	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS FRANCISCO GARCÍA SALINAS CONTRALORÍA INTERNA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO P6.3
	MANTENIMIENTO A INSTALACIONES Y EQUIPO DE CÓMPUTO	EDICIÓN 01

1. OBJETIVO

Supervisar que los programas de mantenimiento preventivo y correctivo se lleven a cabo en las instalaciones de la Contraloría Interna y cubran con los estándares de calidad establecidos, en beneficio de la seguridad de los empleados y usuarios.

2. ALCANCE

Aplica para la verificación del mantenimiento a instalaciones y equipos de cómputo de la Contraloría Interna.

3. DEFINICIONES

3.1 *Mantenimiento.* Conjunto de trabajos necesarios para asegurar el buen funcionamiento de las instalaciones y equipos.

3.2 *Solicitud de servicio.* Es el requerimiento que presentan el Contralor Interno y los Coordinadores para la ejecución de un trabajo o mantenimiento específico.

3.3 *Mantenimiento Correctivo:* Es aquel que se ocupa de la reparación una vez producido el fallo y el paro súbito del equipo o instalación.

3.4 *Mantenimiento Preventivo:* Este tipo de mantenimiento pretende reducir la reparación mediante una rutina de inspecciones periódicas y la renovación de los elementos dañados.

3.5 MAAF. Módulo de Administración de Activos Fijos.

4. REFERENCIAS

6.1 En el punto 6.3 de la Norma ISO 9001:2008.


5. RESPONSABILIDADES

5.1 El Contralor Interno es responsable de aprobar los requerimientos de mantenimiento o cambio de equipo y mobiliario.

5.2 Los Coordinadores son responsables de evaluar la solicitud de mantenimiento o cambio de equipo y mobiliario.

5.3 El Coordinador de Fiscalización,, funge como Responsable de Mantenimiento a Instalaciones y el Responsable de la Unidad de Soporte, funge como responsable del Mantenimiento del Equipo de Cómputo y son los encargados de verificar que el

REALIZÓ RPS/ARD	AUTORIZÓ JSSZ	FECHA 16/06/2011	PAGINA 1 de 6
---------------------------	-------------------------	----------------------------	-------------------------

	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS FRANCISCO GARCÍA SALINAS CONTRALORÍA INTERNA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO P6.3
	MANTENIMIENTO A INSTALACIONES Y EQUIPO DE CÓMPUTO	EDICIÓN 01


trabajo de mantenimiento sea realizado en tiempo y forma, así como guardar el respaldo necesario para su evidencia.

6. ACTIVIDADES


6.1 Mantenimiento a Instalaciones y Equipo de Cómputo.

Responsable	Descripción de Actividades	Registro
Responsables de Mantenimiento a Instalaciones y Equipo de Cómputo	1. Croquis de Ubicación. Semestralmente: 1.1 Cuenta con un croquis de área de la Contraloría donde actualiza la ubicación de señalética, extintores, mobiliario y equipo de cómputo para facilitar el acceso a los mismos cuando se requiera información. 1.2 Recibe del departamento de Soporte Técnico de la Coordinación de Informática y Telecomunicaciones, a través del Contralor Interno la calendarización del mantenimiento preventivo, así como la solicitud de Carpetas de Respaldo, para salvaguardar la información necesaria.	Croquis de Área Calendario de Mantenimiento Preventivo de ClyT
Responsable de Mantenimiento a Instalaciones y Equipo de Cómputo	2. Revisión de Instalaciones. Mensualmente: 2.1 Identifica las necesidades de mantenimiento a través de una inspección de todas las instalaciones, mobiliario, equipo de cómputo, señalética y extintores de Contraloría Interna registrando los hallazgos en su registro correspondiente.	Revisión de Instalaciones R6.3 1B
Coordinadores	3. Solicitud de Mantenimiento. 3.1 En caso de presentarse o requerirse algún servicio de mantenimiento, ingresar a la página http://nautilus.uaz.edu.mx/portal/ , en el menú UNIVERSIDAD, seleccionar Contraloría Interna y en la pestaña de Solicitud de Mantenimiento, realizar la solicitud.	Solicitud de Mantenimiento
Responsables de Mantenimiento a Instalaciones y Equipo de Cómputo	4. Revisión de la Solicitud. 4.1 Para solicitar la autorización del Contralor Interno verifica: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de servicio requerido. • Información clara y detallada. 	
Contralor Interno	5. Autorización 5.1 Revisa la solicitud, da el visto bueno cuando procede la solicitud y en caso contrario, indica el	

