



PROCEDIMIENTO:  
**MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE CÓMPUTO**

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Lic. José Luis Zayas Gil Jefe de Departamento de Servicios Informáticos	 Mtro. José Manuel Atonal Sánchez Subdirector de Planeación, Evaluación y Estadística	 Mtro. Ricardo Ernesto López Prieto Rector



## 1. OBJETIVO

Mantener en óptimas condiciones los equipos informáticos y de telecomunicaciones, mediante la implementación del mantenimiento preventivo de hardware y software, a fin de mantener la continuidad de las operaciones de las y los usuarios en sus labores cotidianas.

## 2. ALCANCE

- 2.1 Subdirección de Planeación, Evaluación y Estadística
- 2.2 Coordinación de Compras
- 2.3 Área Solicitante

## 3. POLITICAS DE OPERACIÓN

- 3.1 El mantenimiento preventivo de los Equipos de Cómputo es programado por el Departamento de Servicios Informáticos mediante el registro R-PLA-07-01 Programa de Mantenimiento Preventivo a Equipo de Cómputo de la UPAM, por lo cual es el responsable de dar seguimiento a dicho registro.
- 3.2 El mantenimiento se lleva a cabo de acuerdo al registro R-PLA-07-01 Programa de Mantenimiento Preventivo a Equipo de Cómputo de la UPAM o cuando el área solicitante lo requiera durante el año, dicha solicitud será por correo electrónico [subdireccion.planeacion@upamozoc.edu.mx](mailto:subdireccion.planeacion@upamozoc.edu.mx) con copia a [servicios.informaticos@upamozoc.edu.mx](mailto:servicios.informaticos@upamozoc.edu.mx).
- 3.3 El tiempo requerido por parte del Departamento de Servicios Informáticos para realizar el mantenimiento a cada equipo es de 1 día aproximadamente y sin ser limitativo, a partir del levantamiento del equipo en el área de trabajo.
- 3.4 El servicio de mantenimiento será únicamente para equipos de cómputo propiedad de la Universidad.
- 3.5 En caso de no poder otorgar el mantenimiento preventivo por causas extraordinarias por parte del área solicitante y/o el área de servicios informáticos en la fecha programada, se asignará una nueva fecha posterior más cercana posible, firmando el formato R-PLA-07-02 Ficha de Mantenimiento a Equipo de Cómputo por parte del área solicitante y/o el área de servicios informáticos describiendo en la sección DETALLES U OBSERVACIONES el por qué no se realizó el mantenimiento preventivo. Si en la fecha reasignada el área solicitante decide que no se puede realizar el mantenimiento preventivo, el área de servicios informáticos pedirá nuevamente al solicitante firmar el registro R-PLA-07-02 Ficha de Mantenimiento a Equipo de Cómputo y agregar una explicación del por qué no se aplicó el mantenimiento.
- 3.6 Antes de realizar un formateo o carga nueva de sistema operativo u actualización, el área solicitante es responsable de respaldar su información, el Departamento de Servicios Informáticos, prestara un disco duro para respaldar su información.

3.7 Una vez finalizado el mantenimiento al equipo de cómputo, se entrega por escrito el registro R-PLA-07-02 Ficha de Mantenimiento a Equipo de Cómputo para que el área solicitante firme de conformidad y tenga conocimiento de lo que se realizó en dicho mantenimiento.

3.8 El Departamento de Servicios Informáticos no se hace responsable de la pérdida de información que se encuentre en el equipo.

3.9 Si las condiciones no permiten brindar un mantenimiento preventivo al equipo, el usuario del mismo podrá solicitar soporte técnico mediante el procedimiento P-PLA-08, el cual ampara una descompostura derivado de la omisión de mantenimiento.

