



**HOJA DE CONTROL**

Elaboró / Actualizó		Vo. Bo.	Aprobó
<b>Nombre</b>	Netzahualcoyotl Flores Rodríguez	Óscar Alejandro Rodríguez Paz	Alejandro Fidencio González Hernández
<b>Puesto</b>	Director de Infraestructura Informática	Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos	Secretario Técnico de la Junta Administrativa
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	20/12/2016	20/12/2016	20/12/2016
Actualización			
Número- Fecha	Descripción		
0-04/10/16	Nuevo documento.		
1-01/11/16	Se realizan ajustes a todas las secciones del documento.		
2-27/11/16	Se actualizan las secciones políticas de operación y definiciones.		
2-20/12/16	Se corrige la hoja de control del documento		

**Contenido**

HOJA DE CONTROL.....	1
1. Objetivo.....	2
2. Alcance.....	2
3. Marco normativo.....	2
4. Responsabilidades.....	2
5. Políticas de operación.....	2
6. Definiciones.....	3
7. Descripción de las actividades.....	3
8. Diagrama de flujo.....	5
9. Anexos.....	6



## 1. Objetivo

Mantener en óptimas condiciones el equipo de cómputo con el que cuenta el Instituto Electoral del Distrito Federal (Instituto Electoral) a través de programas de mantenimiento preventivo.

## 2. Alcance

Aplica a los equipos instalados en Direcciones Distritales (DD) y las oficinas centrales del Instituto Electoral, que no cuenten con garantía por parte del fabricante y que no entre en un supuesto de obsolescencia.

## 3. Marco normativo

- Reglamento Interior del Instituto Electoral del Distrito Federal, Sección Tercera, Artículo 39 (Reformado 28 abril 2016).
- Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal, Artículo 83, Fracción Cuarta, Párrafo Cuarto.

## 4. Responsabilidades

UTSI	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definir el calendario de mantenimiento preventivo.</li><li>- Dar seguimiento a las actividades del mantenimiento preventivo.</li><li>- Verificar que los mantenimientos sean satisfactorios.</li><li>- Firmar orden de servicio.</li></ul>
Técnico de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realizar las actividades correspondientes al mantenimiento preventivo.</li><li>- Generar orden de servicio.</li></ul>
Usuario	<ul style="list-style-type: none"><li>- Proporcionar el equipo para el cumplimiento del programa.</li><li>- Validar el funcionamiento del equipo.</li></ul>

## 5. Políticas de operación

- a) La UTSI definirá y notificará a los usuarios el programa de mantenimiento preventivo.
- b) El personal del Departamento de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda de la UTSI, identificará cuales son los equipos para el mantenimiento preventivo.

- c) Una vez terminado el mantenimiento preventivo se realizará una revisión general del equipo para verificar el estado del mismo, incluyendo prueba de los dispositivos periféricos, en caso de presentar alguna falla, se atenderá la incidencia.
- d) El usuario valida el funcionamiento del equipo y firma la orden de servicio.
- e) **De la seguridad de la Información:** Toda la información proporcionada por el usuario o bien que esté contenida en los equipos objeto del servicio de mantenimiento preventivo, obliga al técnico de mantenimiento a conservar la reserva y confidencialidad de dicha información o documentación conforme a las leyes en materia de transparencia y acceso a la información y de protección de datos personales.
- f) **Del servicio no conforme:** Cuando se identifica un servicio no conforme se procederá de acuerdo con el procedimiento de acciones de mejora y a atención a quejas del sistema de gestión electoral código: IEDF/PR/SE/SGE/4/2016

## 6. Definiciones

Para efectos de este documento se entenderá como:

**Técnico de Mantenimiento:** Personal especializado para realizar las actividades de mantenimiento al equipo.

**Equipo:** Computadoras y equipos periféricos.

**Orden de servicio:** Documento donde se especifican los datos del equipo y las actividades derivadas del mantenimiento preventivo.

**Lista de Verificación:** Documento donde se verifica el estado de los equipos y las pruebas a los dispositivos periféricos.

**Usuario:** Personal del Instituto Electoral que cuenta con un equipo el cual es sujeto de darle mantenimiento de acuerdo con el alcance de este procedimiento.

**Servicio no conforme:** Servicio que no cumple con los requisitos establecidos, es ejemplo de servicio no conforme, que no se elabore el programa de mantenimiento preventivo, que no se notifique a los usuarios el programa de mantenimiento preventivo, que no se genere la orden de servicio por cada mantenimiento, entre otros.

