
	<b>Subsistema de preparatoria Abierta y Tele bachillerato del Estado de Chihuahua</b>		
	<b>MANUAL DE OPERACIONES PARA MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS DEL EQUIPO DE CÓMPUTO</b>		
	<b>Responsable del Manual:</b> <b>TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;"> <b>CÓDIGO:</b>  <b>TEI-10-2018</b> </td> <td style="text-align: center;"> <b>PAGINAS</b>  <b>7</b> </td> </tr> </table>	<b>CÓDIGO:</b> <b>TEI-10-2018</b>
<b>CÓDIGO:</b> <b>TEI-10-2018</b>	<b>PAGINAS</b> <b>7</b>		

**MANUAL DE OPERACIONES PARA  
MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS  
DEL EQUIPO DE CÓMPUTO DEL  
SUBSISTEMA DE PREPARATORIA ABIERTA Y  
TELEBACHILLERATO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA**

	<b>Subsistema de preparatoria Abierta y Tele bachillerato del Estado de Chihuahua</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIONES PARA MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS DEL EQUIPO DE CÓMPUTO</b>	
	Responsable del Manual: <b>TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	CÓDIGO: <b>TEI-10-2018</b>

## Contenido

I.	OBJETIVO .....	3
II.	ALCANCE .....	3
III.	POLÍTICAS .....	3
IV.	DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO .....	3
VI.	REQUISITOS DEL CLIENTE .....	6
VII.	REQUISITOS DEL PRODUCTO / SERVICIO .....	6
VIII.	GLOSARIO .....	6
IX.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	7
X.	CONTROL DE REGISTROS .....	7
XI.	CONTROL DE CAMBIOS .....	7
XII.	AUTORIZACIÓN .....	7

	<b>Subsistema de preparatoria Abierta y Telebachillerato del Estado de Chihuahua</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIONES PARA MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS DEL EQUIPO DE CÓMPUTO</b>	
	Responsable del Manual: <b>TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	CÓDIGO: <b>TEI-10-2018</b>

## I. OBJETIVO

Realizar correcciones por fallas de hardware, software y conectividad en los equipos de cómputo del Subsistema de Preparatoria Abierta y Telebachillerato del Estado de Chihuahua (SPAYT) con la finalidad de que una herramienta de trabajo para el personal del SPAYT.

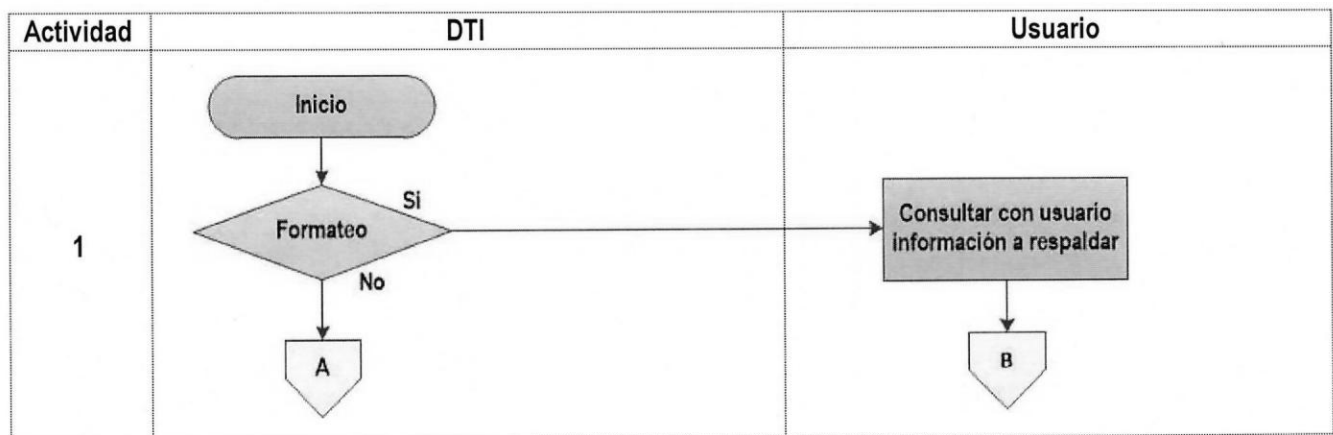
## II. ALCANCE

Aplica a todo el equipo informático de las oficinas del SPAYT.