REALIZÓ RPS/ARD	AUTORIZÓ JSSZ	FECHA 16/06/2011	PAGINA 2 de 6
--------------------	------------------	---------------------	------------------

	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS FRANCISCO GARCÍA SALINAS CONTRALORÍA INTERNA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO P6.3
	MANTENIMIENTO A INSTALACIONES Y EQUIPO DE CÓMPUTO	EDICIÓN 01

	motivo por el cual fue denegada o parcialmente autorizada y la devuelve al Responsable de Mantenimiento.		
Responsables de Mantenimiento a Instalaciones y Equipo de Cómputo	6.Registro 6.1 En la Bitácora, registra la información con la finalidad de llevar un histórico y un control de lo solicitado y atendido.	Bitácora de Revisión de Instalaciones R6.3 1ª	
Responsable de Mantenimiento a Equipo de Cómputo	7. Canalización de Solicitud. 7.1 Si el requerimiento es referente al mantenimiento de equipo de cómputo entrar en la página http://ciyt.uaz.edu.mx/ , de la Coordinación de Informática y Telecomunicaciones, donde: Si es Hardware: <ol style="list-style-type: none"> a) En el menú del lado izquierdo, ingresar en Solicitud de Servicio, llenar los campos que se requieren y enviar. b) O en su defecto, realizar un oficio dirigido al Coordinador de Informática y Telecomunicaciones con Atn's al Responsable de Soporte Técnico para solicitar el mantenimiento correctivo del equipo dañado. Si es Software: <ol style="list-style-type: none"> a) Atención de Solicitudes de Soporte. En el menú del lado izquierdo, ingresar en Formatos, Servicios de CI de Desarrollo de Sistemas para bajar el registro necesario, llenar y recabar los requisitos establecidos en el mismo para posteriormente enviarlo vía correo electrónico a manuel.bernal@uaz.edu.mx. b) Desarrollo de Sistemas. En el menú del lado izquierdo, ingresar en Formatos, Servicios de CI de Desarrollo de Sistemas para bajar el registro necesario, llenar y recabar los requisitos establecidos en el mismo para posteriormente enviarlo vía correo electrónico manuel.bernal@uaz.edu.mx. 	Solicitud de Servicio RIS-CIDS-01.pdf (Solicitud de Servicios y Reporte de Incidencias) SD-CIDS- 7.1-01.pdf (Solicitud de Desarrollo/modificación de aplicación)	
Responsable de Mantenimiento a Instalaciones	7.2 Si el requerimiento es para la adquisición o mantenimiento entrar en la página http://infraestructura.reduaz.mx/ , de la Coordinación de Infraestructura donde: <ol style="list-style-type: none"> a) Para Adquisición: en Menú Principal, Servicios que se Ofrecen, ingresar en Adquisiciones y Almacén, bajar el registro necesario, llenar y 	Requisición de Compra 2012	
REALIZÓ RPS/ARD	AUTORIZÓ JSSZ	FECHA 16/06/2011	PAGINA 3 de 6

	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS FRANCISCO GARCÍA SALINAS CONTRALORÍA INTERNA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO P6.3
	MANTENIMIENTO A INSTALACIONES Y EQUIPO DE CÓMPUTO	EDICIÓN 01

	<p>recabar los requisitos establecidos en el mismo, para posteriormente mandarlos a la Recepción de la Coordinación de Infraestructura.</p> <p>b) Para mantenimiento: en Menú Principal, Servicios que se Ofrecen, ingresar en Mantenimiento a la Planta Física, bajar el registro necesario, llenar y recabar los requisitos establecidos en el mismo, para posteriormente mandarlo a la Recepción de la Coordinación de Infraestructura.</p> <p>c) Para Adquisición o Mantenimiento a Señalética: en Menú Principal, Servicios que se Ofrecen, ingresar en Impresión Gráfica, bajar el registro necesario, llenar y recabar los requisitos establecidos en el mismo, para posteriormente mandarlo a la Recepción de la Coordinación de Infraestructura.</p> <p>7.3 Si el requerimiento es sobre el mantenimiento preventivo / correctivo de extintores, realiza un oficio dirigido a la empresa contratada que esté otorgando el servicio.</p>	<p>Solicitud de Mantenimiento Planta Física 2011</p> <p>Rehabilitación o Elaboración de Mobiliario</p> <p>Solicitud de Impresión Gráfica</p>
Responsables de Mantenimiento a Instalaciones y Equipo de Cómputo	<p>8. Seguimiento y Conclusión.</p> <p>8.1 En base a la Bitácora de Revisión de Instalaciones, verificar que las instancias que se ocupan del servicio lo realicen en tiempo y forma.</p> <p>8.2 Si no ha sido atendida en tiempo y forma, informar al Contralor para su seguimiento oportuno.</p> <p>****Si el mantenimiento solicitado en la Coordinación de Informática y Telecomunicaciones no ha sido el adecuado, ingresar a la página en Atención de Solicitudes de Soporte, Formatos, Servicios de CI de Desarrollo de Sistemas, para bajar el registro necesario, llenar y recabar los requisitos establecidos en el mismo para posteriormente enviarlo vía correo manuel.bernal@uaz.edu.mx.</p>	<p>SNC-CIDS-02.pdf (Registro de Servicio/Producto no Conforme)</p>

