
 <p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>	<p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II</p>	<p>Código: ITCHII-PO-18</p>	
	<p>Procedimiento para el Mantenimiento de Equipo de Voz y Datos</p>	<p>Revisión 0</p>	
	<p>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1,7.1.3,8.4,10.1</p>	<p>Página 1</p>	

1. Propósito

Mantener el equipo de voz y datos del Instituto Tecnológico de Chihuahua II 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 equipo de voz y datos del Instituto Tecnológico de Chihuahua II.



3. Políticas de Operación

3.1 El Jefe(a) del Departamento del Centro de Cómputo en base a los criterios establecidos para el mantenimiento preventivo para el equipo de voz y datos, establece el programa de mantenimiento, que será considerado en el respectivo PIA, y POA departamental para la administración de los recursos correspondientes y el seguimiento correspondiente.

3.2 El Jefe(a) del Departamento de Centro de Cómputo, recibe de los Departamentos correspondientes, las solicitudes de mantenimiento correctivo que éstos requieran, la cual se registra en la bitácora diaria de servicios para mantenimiento correctivo de equipo y aplicaciones, para su seguimiento correspondiente.

3.3 El Jefe(a) del Departamento del Centro de Cómputo, de acuerdo a los recursos financieros y humanos disponibles de la Institución, realiza internamente o a través de proveedores evaluados y seleccionados, el mantenimiento Preventivo y/o Correctivo según sea el caso, del Equipo de voz y datos que lo requiera de manera inmediata.

3.4 Se considerará Mantenimiento Preventivo todo aquel que se realice de acuerdo a los Criterios de Mantenimiento Preventivo, y Mantenimiento Correctivo todo aquel que se realice de acuerdo a una solicitud de servicio de mantenimiento debido a una contingencia que requiere atención inmediata y que afecta la prestación del servicio.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II	Código: ITCHII-PO-18	
	Procedimiento para el Mantenimiento de Equipo de Voz y Datos	Revisión 0	
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1,7.1.3,8.4,10.1	Página 2	

3.5 Al elaborar el programa de mantenimiento preventivo y atender los mantenimientos correctivos que se soliciten, se deberá priorizar la distribución presupuestal de los recursos, para aquellas áreas que impactan directamente en el logro de la conformidad con los requisitos del servicio educativo, por ejemplo: aulas, laboratorios, talleres, salas y equipos audiovisuales, Centro de Información, entre otros.

3.6 En el caso de servicios que no puedan ser realizados por el departamento de Centro de Cómputo, se realizarán por medio de solicitudes de mantenimiento a los Centros de Optimización y Desarrollo de Equipo (CRODES).

3.7 Es responsabilidad del Instituto Tecnológico de Chihuahua II cubrir los gastos de operación para la realización del mantenimiento prestado por los CRODES.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
MISC Luis Armando Acosta Ramírez Jefe del Depto. de Centro de Cómputo.	Ing. Gerardo de Jesús Ceniceros Reyes Subdirector de Servicios Administrativos del Instituto Tecnológico de Chihuahua II	L.A. Gabriel Salazar Hernández Director del Instituto Tecnológico de Chihuahua II
Firma:	Firma:	Firma:
29 de junio del 2018	30 de julio del 2018	31 de julio del 2018



**TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO**

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
Instituto Tecnológico de Chihuahua II

