

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-DGDI/DTI-07
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	REV. 01
		HOJA: 1 DE 10

1. PROPÓSITO.

Mitigar los fallos en los equipos e infraestructura en materia de Tecnologías de Información y comunicaciones (TICs) de la Administración Pública Municipal Centralizada (APMC) previniendo incidencias y así tener la conservación de equipos e infraestructura mediante revisiones periódicas y optimizaciones que garanticen el buen funcionamiento y fiabilidad de los mismos.

2. ALCANCE.

A NIVEL INTERNO: Subdirecciones de Servicios y Ciberseguridad e Infraestructura pertenecientes a la Dirección de Tecnologías de la Información adscrita a la Dirección General de Desarrollo Institucional.

A NIVEL EXTERNO: Las Dependencias de la Administración Pública Municipal Centralizada.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- El procedimiento inicia con la recepción del programa de mantenimiento y notificación del mismo a los enlaces TI y/o coordinadores administrativos de las dependencias donde aplique y concluye con el envío del reporte de resultados de mantenimiento preventivo por parte del proveedor para su retroalimentación.
- Los mantenimientos preventivos a los equipos e infraestructura en materia de TICs que brindan los proveedores están regulados con base a lo especificado en los contratos de adquisición de los mismos.
- El programa o plan de mantenimiento preventivo debe ser entregado por el proveedor y validado por el personal responsable por parte de la DTI.
- En lo que refiere al mantenimiento preventivo, en los Lineamientos de la Dirección de Tecnologías de la Información del Municipio de León Guanajuato, en los capítulos Mantenimiento Preventivo y Correctivo, y Centros de datos se especifican las políticas a seguir y tomar en cuenta. A continuación, se presentan las más importantes:

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-DGDI/DTI-07
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	REV. 01
		HOJA: 3 DE 10

Mantenimiento preventivo del equipo del centro de datos:

- Todo el equipo activo en el Centro de Datos debe contar con planes de mantenimiento, pólizas de servicio y garantía vigentes, conforme al presupuesto autorizado.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Recepción y distribución de programa de mantenimiento preventivo	1.1 Solicita al proveedor el programa de mantenimiento preventivo de equipos e infraestructura en materia de TICs cubiertos en pólizas de mantenimiento existentes.	Coordinador de Escritorio de Servicios / Subdirector de Servicios y Ciberseguridad / Subdirector de Infraestructura
	1.2 Proporciona propuesta de programa de mantenimiento preventivo.	Proveedor
	1.3 ¿Válida factibilidad de ejecución de programa de mantenimiento? Si. Pasa al punto 1.5 No. Pasa al punto 1.4	Coordinador de Escritorio de Servicios / Subdirector de Servicios y Ciberseguridad / Subdirector de Infraestructura
	1.4 Solicita modificación al proveedor. Pasa al punto 1.2	
	1.5 Comparte el programa propuesto de mantenimiento preventivo a Enlaces TI y Coordinadores administrativos, mediante correo electrónico, en caso de aplicar.	
2. Realización de servicio de mantenimiento preventivo	2.1 Realiza mantenimiento preventivo en base a programa validado.	Proveedor
	2.2 Evalúa el equipo	Usuario
	2.3 ¿Se encuentra en buen funcionamiento después del mantenimiento preventivo? Si. Pasa al punto 2.5 No. Pasa al punto 2.4	

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-DGDI/DTI-07
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	REV. 01
		HOJA: 4 DE 10

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	2.4 Inicia procedimiento Soporte gestión de Incidentes a un usuario. Termina procedimiento.	
	2.5 Firma de conformidad el Reporte de mantenimiento preventivo.	Usuario
	3.1 Entrega reporte de mantenimiento preventivo.	Proveedor
3. Evaluación de resultados e impacto en el servicio de mantenimiento preventivo a equipos de cómputo de servidores públicos.	3.2 Envía encuesta de satisfacción del servicio brindado a los usuarios registrados en el reporte de mantenimiento preventivo. 3.3 Analiza las respuestas de las encuestas y se obtiene el reporte de resultados de mantenimiento preventivo. 3.4 Retroalimenta a los usuarios finales cuya calificación fue deficiente respecto al servicio de mantenimiento preventivo. 3.5 ¿Se requiere una revisión por parte del proveedor? Si. Pasa al punto 2.4 No. Pasa al punto 3.6 3.6 Envía Reporte de resultados del mantenimiento preventivo al proveedor para su retroalimentación. Termina el procedimiento.	Coordinador de Escritorio de Servicios

