

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-004		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	PAGINA: 1 de 6
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO			

1. OBJETIVO.

Proporcionar mantenimiento lógico y físico a los equipos de cómputo y sus accesorios (teclado y ratón) para prevenir fallas en su funcionamiento.

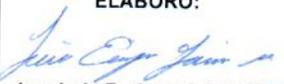
2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento se divide en:

- Mantenimiento preventivo lógico: aplica cuando un usuario se percata que su equipo de cómputo está trabajando de manera lenta o con dificultad.
- Mantenimiento preventivo físico: se refiere a la limpieza del equipo de polvo, o suciedad acumulada en su interior.

3. RESPONSABILIDADES.

- 3.1 Es responsabilidad del usuario reportar a Servicio y Atención al Usuario las fallas que esté detectando en su equipo.
- 3.2 Es responsabilidad del usuario reportar a Servicio y Atención al Usuario la acumulación de suciedad en su equipo.
- 3.3 Es responsabilidad del usuario no tratar de reparar por sí mismo(a) el equipo de cómputo.
- 3.4 Es responsabilidad del usuario no tratar de limpiar el equipo de cómputo sin previo conocimiento de cómo hacerlo.
- 3.5 Es responsabilidad de Servicio y Atención al Usuario no alterar funciones y configuraciones ya establecidas en el equipo.
- 3.6 Es responsabilidad de Servicio y Atención al Usuario realizar la limpieza física del equipo en el área correspondiente.

ELABORÓ:  Ing. Luis Enrique Jaime Meza Cómputo y Redes SAU 	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
--	---	---	---

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-004		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	PAGINA: 2 de 6
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO			

4. DEFINICIONES.

Análisis heurístico: se refiere al análisis profundo del sistema de archivos que incluye archivos de sistema y comprimidos. Debido a que este análisis es más complejo y toma mucho más tiempo, se realiza en casos especiales.

Archivos temporales: se refieren a los archivos que diversos programas generan para su funcionamiento y que generalmente solo ocupan espacio en disco duro y se eliminan de manera manual.

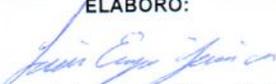
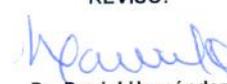
Archivos temporales de internet: son archivos que se generan durante la navegación por internet que pueden ser textos, imágenes y preferencias (cookies).

Exploración superficial con antivirus: se refiere a llevar a cabo un análisis rápido del sistema de archivos del sistema operativo sin análisis heurístico.

Limpieza física: se refiere a la remoción de polvo, basura y partículas de tierra que se encuentren en el gabinete del equipo de cómputo, así como también en el teclado y en el ratón. Esta limpieza la realiza el personal de Servicio y Atención al Usuario y para ello se puede utilizar aspiradora o sopladora, gel limpiador o toallas especiales.

Limpieza lógica: se refiere a la eliminación de archivos temporales, vaciado de papeleras, corrección de entradas de registro del sistema operativo y revisión de virus con exploración superficial.

Usuario: Se refiere a todo el personal administrativo, profesores, investigadores y alumnos de Cimat.

ELABORÓ:  Ing. Luis Enrique Jaime Meza Cómputo y Redes SAU 	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Victor Manuel Mercado Mercado Director General
---	--	--	--

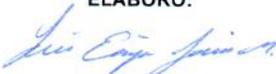
	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-004		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	PAGINA: 3 de 6
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO			

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

5.1 Descripción de actividades para el mantenimiento a equipos de cómputo.

5.1.1 Descripción de las actividades.

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo, ayuda visual o referencia a sitio web.
1	<u>Usuario</u>	Solicitar el mantenimiento para su equipo de cómputo.	Ticket de solicitud.
2	<u>Mesa de Ayuda</u>	Tomar ticket o asignarlo al técnico responsable.	Ticket asignado.
3	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Establecer con el usuario día y hora para la revisión del equipo.	Correo electrónico.
4	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿El usuario tiene información necesaria en cookies o en el historial de navegación? SI: remitirse al paso 5. NO: remitirse al paso 6.	
5	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Respaldar información.	
6	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Realizar detección y limpieza de software malicioso .	Resultados de limpieza.

