Procedimiento:
Mantenimiento Preventivo de Equipo Tecnológico

Proceso:
Brindar Soporte Técnico e Innovación Tecnológica

Elabora Subdirector de Desarrollo de Tecnología e Infraestructura	Revisa Director de Tecnologías de Información	Aprueba
	Ing. Jorge Novoa Maubert Revisa Directora General de Administración	En Sesión Ordinaria del Pleno del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de México del veintitrés de enero de dos mil catorce, acta 02
M.T.I. Eduardo Falcón Garduño	Lic. Estela Teresita Carranco Hernández	

Núm. de Identificación del Procedimiento:	Versión No. 01	Fecha de emisión del proyecto de procedimiento:	Núm. de Páginas:
3010503300-01.01		27/ 08 / 2013	06

1. Objetivo

Mantener en óptimas condiciones de uso el equipo de cómputo institucional mediante la programación de limpieza y mantenimientopreventivo, así como la supervisión de cumplimiento que garantice la eficiencia operativa de las unidades administrativas y órganos jurisdiccionales.

2. Alcance

Aplica a losservidores públicos adscritos a la Subdirección de Desarrollo de Tecnologías e Infraestructura que por competencia específica, desarrollan actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo, audio y video.

3. Referencia normativa

Reglamento interior del Consejo de la Judicatura.
Cap. XI, Art 40. Frac. III.

Manual General de Organización del Consejo de la Judicatura.
3010503300 Subdirección de Desarrollo de Tecnología eInfraestructura.

Lineamientos para el uso de Bienes y Servicios informáticos del Poder Judicial del Estado de México.

4. Responsabilidades

La Subdirección de Desarrollo de Tecnología e Infraestructura, a través delos Departamentos de Soporte Técnico y Planeación Tecnológica,es la unidad administrativa responsable de proporcionar mantenimiento preventivo alos equipos de cómputo, audio y videoe infraestructura tecnológica del Poder Judicial del Estadode México.

Director de Tecnologías de Información:

- Aprobar el Programa Anual de Mantenimiento preventivo del equipo tecnológico.

Subdirección de Desarrollo de Tecnologías e Infraestructura:

- Revisar y dar visto bueno al Programa Anual de Mantenimiento preventivo del equipo tecnológico.
- Someter el Programa Anual de Mantenimiento preventivola aprobación del Director de Tecnologías de Información.

Jefes de Departamento de Soporte Técnico y Planeación Tecnológica:

- Elaborar el Programa Anual de Mantenimientopreventivo al equipo tecnológico.
- Asignar y distribuir la carga de trabajo al personal a su cargo, para el cumplimiento del Programa Anual de Mantenimiento preventivo al equipo tecnológico.

- Mantener informado al Subdirector de Desarrollo de Tecnologías e Infraestructura, mediante el "Informe de Actividades" correspondiente.

Auxiliar Administrativo:

- Realizar el mantenimiento preventivo al equipo tecnológico.
- Integrar el "Reporte de Mantenimiento"sustentándolo con el sello y firma delaunidad administrativa solicitante.