## III. POLÍTICAS

1. El personal del DTI, tiene la responsabilidad de realizar los MPyC del equipo de cómputo de las oficinas del SPAYT.
2. El mantenimiento realizado deberá ser reportando en el formato de MPyC del DTI.
3. Cuando el mantenimiento sea correctivo e implique un formateo de software será responsabilidad del usuario indicar la información que será recuperada.
4. El respaldo de la información del equipo de cómputo a formatear, será resguardada en cualquier medio externo extraíble bajo resguardo del usuario o del responsable del DTI responsable de realizar el formateo, según lo indique el resguardante del equipo de cómputo.
5. Para el buen desempeño en la solución de las correcciones de hardware y/ software, es necesario capacitar continuamente al personal del DTI y mantenerlo actualizado en los avances tecnológicos, así como contar con las herramientas que permitan desarrollar su trabajo eficientemente. Con estas bases el DTI contará con un personal calificado para mantener los equipos informáticos y telefónicos funcionando correctamente.
6. El Encargado o Encargada del DTI, determina la cantidad de personal necesario para atender satisfactoriamente los MPyC, en relación con el número de usuarios y cargas de trabajo en su momento.
7. El Encargado o Encargada del DTI, determina con base a prioridad y carga de trabajo que personal del DTI realizará el mantenimiento.

## IV. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





**Subsistema de  
preparatoria Abierta y  
Tele bachillerato del  
Estado de Chihuahua**

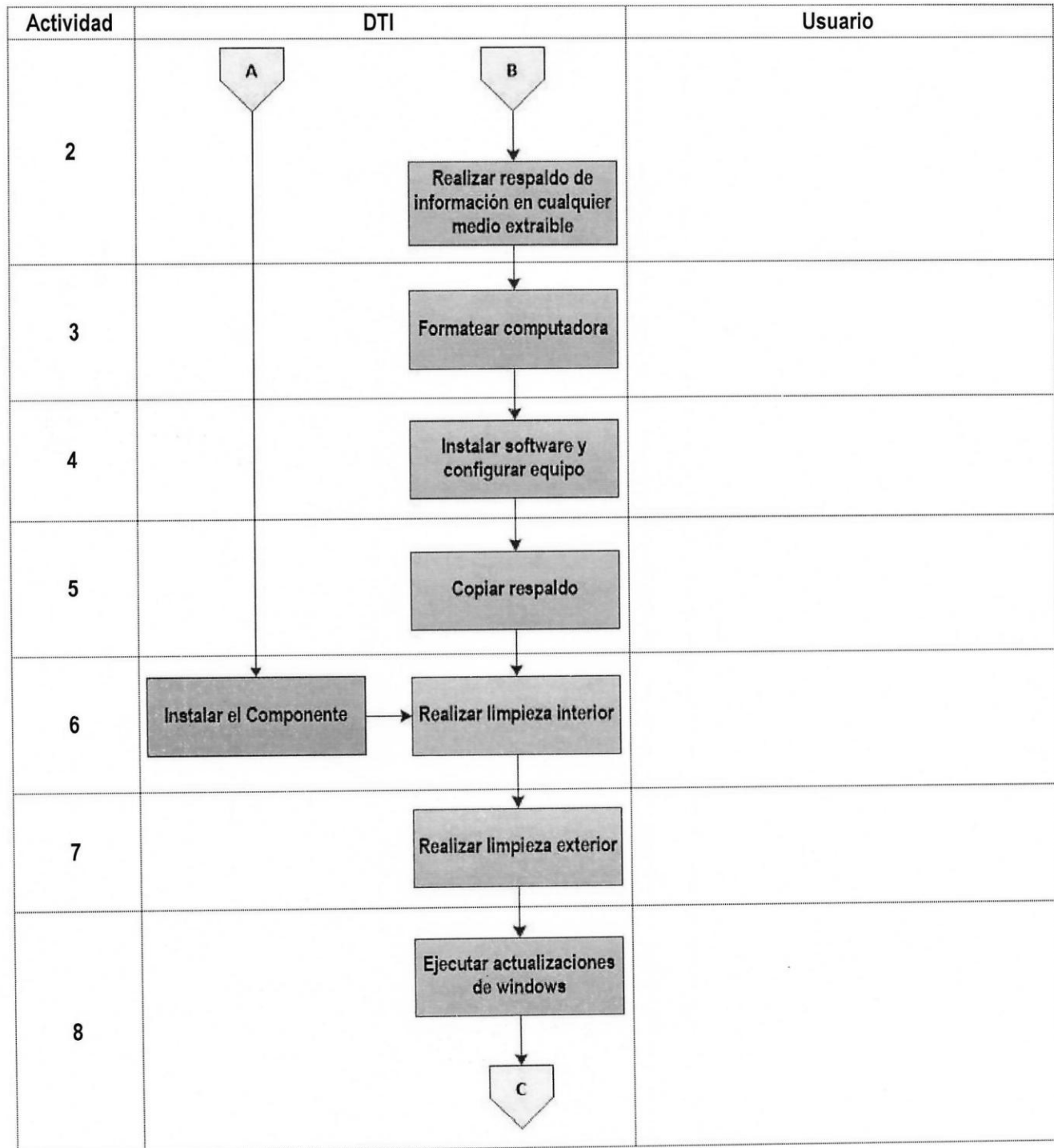
**MANUAL DE OPERACIONES PARA MANTENIMIENTOS  
CORRECTIVOS DEL EQUIPO DE CÓMPUTO**