#### 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

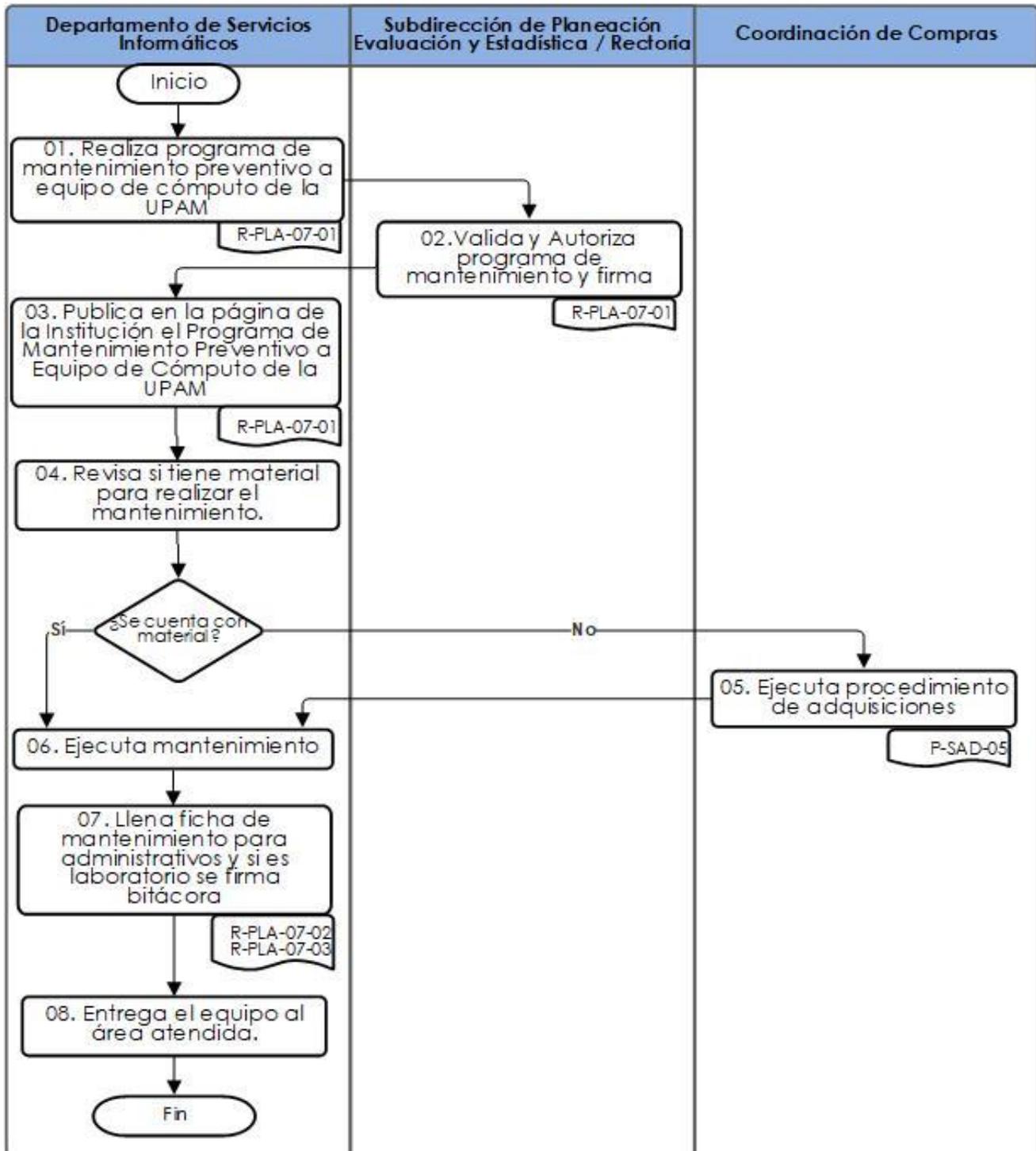
Secuencia	Responsable	Actividades	Cuándo	Código del Registro
1	Departamento de Servicios Informáticos	Realiza Programa de Mantenimiento Preventivo a Equipo de Cómputo de la UPAM.	En el primer mes del año.	R-PLA-07-01
2	Subdirección de Planeación, Evaluación y Estadística/ Rectoría	Valida y Autoriza Programa de Mantenimiento Preventivo a Equipo de Cómputo de la UPAM y firma	En el primer mes del año.	R-PLA-07-01
3	Departamento de Servicios Informáticos	Difunde por correo electrónico a todo el personal de la UPAM el Programa de Mantenimiento Preventivo a Equipo de Cómputo de la UPAM	Después de su validación por parte de Subdirección de Planeación.	R-PLA-07-01
4	Departamento de Servicios Informáticos	Revisa si cuenta con material en stock para realizar el mantenimiento:  <b>NO:</b> solicita material a la Coordinación de Compras pasa a la secuencia 5 <b>SÍ:</b> cuenta con material pasa al punto 6	Antes de ejecutar el mantenimiento	---
5	Coordinación de Compras	Ejecutan procedimiento de adquisiciones	Al necesitar material	P-SAD-05
6	Departamento de Servicios Informáticos	Ejecuta Mantenimiento de acuerdo a lo programado.	Después de validar y firmar el programa	---



7	Departamento de Servicios Informáticos	En mantenimiento a personal ADMINISTRATIVO: Llena la ficha de mantenimiento a equipo de cómputo. En mantenimiento en LABORATORIO: Llena bitácora de mantenimiento de laboratorios de equipo de computo	Al finalizar el mantenimiento	R-PLA-07-02  R-PLA-07-03
8	Departamento de Servicios Informáticos	Entrega equipo de cómputo al área atendida.	Al finalizar el mantenimiento	R-PLA-07-02



**5. DIAGRAMA DE FLUJO**



## 6. GLOSARIO

**BITÁCORA:** Cuaderno en donde se lleva el control de mantenimiento a equipo de cómputo con la firma del usuario conforme.

**ÁREA SOLICITANTE:** Se considera como área solicitante, a todo el personal administrativo, administrativa, académico y académica que labora en la Universidad.

**DISPOSITIVO DE ALMACENAMIENTO EXTERNO:** Medio de almacenamiento de información electrónico y se puede retirar del equipo (USB, Disco duro externo, SD, Micro USB, etc.).

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Tareas de revisión de los elementos del equipo de cómputo con el fin de detectar a tiempo posibles fallos, limpieza general, etc.

**SOPORTE TÉCNICO:** Se entiende como el apoyo a docentes, administrativos y alumnos para resolver dudas o problemas que se presenten en la ejecución de software o en el funcionamiento de hardware y proveer una solución integral frente a las dificultades que presenten.

**STOCK:** Accesorios o consumibles que se tienen almacenados

## 7. REGISTROS

Código	Nombre del registro	Tiempo de conservación	Responsable
R-PLA-07-01	Programa de Mantenimiento Preventivo a Equipo de Cómputo de la UPAM	4 años	Departamento Servicios Informáticos
R-PLA-07-02	Ficha de Mantenimiento a equipo de cómputo	4 años	Departamento Servicios Informáticos
R-PLA-07-03	Bitácora de Mantenimiento de Laboratorios de equipo de cómputo	4 años	Departamento Servicios Informáticos

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Nombre del documento
N/A	Norma ISO 21001:2018 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas
N/A	Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
N/A	Norma ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental



N/A	Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación
-----	--

**9. CONTROL DE CAMBIOS**

No. Versión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	09/04/2025	El control histórico de los cambios se mantiene en el procedimiento anterior al presente.