Código:
ITCHII-PO-18

**Procedimiento para el Mantenimiento de Equipo de
Voz y Datos**

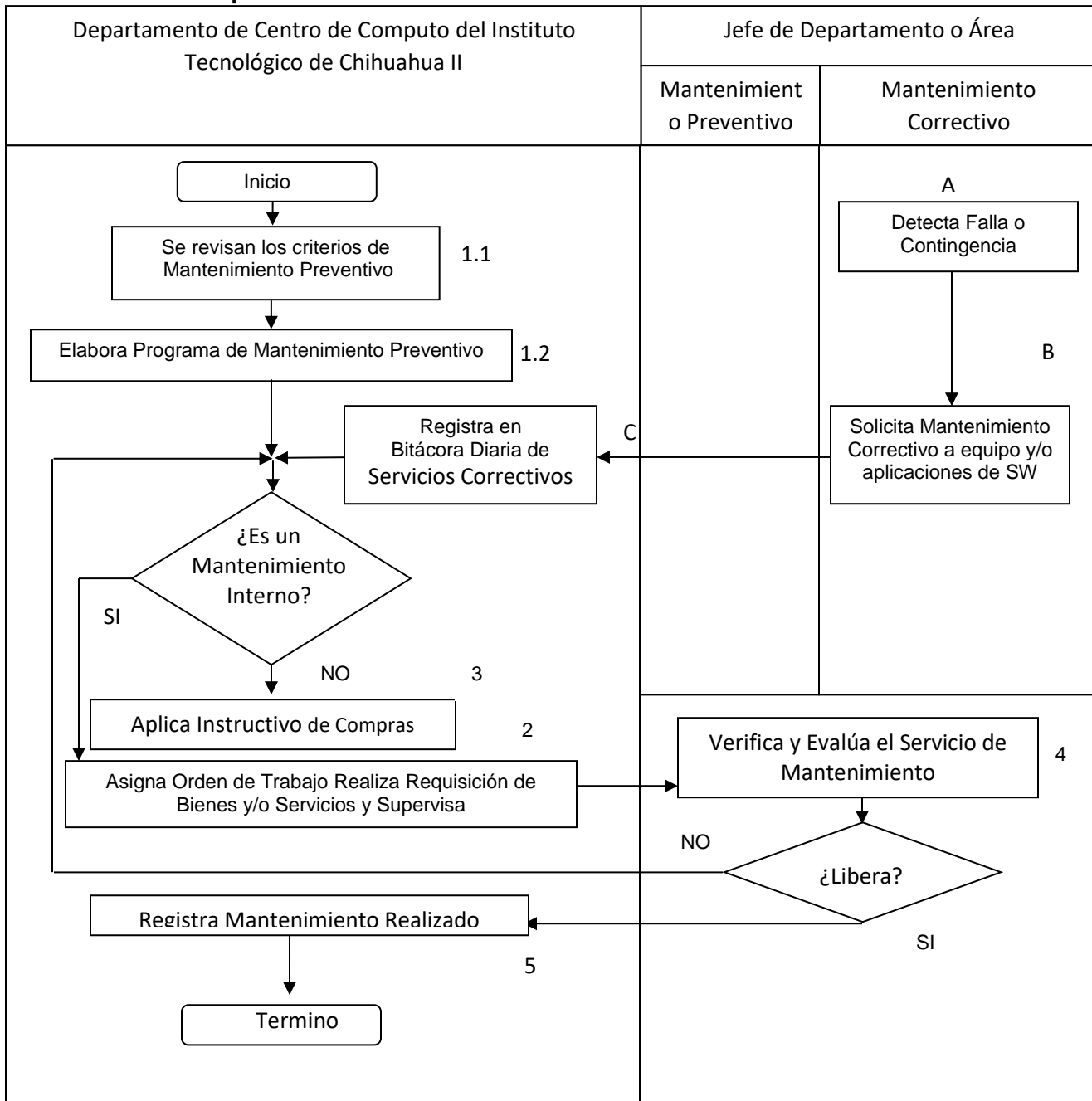
Revisión 0



Referencia a la Norma ISO 9001:2015
7.1,7.1.3,8.4,10.1

Página 3





4. Políticas de Operación



 <p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>	<p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II</p>	<p>Código: ITCHII-PO-18</p>	
	<p>Procedimiento para el Mantenimiento de Equipo de Voz y Datos</p>	<p>Revisión 0</p>	
	<p>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1,7.1.3,8.4,10.1</p>	<p>Página 4</p>	



Secuencia de Etapas.	Actividad	Responsable
1. Revisa criterios de mantenimiento preventivo y elabora programa.	<p>1.1 Con base a los comportamientos históricos y experiencia del personal del área, se establecen los criterios de mantenimiento preventivo.</p> <p>1.2 Se elabora el Programa de Mantenimiento Preventivo basado en los criterios establecidos.</p>	Jefe (a) del Departamento de Centro de Cómputo
A. Detecta falla o contingencia	A1 En la operación del equipo y/o aplicaciones de SW detecta la necesidad de mantenimiento correctivo al presentarse una falla contingente	Jefe(a) de Departamento o Área
B. Solicita Mantenimiento.	<p>B1 Elabora solicitud de mantenimiento ITCHII-PO-11-09.</p> <p>B2 Entrega la solicitud de mantenimiento al Departamento de Centro de Cómputo para que se programe el servicio de mantenimiento</p>	Jefe(a) de Departamento o Área
C. Registra en bitácora Diaria para Mantenimiento Correctivo	<p>C1 Registra en la bitácora ITCHII-PO-18-03 el número de solicitud, el departamento solicitante y la descripción del servicio.</p> <p>Pasa al punto 2</p>	Jefe(a) del Departamento de Centro de Cómputo
2. Asigna Orden de Trabajo o realiza requisición de Bienes y/o servicios; da seguimiento	<p>2.1 En el caso de mantenimiento Preventivo y considerando el recurso humano disponible asigna Orden de Trabajo ITCHII-PO-11-09. En base al Programa de Mantenimiento Preventivo ITCHII-PO-18-02.</p> <p>2.2 En el caso del mantenimiento correctivo la orden de trabajo se elaborará en base a la solicitud de mantenimiento ITCHII-PO-11-09</p> <p>2.3 En caso de ser necesario elabora Requisición de Bienes y/o Servicios ITCHII-IT-01-03 y aplica el Instructivo de Compras Directas para abastecer los insumos requeridos en el mantenimiento.</p> <p>2.4 Supervisa la realización del Mantenimiento.</p>	Jefe(a) del Departamento de Centro de Cómputo