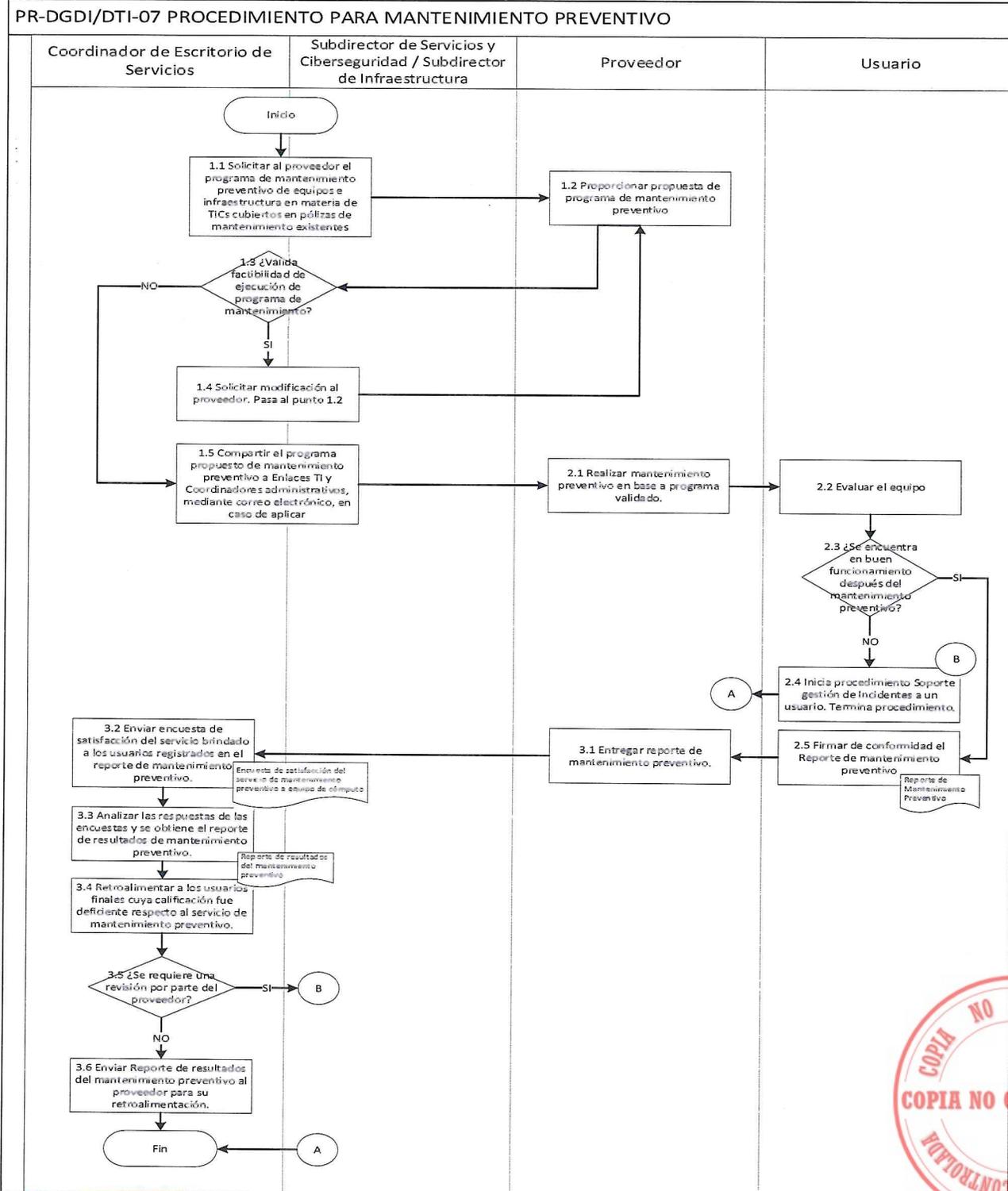
ORIGINAL


 COPIA NO CONTROLADA




5. DIAGRAMA DE FLUJO.

ORIGINAL



COPIA NO CONTROLADA

[Firmas manuscritas]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-DGDI/DTI-07
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	REV. 01
		HOJA: 6 DE 10

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documentos	Código
Lineamientos de la Dirección de Tecnologías de la Información del Municipio de León Guanajuato	DTI-LI-01
Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato.	NA

7. REGISTROS.

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Reporte de Mantenimiento Preventivo	2 años	Coordinador de Escritorio de servicios	NA
Encuesta de satisfacción del servicio de mantenimiento preventivo a equipo de cómputo	2 años	Coordinador de Escritorio de servicios	NA
Reporte de resultados del mantenimiento preventivo	2 años	Coordinador de Escritorio de servicios	NA

8. GLOSARIO.

APMC (Administración Pública Municipal Centralizada): Actividad que realiza el Gobierno Municipal Centralizado, regulada por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en particular, el artículo 115, la Constitución estatal, leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas.

DTI (Dirección de Tecnologías de la Información): Unidad organizacional perteneciente a la Dirección General de Desarrollo Institucional.

Enlace de TI: Personal de la APMC que funge como primer contacto para funciones de Tecnologías de la información en las Dependencias Municipales con la DTI.

Mantenimiento preventivo: El primer objetivo del mantenimiento es evitar o mitigar las consecuencias de los fallos del equipo, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran. El mantenimiento preventivo debe evitar los fallos en el equipo antes de que éstos ocurran.



