



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

| | | | |
|---------------------------|------------------------------------|-----------|------------|
| Nombre del procedimiento: | Mantenimiento de Equipo de Cómputo | | |
| Código del documento: | CA17-04 | Efectivo: | 2007-04-16 |
| Fecha de emisión: | 2004-05-20 | Vigencia: | 3 años |

ELABORADO POR:

| NOMBRE | PUESTO |
|---|---|
| Responsable: Lic. Carmen Ma. Becerra Bencomo | <i>Carmen M. Becerra</i> Técnico de Sistemas |

REVISADO POR:

| NOMBRE | PUESTO |
|--------------------------------|--|
| Ing. Jonathan Hernández Montes | <i>Jonathan Hdez.</i> Responsable del Área de Telecomunicaciones y Sistemas |

APROBADO POR:

| NOMBRE | PUESTO |
|------------------------------|--|
| Lic. Gilda Legarreta Ito | <i>Gilda Legarreta Ito</i> Directora de Planeación y Asuntos Estratégicos |
| Dr. Jesús González Hernández | <i>Jesús González Hernández</i> Director General |

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

| | | | |
|---|--|-----------|------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | | |
| | Nombre del procedimiento: Mantenimiento de Equipo de Cómputo | | |
| | Código del documento: CA17-04 | Efectivo: | 2007-04-16 |
| | Fecha de emisión: 2004-05-20 | Vigencia: | 3 años |

PROPÓSITO: Establecer las actividades que se llevan a cabo para mantener en óptimas condiciones los equipos de cómputo del CIMAV.

ALCANCE: Aplica a todos los equipos de cómputo de los usuarios que estén dentro de la acreditación y certificación del CIMAV.

DEFINICIONES:

CABMS: Catálogo de bienes muebles y servicios.

Equipo de cómputo: Consta de Servidores, CPU, monitor, teclado, ratón e impresoras que pertenezcan al CIMAV.

Mantenimiento Correctivo: actividades realizadas para corregir las fallas o anomalías que se presentan en los equipos de cómputo.

Mantenimiento Preventivo: actividades realizadas para prevenir fallas y mantener en óptimas condiciones los equipos de cómputo para asegurar su operatividad.

ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):

MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS DE COMPUTO

El **Responsable del Área de Telecomunicaciones y Sistemas** es el encargado de elaborar y/o modificar el Plan de Mantenimiento Preventivo Anual (CA17F02), registrando los equipos de computo con un año o más de antigüedad. Los equipos de computo nuevos o aquellos que complementan a algún Equipo nuevo adquirido para su operación en alguno de los laboratorios, no entran al plan de mantenimiento.

El **Técnico de Sistemas** envía la calendarización a los **Usuarios** para que tomen las medidas necesarias con la finalidad de que los equipos estén disponibles.

Una vez elaborado el **Técnico de Sistemas** procede a realizar el mantenimiento preventivo según las fechas establecidas en el plan. El **Técnico de Sistemas** realiza el mantenimiento preventivo directamente en el área donde se encuentra el equipo. A demás de la limpieza externa e interna del equipo se verifica que el antivirus esté operando correctamente, desde la consola del antivirus del servidor y/o de la computadora. El **Técnico de Sistemas** registra en la Solicitud de Servicio (CA17F01) el nombre del usuario a quien pertenece el equipo, fecha, clave CABMS, extensión telefónica, nombre del técnico y la descripción de las actividades llevadas a cabo.

El **Técnico de Sistemas** solicita al **Usuario** que llene y firme la encuesta de evaluación del servicio que se encuentra al final de la solicitud de servicio (CA17F01). Es responsabilidad del usuario llenar la encuesta de la solicitud de servicio.

El **Técnico de Sistemas** registra los servicios realizados en la Descripción de actividades (CA17F03) y archiva la solicitud.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO A SERVIDORES

El mantenimiento preventivo a los servidores se realiza continuamente por el **Administrador de Sistemas** (incluye actualizaciones). El acceso a los servidores está restringido, solo al personal del Área de Telecomunicaciones y Sistemas está autorizado para entrar. En caso necesario el acceso a personas ajenas al Área solo se permite si van acompañadas por personal de sistemas.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El **Usuario** llama o acude a soporte técnico cuando el equipo de cómputo presenta fallas o anomalías.