REALIZÓ RPS/ARD	AUTORIZÓ JSSZ	FECHA 16/06/2011	PAGINA 4 de 6
---------------------------	-------------------------	----------------------------	-------------------------

	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS FRANCISCO GARCÍA SALINAS CONTRALORÍA INTERNA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO P6.3
	MANTENIMIENTO A INSTALACIONES Y EQUIPO DE CÓMPUTO	EDICIÓN 01

6.2 Alta, baja o reubicación de equipo y mobiliario

Responsable	Descripción de Actividades	Registro
Responsables de Mantenimiento a Instalaciones y Equipo de Cómputo	1. Alta, Marcación, Baja o Reubicación de equipo o mobiliario. 1.1 Para realizar el alta de equipo o mobiliario, ingresar al sistema MAAF y realizar los movimientos necesarios según su instructivo. 1.2 Para solicitar la marcación, baja o reubicación de un equipo o mobiliario: ingresar a la página http://infraestructura.reduaz.mx , en Menú Principal, Servicios que se Ofrecen, ingresar en Activos Fijos, para bajar el registro necesario, llenar y recabar los requisitos establecidos en el mismo, para posteriormente mandarlo a la Recepción de la Coordinación de Infraestructura.	Forma CI AF SM Solicitud Marcación MAAF Forma CI AF SB Solicitud de Baja Forma CI AF SR Solicitud Reubicación MAAF
Responsable de Mantenimiento a Instalaciones y Equipo de Cómputo	2. Modificación de Plano. 2.1 Para solicitar la modificación de un plano entrar a la página http://infraestructura.reduaz.mx / Servicios que ofrecen / Activos Fijos , de la Coordinación de Infraestructura para bajar el registro, lo llena y recaba los requisitos establecidos en el mismo, para posteriormente mandarlo a la Recepción de la Coordinación de Infraestructura.	Forma CI AF MP Modificación de Plano

7. ANEXOS

- 7.1 Croquis de Área.
- 7.2 Calendario de Mantenimiento Preventivo de CiyT.
- 7.3 Revisión de Instalaciones R6.3 1B.
- 7.4 Solicitud de Servicio de Mantenimiento R6.3 1C.
- 7.5 Bitácora de Revisión de Instalaciones R6.3 1A.
- 7.6 Solicitud de Servicio.
- 7.7 Solicitud de Servicios y Reporte de Incidencias RIS-CIDS-01.pdf
- 7.8 Solicitud de Desarrollo/modificación de aplicación SD-CIDS- 7.1-01.pdf
- 7.9 Requisición de Compra 2012.
- 7.10 Solicitud de Mantenimiento Planta Física 2011.
- 7.11 Rehabilitación o Elaboración de Mobiliario.
- 7.12 Solicitud de Impresión Gráfica.
- 7.13 Registro de Servicio/Producto no Conforme SNC-CIDS-02.pdf.
- 7.14 Forma CI AF SM Solicitud Marcación MAAF.
- 7.15 Forma CI AF SB Solicitud de Baja.
- 7.16 Forma CI AF SR Solicitud Reubicación MAAF.
- 7.17 Forma CI AF MP Modificación de Plano.

REALIZÓ RPS/ARD	AUTORIZÓ JSSZ	FECHA 16/06/2011	PAGINA 5 de 6
--------------------	------------------	---------------------	------------------

	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS FRANCISCO GARCÍA SALINAS CONTRALORÍA INTERNA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO P6.3
	MANTENIMIENTO A INSTALACIONES Y EQUIPO DE CÓMPUTO	EDICIÓN 01

8. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

8.1 Todo el Personal de Contraloría Interna.

REALIZÓ RPS/ARD	AUTORIZÓ JSSZ	FECHA 16/06/2011	PAGINA 6 de 6
---------------------------	-------------------------	----------------------------	-------------------------