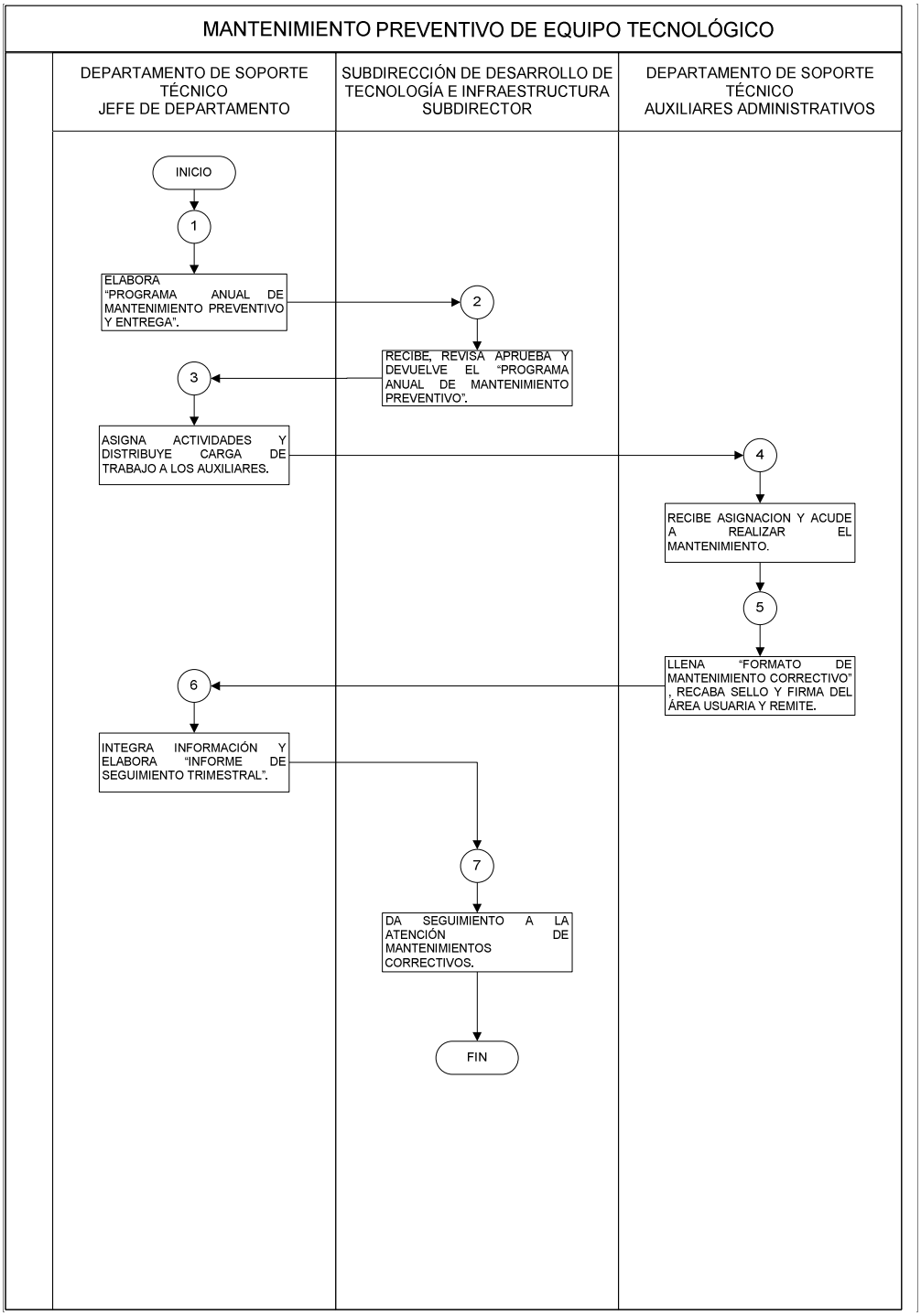
5. Lineamientos de Operación

- Cuando sea necesario debido a situaciones no previstas, se deberá ajustar el Programa Anual de Mantenimiento preventivo al equipo tecnológico.
- El usuario del equipo tecnológico es el responsable de hacer el respaldo de la información que con motivo del desempeño de sus funciones se genere y contenga en el equipo bajo su resguardo.
- El usuario del equipo tecnológico deberá reportar a través de la mesa de ayuda, cualquier desperfecto, falla o siniestro de los bienes informáticos.
- Los usuario de equipo tecnológico, deberán atender las medidas y recomendaciones de seguridad que emita la Dirección de Tecnologías.
- Será responsabilidad de la Dirección de Tecnologías que los equipos de cómputocuenten consoftware de protección o antivirus instalado y actualizado.

6. Insumos

- Programa Anual de Mantenimiento preventivo al equipo tecnológico.

7. Diagrama de bloque del procedimiento


MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO TECNOLÓGICO
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
JEFE DE DEPARTAMENTO
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO DE TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA
SUBDIRECTOR
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
AUXILIARES ADMINISTRATIVOS
INICIO
1
ELABORA "PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ENTREGA".
2
RECIBE, REVISA APRUEBA Y DEVUELVE EL "PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO".
3
ASIGNA ACTIVIDADES Y DISTRIBUYE CARGA DE TRABAJO A LOS AUXILIARES.
4
RECIBE ASIGNACION Y ACUDE A REALIZAR EL MANTENIMIENTO.
5
LLENA "FORMATO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO" , RECABA SELLO Y FIRMA DEL ÁREA USUARIA Y REMITE.
6
INTEGRA INFORMACIÓN Y ELABORA "INFORME DE SEGUIMIENTO TRIMESTRAL".
7
DA SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS.
FIN

8. Resultados

- Equipo tecnológico en óptimas condiciones de uso.

9. Medición

Indicador para medirla capacidad de respuesta:

Número de eventos de mantenimiento atendido trimestralmente	x 100 =	Porcentaje de cumplimiento del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo.
Número de eventos de mantenimiento Programados Trimestralmente		

Indicador para medir la satisfacción del servicio:

- Resultado de la satisfacción reportada por el usuario.

10. Interacción con otros procedimientos

11. Registros

- Reporte de Mantenimiento Preventivo.
- Informe de Seguimiento Trimestral.

12. Definiciones

Bienes Informáticos: son todos aquellos componentes que conforman un sistema y comprenden todos los elementos de hardware y software necesarios para cumplir un objetivo determinado.

Servicios Informáticos: son aquellos servicios que proporciona la Dirección de Tecnologías, como asesoría para software, instalación de aplicaciones y sistemas, Internet, intranet, red de datos institucional, telefonía de red y otros;

CONTROL DE CAMBIOS	
DECIA	**DEBE DECIR**