Responsable del Manual:

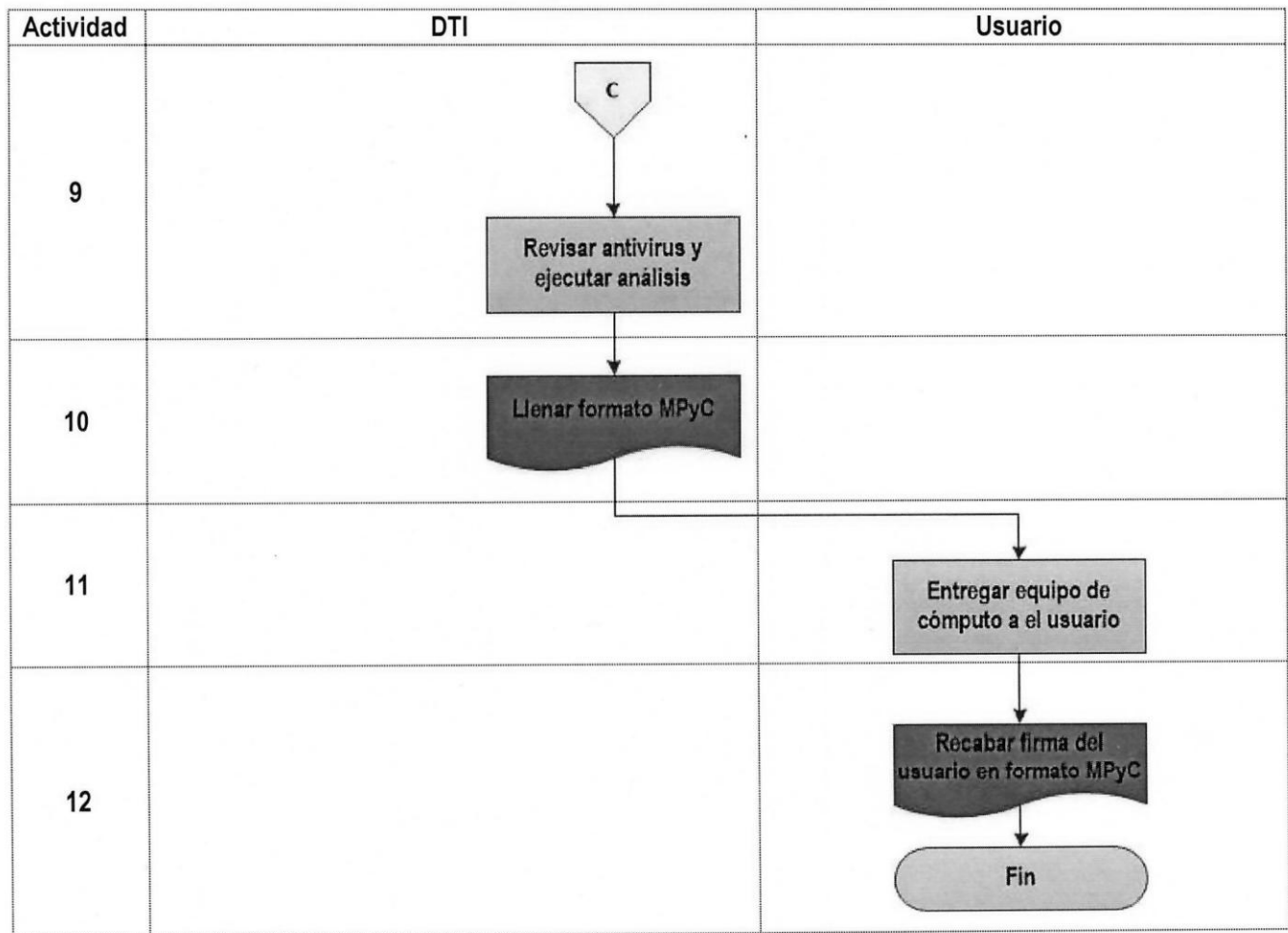
**TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN**

**CÓDIGO:  
TEI-10-2018**

**PAGINAS  
7**



	<b>Subsistema de preparatoria Abierta y Tele bachillerato del Estado de Chihuahua</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIONES PARA MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS DEL EQUIPO DE CÓMPUTO</b>	
	Responsable del Manual: <b>TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	CÓDIGO: <b>TEI-10-2018</b>



#### V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Área Responsable	No. Actividad	Descripción de las Actividades
DTI/Usuario	1	Es formateo. Si. Consultar con el usuario información a respaldar. Pasar a actividad núm. 2 No. Pasar a actividad núm. 6
DTI	2	Realizar respaldo de información en cualquier medio extraíble consultando con el usuario si el resguarda la información o si
	3	Formatear computadora.

