenimientos programados

#### 9. Documentos de referencia

DOCUMENTO
Programa de Trabajo Anual Vigente del Plantel
Programa Operativo Anual Vigente del Plantel



## 10. Registros

Registros	Tiempos de retención	Responsable de conservarlo
Lista de Verificación de Equipo de Cómputo.	1 año	Encargado de Centro de Computo
Solicitud de Mantenimiento de Equipo de Cómputo.	1 año	Encargado de Centro Cómputo y Jefes de Área Asignada.
Programa de Mantenimiento de Equipo de Cómputo.	1 año	Encargado de Centro Cómputo y Jefes de Área Asignada
Orden de Trabajo de Mantenimiento de Equipo de Computo	1 año	Encargado de Centro de Computo
Requisición de Materiales, Bienes y Servicios	1 año	Departamento de Recursos Materiales y Servicios.
Kardex de Equipos	1 año	Encargado de Centro de Computo

## 11. Glosario

**Verificación de Equipo de Cómputo.** Actividad de inspección de los equipos de cómputo de los espacios educativos.

## 12 anexos

12.1 Lista de Verificación

12.2 Programa de Mantenimiento

12.3 Solicitud de Mantenimiento

12.4 Orden de Trabajo

12.5 Kardex

## 13. Cambios a esta versión.

Número de revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
1	12 de marzo de 2010	Cambio de versión de la norma ISO 9001:2000, a ISO 9001:2008
2	30 Abril de 2017	transición a la Norma 9001:2015