Se levanta el reporte por un **Técnico de Sistemas** en la Solicitud de Servicio (CA17F01) con el nombre, extensión telefónica, fecha y descripción del problema.

El **Técnico de Sistemas** se encarga de resolver la falla o anomalía, ésta puede ser atendida telefónicamente, en el cubículo del **Usuario** o en ocasiones es necesario trasladar el equipo a soporte técnico; esto se indica en la Solicitud de Servicio (CA17F01).

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

| | | | |
|---|--|-----------|------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | | |
| | Nombre del procedimiento: Mantenimiento de Equipo de Cómputo | | |
| | Código del documento: CA17-04 | Efectivo: | 2007-04-16 |
| | Fecha de emisión: 2004-05-20 | Vigencia: | 3 años |

El **Técnico de Sistemas** concluido el servicio registra en la Solicitud de Servicio (CA17F01) el nombre del técnico que atendió el problema, fecha en que se culminó el servicio, clave CABMS del equipo y especifica las actividades realizadas.

El **Técnico de Sistemas** solicita al **Usuario** llene encuesta de evaluación del servicio que se encuentra al final de la solicitud de servicio (CA17F01) y su firma.

El **Técnico de Sistemas** registra los servicios realizados en la Descripción de actividades (CA17F03) y archiva la solicitud.

El **Responsable del Área de Telecomunicaciones y Sistemas** analiza la información de la Descripción de actividades (CA17F03) para evaluar las actividades de mantenimiento son adecuadas, en caso de ser necesario se modifica el Plan de Mantenimiento Preventivo Anual (CA17F02).

REFERENCIAS:

| | | |
|-------|--------------------|------------|
| Norma | ISO 9001: 2000 | 6.3 b) |
| Norma | ISO/IEC 1025: 2005 | 5.4.7.2 c) |

REGISTROS DE CALIDAD:

Todos los registros que se generen, además de los mencionados en la tabla, por la aplicación de este procedimiento son retenidos por el Responsable del Área durante un periodo mínimo de cuatro años de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Control de Registros (CA02).

| Nombre | Código | Tiempo de conservación | Responsable de conservarlo |
|--|---------|------------------------|----------------------------|
| Solicitud de servicio | CA17F01 | 4 años | Técnico de Sistemas |
| Plan de mantenimiento preventivo anual | CA17F02 | 4 años | Técnico de Sistemas |
| Descripción de actividades | CA17F03 | 4 años | Técnico de Sistemas |

ANEXOS:

Formato CA17F01 Solicitud de servicio
 Formato CA17F02 Plan de mantenimiento preventivo anual
 Formato CA17F03 Descripción de actividades

CONTROL DE MODIFICACIONES:

| Número de revisión | Fecha de actualización | Descripción del cambio |
|--------------------|------------------------|--|
| 01 | No aplica | Emisión del documento |
| 02 | 2005-04-15 | Se revisó el procedimiento y se elimino en la portada el espacio de FIRMA/FECHA y se cambio la fecha al formato año-mes-día. |
| 03 | 2006-03-01 | Se revisó el procedimiento para verificar que cumpliera con los requisitos de la norma ISO/IEC 17025: 2005. En los encabezados de las páginas que conforman el procedimiento se cambió el título de Sistema de Calidad a Sistema de Gestión de la Calidad. |
| 04 | 2007-04-09 | Se modifico el alcance, se ampliaron las actividades realizadas en el mantenimiento preventivo, así como el mantenimiento al área de servidores. Indicación aclaratoria de que al equipo nuevo no se le da mantenimiento hasta dentro de un año. En los encabezados de las páginas que conforman el procedimiento se cambió el logo anterior de CIMAV por el que actualmente se encuentra vigente. |

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.