	<b>Subsistema de preparatoria Abierta y Tele bachillerato del Estado de Chihuahua</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIONES PARA MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS DEL EQUIPO DE CÓMPUTO</b>	
	Responsable del Manual:	
<b>TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: TEI-10-2018</b>	<b>PAGINAS 7</b>

	4	Instalar software y configurar equipo.
	5	Copiar respaldo.
<b>Área Responsable</b>	<b>No. Actividad</b>	<b>Descripción de las Actividades</b>
	6	Únicamente si viene de actividad núm. 1 instalar el componente. Dar limpieza interior al equipo.
	7	Realizar limpieza exterior.
	8	Ejecutar actualizaciones de Windows.
	9	Revisar antivirus y ejecutar análisis.
	10	Llenar formato MP
	11	Entregar equipo de cómputo al usuario.
	12	Recabar firma del usuario en formato MPyC.

## VI. REQUISITOS DEL CLIENTE

1. Claridad en la necesidad a resolver
2. Oportunidad
3. Eficacia
4. Trato amigable
5. Contar con equipo de cómputo en condiciones que le permitan realizar sus actividades diarias de manera óptima
6. Prontitud
7. Claridad en la información a respaldar

## VII. REQUISITOS DEL PRODUCTO / SERVICIO

1. Disponibilidad
2. Oportunidad
3. Eficacia
4. Prontitud
5. Competencia
6. Trato amigable
7. Registrar requerimiento, fecha y nombre del solicitante
8. Confiabilidad en la información a respaldar


## VIII. GLOSARIO

**DTI:** Departamento de Tecnologías de la Información.

**MPyC:** Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo.

**Estatus:** Término utilizado para informar en estado que guarda el equipo de cómputo o teléfono en cuanto a la atención proporcionada por el personal de Tecnologías de la Información.

**Bitácora de MPyC:** Documento en el cual se registra el detalle del mantenimiento que se realizó, si fue preventivo o correctivo, fecha, limpieza exterior, limpieza de componentes, actualización de software, formateo, firma del resguardante, estatus, observaciones y que personal del DTI lo resolvió.

	<b>Subsistema de preparatoria Abierta y Tele bachillerato del Estado de Chihuahua</b>		
	<b>MANUAL DE OPERACIONES PARA MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS DEL EQUIPO DE CÓMPUTO</b>		
	Responsable del Manual: <b>TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;"> <b>CÓDIGO: TEI-10-2018</b> </td> <td style="text-align: center;"> <b>PAGINAS 7</b> </td> </tr> </table>	<b>CÓDIGO: TEI-10-2018</b>
<b>CÓDIGO: TEI-10-2018</b>	<b>PAGINAS 7</b>		

**Usuario:** Es el término usado para nombrar al personal que labora en el SPAYT y hace uso de los recursos informáticos o de telefonía

**IX. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

N/A

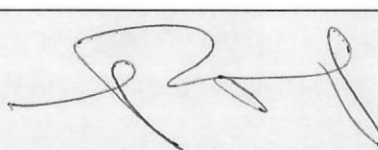
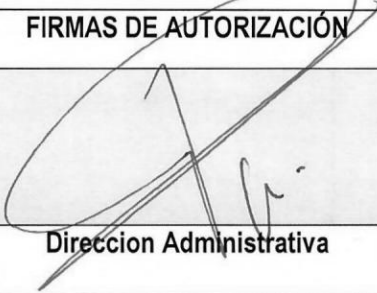
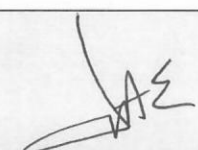
**X. VIII.CONTROL DE REGISTROS**

REGISTROS	TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Bitácora de MPyC	1 año	Encargado o encargada del DTI	

**XI. CONTROL DE CAMBIOS**

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

**XII.AUTORIZACIÓN**

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN		
		
<b>Dirección General</b>	<b>Dirección Administrativa</b>	<b>Jefe de Recursos Materiales y Servicios</b>
Antrop. Liliana Rojero Luévano	Lic. Francisco Padilla Anguiano	Lic. Juan Angel Escobar Aizpuru