## 7. Descripción de las actividades



**Procedimiento de Mantenimiento Preventivo a Equipos**

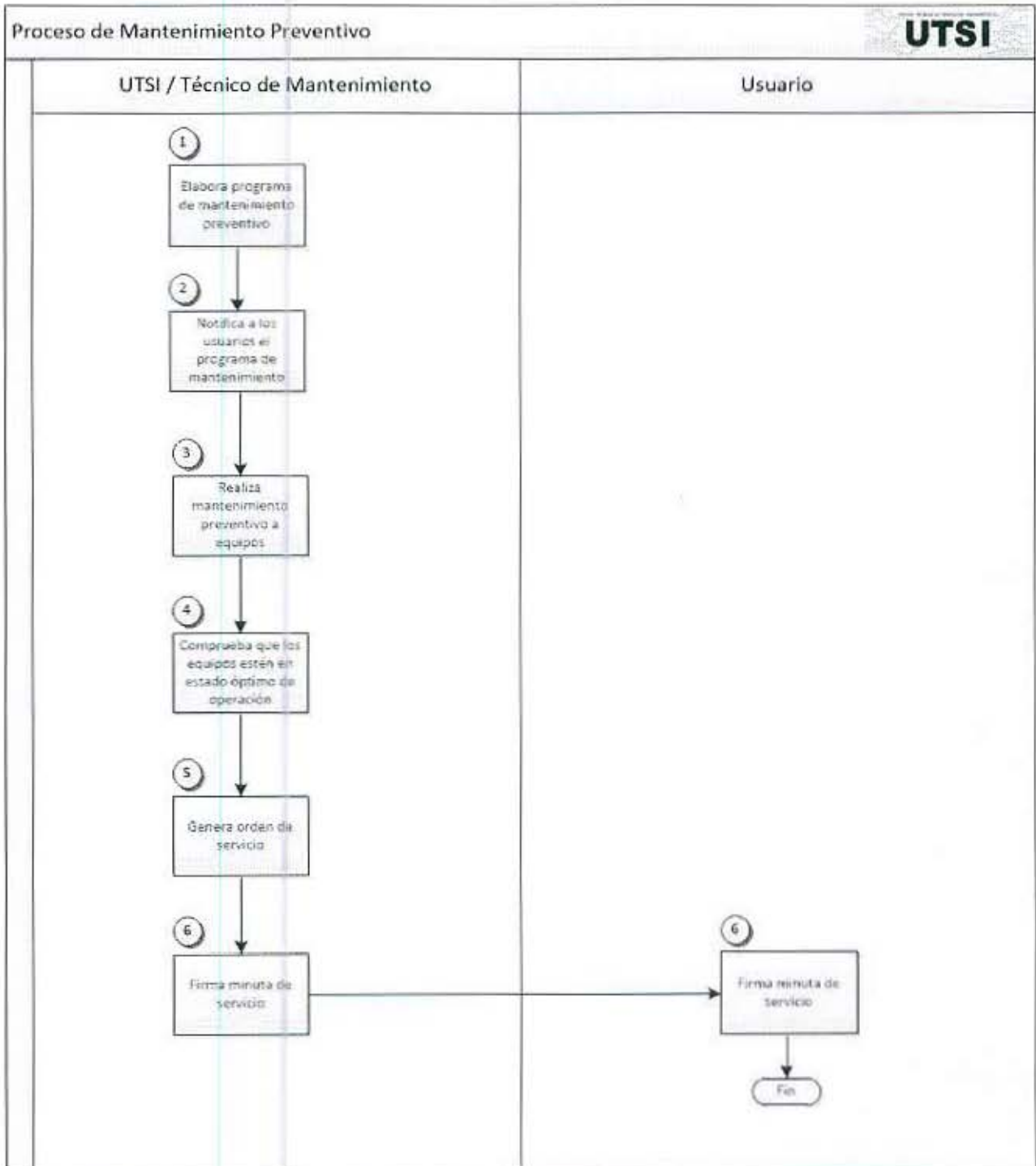
JA150-16  
Página 4 de 6  
Revisión: 03/2016

Código: IEDF/PR/UTSI/2/2016  
Fecha de expedición: 21-12-2016

Núm.	Actividad	Responsable	Documento empleado
1	Elaborar programa de mantenimiento preventivo	UTSI	Programa de Mantenimiento Preventivo
2	Notificar a los usuarios el programa de mantenimiento	UTSI	Circular
3	Realizar el mantenimiento preventivo	Técnico de Mantenimiento	
4	Comprobar que los equipos estén en óptimo estado de operación	Técnico de Mantenimiento/ Usuario	Lista de Verificación
5	Generar orden de servicio	Técnico de Mantenimiento	Orden de servicio
6	Firmar orden de servicio	Técnico de Mantenimiento/ UTSI / Usuario	Orden de servicio

9

**8. Diagrama de flujo**






**Procedimiento de Mantenimiento  
Preventivo a Equipos**

JA150-16  
Página 6 de 6  
Revisión: 03/2016

Código: IEDF/PR/UTSI/2/2016  
Fecha de expedición: 21-12-2016

**9. Anexos**

IEDF/FR/UTSI/6/2016 Orden de servicio.



**ORDEN DE SERVICIO  
MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS**

Página 1 de 1  
Revisión: 02/2016  
Código: IEDF/FR/UTSI/6/2016  
Fecha de expedición: 27-11-2016

No. ORDEN:

FECHA:

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	
NOMBRE DEL USUARIO:	

EQUIPO				
TIPO	MARCA	MODELO	NO. DE SERIE	INVENTARIO

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO

**LISTA DE VERIFICACIÓN**

	Si	No	No aplica
Se realizó limpieza interna del equipo			
Se realizó limpieza externa del equipo			
Se realizó limpieza a los dispositivos periféricos (monitor, teclado, mouse)			
Los equipos fueron instalados en su lugar después del servicio de mantenimiento preventivo			
Los equipos y periféricos operan correctamente			

OBSERVACIONES

Nombre y Firma  
Usuario

Nombre y Firma  
Técnico de Mantenimiento

Nombre y Firma  
Supervisor UTSI