



**Procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo**



**1. Propósito**

Mantener el equipo de cómputo del Instituto Tecnológico de Pachuca en condiciones óptimas para su funcionamiento y operatividad, de conformidad con los requisitos del servicio educativo.

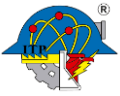
**2. Alcance**

Este documento se limita a la descripción de los procedimientos para el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo del Instituto Tecnológico de Pachuca.

**3. Políticas de operación**

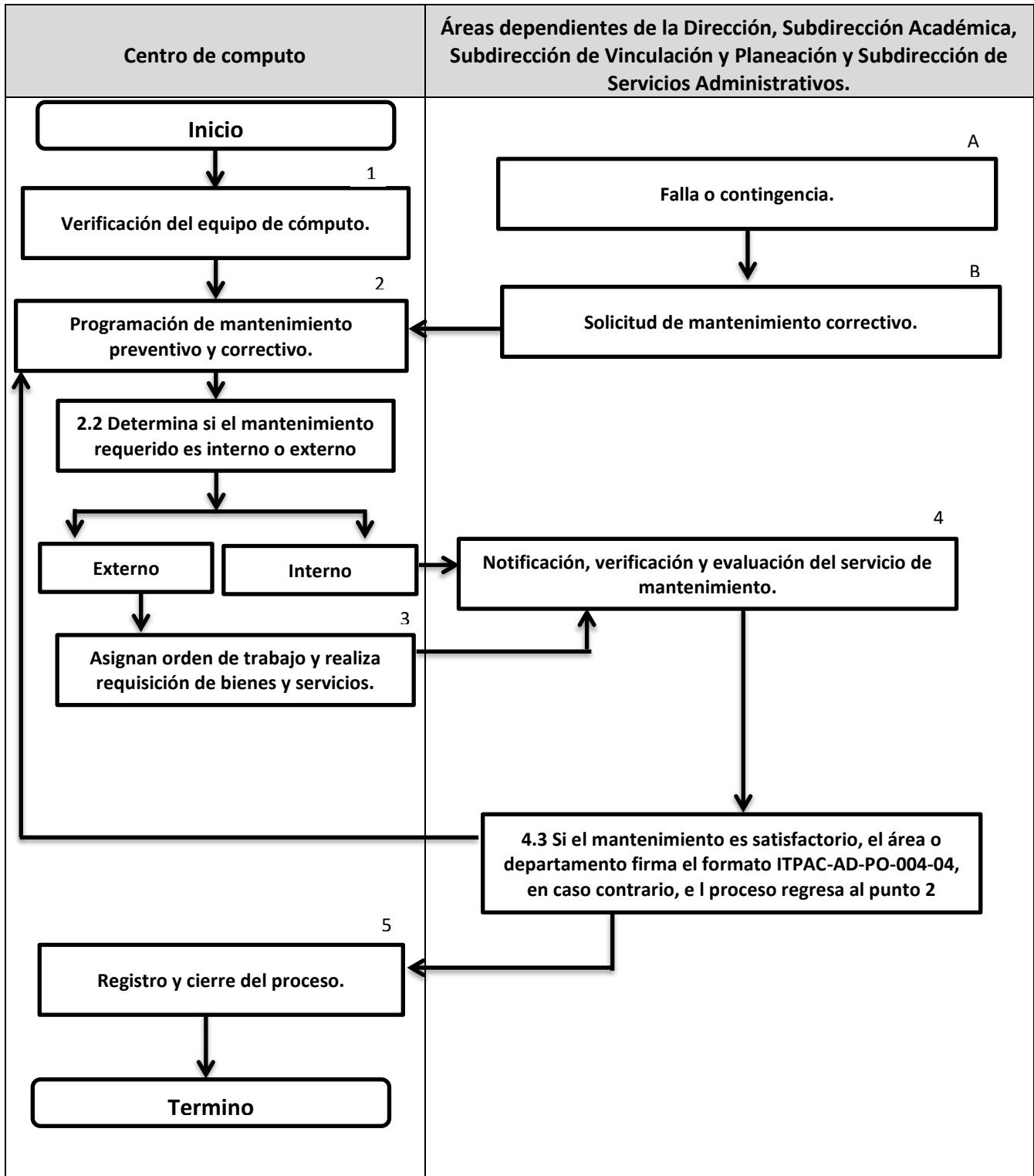
- 3.1. El Centro de Cómputo realiza la verificación del equipo de cómputo anualmente en las respectivas áreas o departamentos de la Institución.
- 3.2. El Centro de Cómputo, elaborará el programa de mantenimiento preventivo del equipo de cómputo del Instituto Tecnológico, que será considerado en el POA y PIA departamental para la administración de los recursos correspondientes.
- 3.3. Elaborar el programa de mantenimiento preventivo y atender el mantenimiento correctivo que se solicite, requiere de priorizar la distribución presupuestal de los recursos para aquellas áreas que impactan directamente en el logro de conformidad con los requisitos del servicio educativo, por ejemplo: aulas, laboratorios, talleres, salas y equipos audiovisuales, Centro de Información, entre otros.
- 3.4. El Centro de Cómputo, recibirá la solicitud de mantenimiento correctivo del área o departamento que así lo requiera, utilizando el formato ITPAC-AD-PO-004-03.
- 3.5. El Centro de Cómputo, de acuerdo a los recursos financieros y humanos disponibles, realiza de manera interna o externa (con proveedores certificados y aprobados por la Institución), el mantenimiento preventivo y/o correctivo según sea el caso. Para el mantenimiento externo, se deberá aplicar el instructivo del SGC para la identificación y control de procesos internos ITPAC-CA-IT-02.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Lic. Mary Ana Hernández Jiménez Centro de Cómputo	Mtro. Jorge Javier Ortiz Camacho Subdirección de Servicios Administrativos	Mtro. Miguel Ángel Lee Rodríguez Dirección
9 de mayo de 2025	11 de mayo de 2025	12 de mayo de 2025



**Procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo**

**4. Diagrama de flujo**





**Procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo**



**5. Descripción del procedimiento**

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Verificación del equipo de cómputo.	1.1 Evalúa el equipo de cómputo de las áreas o departamentos que requieren mantenimiento. 1.2 Registra los hallazgos, si es el caso, y lista el equipo de cómputo utilizando el formato ITPAC-AD-PO-004-01.	Departamento de Centro de Cómputo.
2. Programación de mantenimiento preventivo y correctivo.	2.1 Programa, de forma anual, el mantenimiento preventivo de equipo de cómputo de las áreas o departamentos, utilizando el formato ITPAC-AD-PO-004-02. Para el caso del mantenimiento correctivo, se programa a partir del fallo o contingencia reportada. 2.2 Determina si el mantenimiento requerido es interno o externo. 2.3 Si el mantenimiento correctivo es interno, pasa al punto 4. 2.4 Si el mantenimiento requerido es externo, pasa al punto 3.	Departamento de Centro de Cómputo.
A. Falla o contingencia.	A.1 Detecta la falla o contingencia en el funcionamiento y operación del equipo de cómputo.	Áreas dependientes de la Dirección, Subdirección Académica, Subdirección de Vinculación y Planeación y Subdirección de Servicios Administrativos.
B. Solicitud de mantenimiento correctivo.	B.1 Reporta la falla o contingencia utilizando el formato de solicitud de mantenimiento correctivo ITPAC-AD-PO-004-03. B.2 Entrega el formato de solicitud de mantenimiento correctivo ITPAC-AD-PO-004-03 al departamento de Centro de Cómputo. B.3 Se repite el proceso del punto 2.	Áreas dependientes de la Dirección, Subdirección Académica, Subdirección de Vinculación y Planeación y Subdirección de Servicios Administrativos.
3. Asignan orden de trabajo y realiza	3.1 Requisita bienes y/o servicios utilizando el formato ITPAC-AD-FO-03.	Departamento de Centro de Cómputo.



**Procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo**



Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
requisición de bienes y servicios.	3.2 Entrega la requisición, formato ITPAC-AD-FO-03, y realiza el seguimiento hasta la recepción satisfactoria de los bienes y/o servicios. Pasa al punto 4.	
4. Notificación, verificación y evaluación del servicio de mantenimiento.	<p>4.1 El Centro de Cómputo notifica como concluida la verificación del mantenimiento preventivo y/o correctivo al área o departamento correspondiente.</p> <p>4.2 El área o departamento verificado, evalúa el servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo.</p> <p>4.3 Si el mantenimiento es satisfactorio, el área o departamento firma el formato ITPAC-AD-PO-004-04, en caso contrario, el proceso regresa al punto 2.</p>	Áreas dependientes de la Dirección, Subdirección Académica, Subdirección de Vinculación y Planeación, Subdirección de Servicios Administrativos y Centro de Cómputo.
5. Registro y cierre del proceso.	<p>5.1 Registra la conclusión del proceso en la orden de trabajo del mantenimiento (preventivo/correctivo), utilizando el formato ITPAC-AD-PO-004-04.</p> <p>5.2 Una vez que concluye el mantenimiento preventivo para todas las áreas o departamentos, cierra el proceso entregando copia del formato firmado ITPAC-AD-PO-004-04 al departamento de Planeación, Programación y Presupuestación, para control de POA y PIA.</p>	Departamento de Centro de Cómputo.

**6. Documentos de referencia**

Documento
Programa de Trabajo Anual Vigente del Plantel
Programa Operativo Anual Vigente del Plantel
Anexo 8 Servicios Externos del Manual de Calidad

**7. Registros**



**Procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo**

Registro	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Lista de verificación de equipo de cómputo.	1 año	Departamento de Centro de Cómputo	ITPAC-AD-PO-004-01
Programa de mantenimiento preventivo.	1 año	Departamento de Centro de Cómputo	ITPAC-AD-PO-004-02
Solicitud de mantenimiento correctivo.	1 año	Departamento de Centro de Cómputo	ITPAC-AD-PO-004-03
Orden de trabajo de mantenimiento (preventivo y/o correctivo).	1 año	Departamento de Centro de Cómputo	ITPAC-AD-PO-004-04

## 8. Glosario

**Equipo de Cómputo:** Todo aquel dispositivo electrónico cuya base de funcionamiento es la información digital y demás objetos similares para la prestación del servicio educativo.

**Mantenimiento correctivo:** Es el servicio que se programa a partir de una falla o contingencia detectada por alguna área o departamento o por personal del centro de cómputo tras un mantenimiento preventivo, que afecta el funcionamiento del equipo de cómputo y la operatividad del área o departamento solicitante.

**Mantenimiento preventivo:** Es el servicio programado de forma anual por el Centro de Cómputo.

**Verificación de instalaciones:** Actividad de inspección de la infraestructura de la red y equipo de cómputo en los espacios educativos.

## 9. Cambios a esta versión

Número de Versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	5 de octubre de 2020	Actualización a la norma internacional ISO 9001:2015.
1	2 de agosto de 2022	Redacción general del documento. Diagrama de operación. Ajustes y redacción en la descripción del procedimiento. Actualización en nombre de formatos en lista de registros.
2	12 de mayo de 2025	Revisión completa e implementación del Sistema de Gestión Integrado.