 <p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>	<p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II</p>	<p>Código: ITCHII-PO-18</p>	
	<p>Procedimiento para el Mantenimiento de Equipo de Voz y Datos</p>	<p>Revisión 0</p>	
	<p>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1,7.1.3,8.4,10.1</p>	<p>Página 5</p>	

3. Solicita servicio externo	3.1 Aplica Instructivo para la realización de compras directas, o se envía solicitud a CRODE.	Jefe(a) Departamento de Centro de Cómputo
4. Verifica y Evalúa el Servicio de Mantenimiento.	4.1 El encargado de realizar el servicio reporta el servicio realizado al jefe del área solicitante. 4.2 El jefe del área solicitante verifica el servicio de mantenimiento SI es Satisfactorio firma de Vo.Bo. el formato ITCHII-PO-11-09 y libera el trabajo, pasa a la etapa 5 NO es satisfactorio informa al área prestadora del servicio quien verifica si es un mantenimiento interno o externo y regresa a la etapa 2.	Jefe(a) de Departamento o Área.
5. Registra Mantenimiento Realizado.	5.1 Cierra Orden de Trabajo de Mantenimiento, con fecha y firma en el registro correspondiente ITCHII-PO-11-09. 5.2 Envía copia al Departamento de Planeación, Programación y Presupuestación para control de POA y PIA. 5.3 Registra en la bitácora diaria de servicios para mantenimiento correctivo de equipo y aplicaciones ITCHII-PO-18-03, la orden de trabajo realizado.	Jefe(a)del Departamento de Centro de Cómputo

6. Documentos de referencia

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

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II	Código: ITCHII-PO-18	
	Procedimiento para el Mantenimiento de Equipo de Voz y Datos	Revisión 0	
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1,7.1.3,8.4,10.1	Página 6	

7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Solicitud y Orden de Mantenimiento Correctivo.	1 año	Departamento de Centro de Cómputo	ITCHII-PO-11-09
Programa de Mantenimiento Preventivo	1 año	Departamento de Centro de Cómputo	ITCHII-PO-18-02
Bitácora Diaria de Servicios para Mantenimiento Correctivo de Equipo y Aplicaciones	1 año	Departamento de Centro de Cómputo	ITCHII-PO-18-03
Criterios para la realización del Mantenimiento Preventivo para el equipo de Voz y Datos	1 año	Departamento de Centro de Cómputo	ITCHII-PO-18-01



8. Glosario

Equipo de Voz y Datos. Equipo de cómputo (servidores, computadoras de escritorio y computadoras portátiles); y comunicación (routers, switch, módems, conmutador) para la prestación del servicio educativo.

CRODES. Centros de optimización y Desarrollo de Equipos.

9. Anexos

9.1 Bitácora Diaria de Servicios para Mantenimiento Correctivo de Equipo y Aplicaciones	ITCHII-PO-18-03
9.2 Criterios para la realización del mantenimiento preventivo	ITCHII-PO-18-01
9.3 Solicitud y Orden de Mantenimiento Correctivo.	ITCHII-PO-11-09
9.4 Programa de Mantenimiento Preventivo	ITCHII-PO-18-02

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II	Código: ITCHII-PO-18	 INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHIHUAHUA II
	Procedimiento para el Mantenimiento de Equipo de Voz y Datos	Revisión 0	
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1,7.1.3,8.4,10.1	Página 7	

10. Cambios de esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	29 de junio de 2018	Documento original.