ELABORÓ:  Ing. Luis Enrique Jaime Meza Cómputo y Redes SAU 	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Víctor Manuel Mercado Director General
--	---	---	--



CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.

CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-004

No. REVISIÓN
3

FECHA DE EMISIÓN:
08/08/2022

PAGINA:
4 de 6

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO

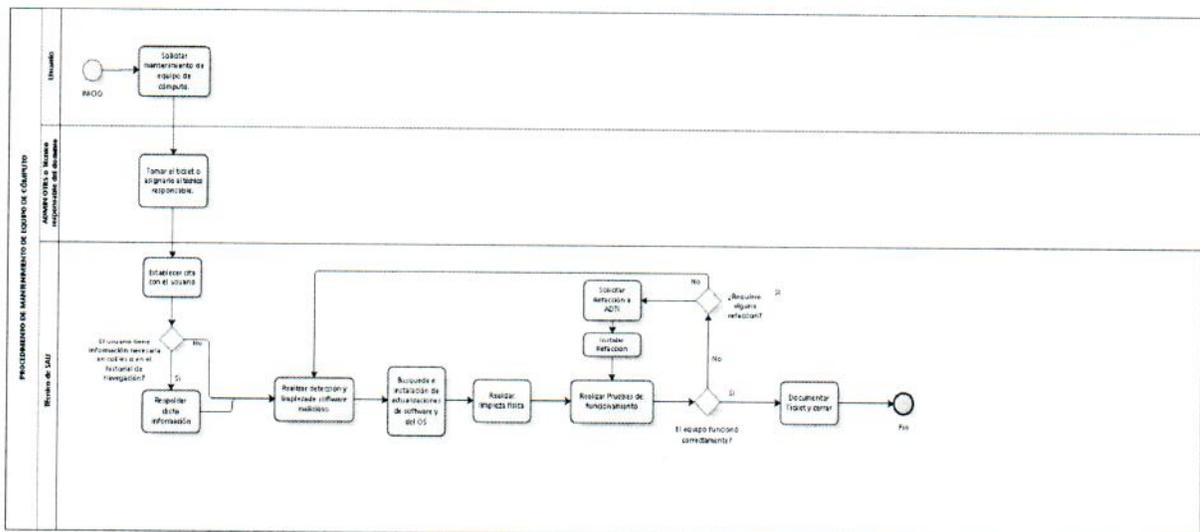
7	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Búsqueda e instalación de actualizaciones de software y del OS.	
8	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Realizar limpieza física.	
9	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Realizar pruebas de funcionamiento.	
10	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿El equipo funcionó correctamente? NO: remitirse al paso 11. SI: remitirse al paso 14.	
11	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿El equipo requiere alguna refacción?	
12	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Solicitar refacción a ADTI.	

ELABORÓ: Ing. Luis Enrique Jaime Meza Cómputo y Redes SAU <i>Cys</i>	VERIFICÓ: Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ: Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ: Dr. Víctor Manuel Mercado Director General
--	--	---	---

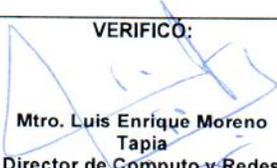
	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-004		
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	PAGINA: 5 de 6
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO			

13	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Instalar refacción. Remitirse al paso 9.	
14	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Documentar ticket y cerrar.	

5.1.2 Diagrama de flujo.



bizagi

ELABORÓ:  Ing. Luis Enrique Jaime Meza Cómputo y Redes SAU 	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
--	---	---	---

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-004		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	PAGINA: 6 de 6
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO			

6. DOCUMENTOS GENERADOS.

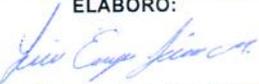
Sin documentos generados

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Sin documentos de referencia

8. ANEXOS.

Sin anexos

ELABORÓ:  Ing. Luis Enrique Jaime Meza Cómputo y Redes SAU 	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
---	--	--	--