ORIGINAL

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-DGDI/DTI-07
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 01
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	HOJA: 7 DE 10

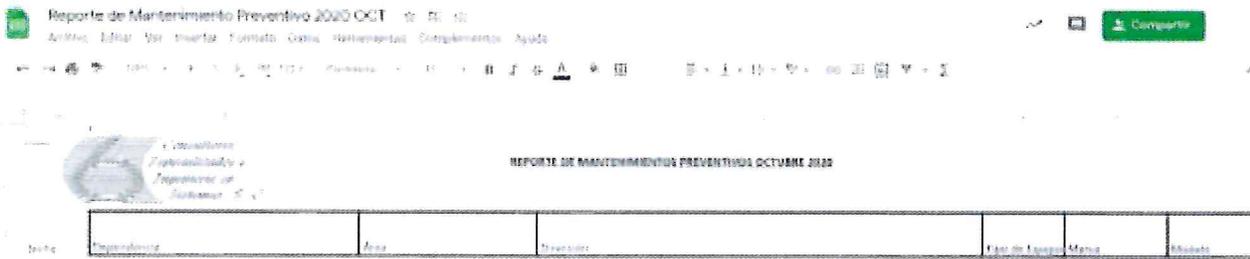
TICs: Conjunto de procesos, recursos y técnicas para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información a través de sistemas y medios electrónicos.

Usuario: Refiere a los servidores públicos de la APMC que, con el objetivo de dar cumplimiento al plan de gobierno o derivado de las necesidades propias, les es necesario contar con equipos e infraestructura en materia de TICs en buen funcionamiento previniendo incidencias y así tener la conservación de los mismos a través de revisiones periódicas que garanticen el buen funcionamiento y fiabilidad de los mismos.

ORIGINAL

9. ANEXOS.

Reporte de Mantenimiento Preventivo.



[Handwritten signature]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-DGDI/DTI-07
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	REV. 01
		HOJA: 8 DE 10

Encuesta de satisfacción del servicio de mantenimiento preventivo a equipo de cómputo.

Encuesta de satisfacción del servicio de mantenimiento preventivo a equipo de cómputo.

Estado:

Fecha en que se otorgó el servicio:

¿Recibió algún aviso que lo presentara la empresa a brindar el mantenimiento?

Sí No

¿El responsable del personal que realizó el mantenimiento se presentó e informó el motivo de la visita?

Sí No

¿El personal de la empresa, portaban alguna identificación visible?

Sí No

ORIGINAL

¿El personal de la empresa, portaban alguna identificación visible? *

- Sí
- No

¿Considera que era necesario el mantenimiento preventivo a su computadora, impresora o equipo de trabajo? *

- Sí
- No

¿Una vez concluido el mantenimiento, su computadora, impresora o equipo de trabajo quedó funcionando correctamente? *

- Sí
- No

Mencione brevemente aspectos a mejorar en este servicio: *



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-DGDI/DTI-07
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 01
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	HOJA: 9 DE 10

Reporte de resultados del mantenimiento preventivo,

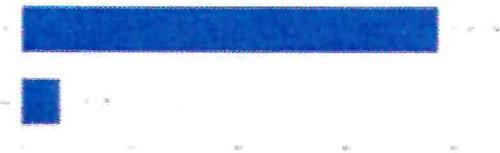
ORIGINAL

¿Reciben algún aviso que les informe sobre la existencia e intensidad de mantenimiento en el sistema?



¿El tipo de aviso de mantenimiento que reciben es preventivo y de carácter preventivo al sistema?

SI



¿El personal de la empresa confía en alguna identificación visible?

SI



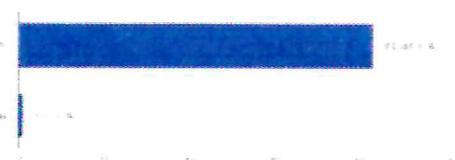
¿Conocen y se dan cuenta de los mantenimientos realizados en el sistema de trabajo?

SI



¿Hay algún problema al implementar los mantenimientos, capacitación o cualquier otro trabajo preventivo? ¿Por qué?

SI



¿Hay alguna observación que hacer a través de este servicio?

SI

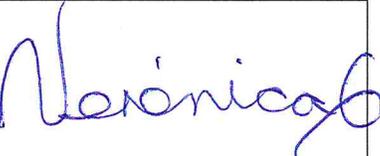


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-DGDI/DTI-07
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	REV. 01
		HOJA: 10 DE 10

10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
00	08 de enero de 2021	Creación del documento.
01	17 de marzo de 2022	Se actualizó el diagrama de flujo y la sección control de emisión por nuevos firmantes.

ORIGINAL

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. J Félix Aguirre Gutiérrez	Ing. Carlos Alejandro Cárdenas Hernández	Lic. Verónica Teresa Gutierrez Campos
Cargo-puesto	Subdirector de Servicios y Ciberseguridad	Director de Tecnologías de la Información	Directora General de Desarrollo Institucional
Firma			
Fecha	11 de marzo de 2022	14 de marzo de 2022	17 de marzo de 2022

Fecha de baja:	
-----------------------	--

