

| | | | |
|---|---|--|---------------------------------|
|  H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA | H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD | | |
| | NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO | | |
| | Responsable del Procedimiento: Encargado o Encargada de Departamento de Tecnologías de la Información | REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/04/02 | REVISIÓN: R4 23/04/18 |

I. OBJETIVO

Garantizar la funcionalidad de los equipos de cómputo asignados al personal que labora en el H. Congreso del Estado, cumpliendo un programa anual calendarizado de mantenimiento preventivo.

II. ALCANCE

Aplicable a todos los usuarios que laboran en el H. Congreso del Estado de Chihuahua.

III. POLÍTICAS

1. El Control de registros y formatos del Programa de Mantenimiento Preventivo se desarrollarán de forma electrónica. La calendarización anual del mantenimiento preventivo en el Formato Calendarización PMP **FR 01/04/02/01**, considera cubrir la totalidad de los equipos de cómputo bajo un procedimiento de tareas contenidas tanto en el Formato Check List PMP **FR 01/04/02/04** como en el Formato Cardex PC **FR 01/04/02/02** destinado a cada equipo de cómputo.
2. El PMP dará inicio en el mes de enero de cada año.
3. Se determina establecer y cubrir el ciclo en períodos semanales y solicitando al encargado de las áreas de trabajo de cada piso del Edificio Legislativo su autorización mediante el Formato Autorización PMP **FR 01/04/02/03** el cual será enviado por correo electrónico en la semana previa a su ejecución.
4. Los mantenimientos preventivos serán realizados durante el horario de trabajo si se cuenta con la autorización previa del jefe inmediato o fuera de él si es necesario.
5. El Departamento de Adquisiciones y Servicios será el encargado de proveer el material de limpieza necesario para este programa; por medio del Formato de Requisición de Adquisiciones **FR 01/05/01/04**, y llevar a cabo un mantenimiento preventivo oportuno y efectivo.
6. Al término del servicio el técnico de soporte le mostrará al usuario los Formatos Check List PMP **FR 01/04/02/04** y Cardex PC **FR 01/04/02/02** en la PC, los cuales contendrán las tareas efectuadas en el mantenimiento preventivo, y se llenarán en presencia del usuario.
7. Se asignará una persona del Departamento de Tecnologías de la Información para dedicarse a realizar exclusivamente este servicio, durante el tiempo que dure este ciclo.
8. En caso de que el usuario solicite el servicio de mantenimiento preventivo para su equipo fuera del periodo asignado, este será considerado como cualquier petición y será integrada al Sistema de Soporte Técnico.
9. Los registros generados en este Procedimiento serán almacenados en una base de datos.



H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Responsable del Procedimiento:
Encargado o Encargada de Departamento de
Tecnologías de la Información

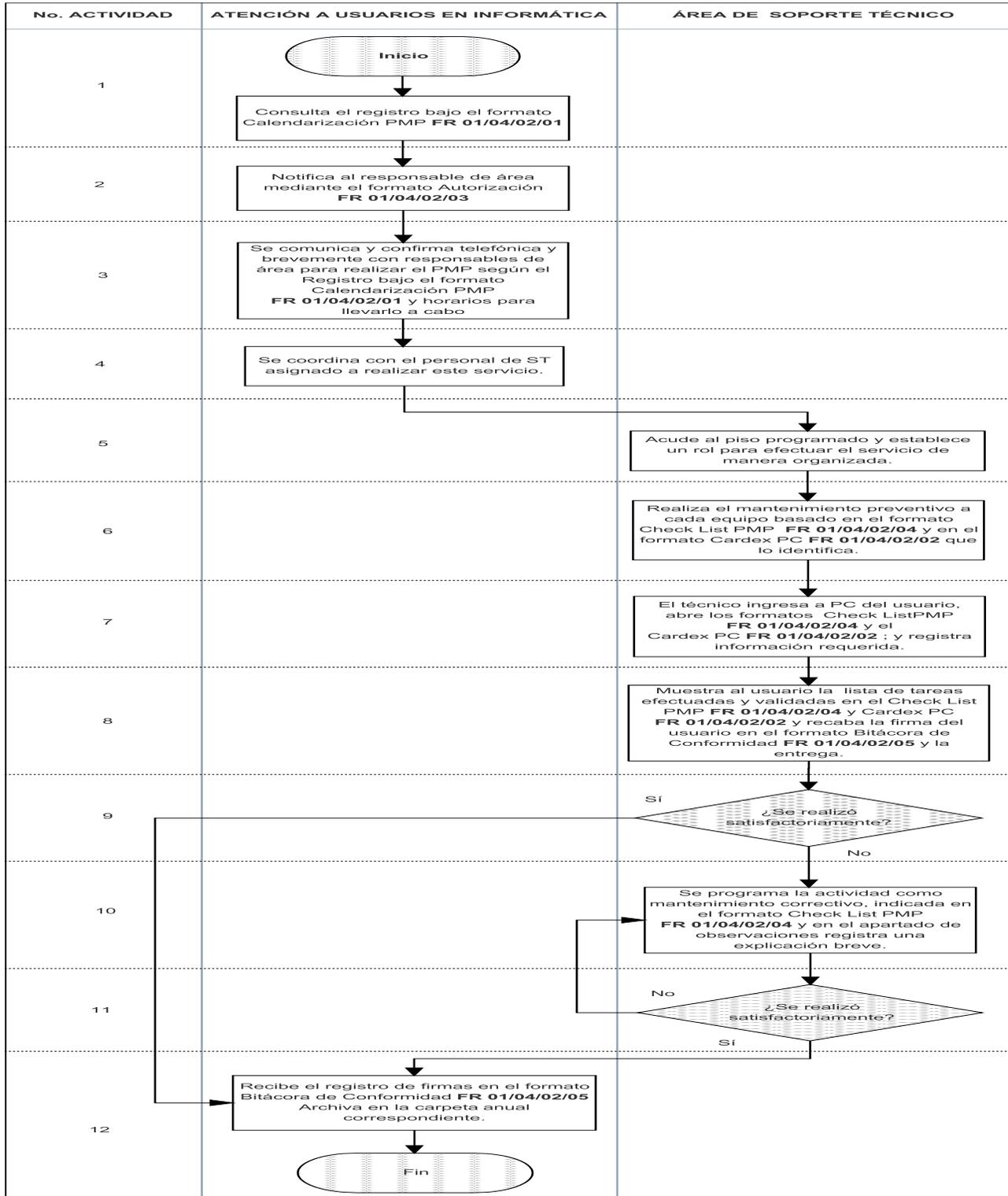
REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008

CÓDIGO: PR 01/04/02

REVISIÓN: R4
23/04/18

Página 2 de 5

IV. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



| | | | |
|---|---|--|---------------------------------|
|  H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA | H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD | | |
| | NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO | | |
| | Responsable del Procedimiento: Encargado o Encargada de Departamento de Tecnologías de la Información | REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/04/02 | REVISIÓN: R4 23/04/18 |

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| ÁREA RESPONSABLE | No. DE ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES |
|------------------------------------|------------------|--|
| Atención a Usuarios en Informática | 1 | Consulta el registro bajo el Formato Calendarización PMP FR 01/04/02/01 . |
| | 2 | A partir de la fecha del registro bajo el Formato Calendarización PMP FR 01/04/02/01 , se les notifica a jefes de área en la semana previa a la ejecución programada, mediante el Formato Autorización PMP FR 01/04/02/03 . (Documento digital enviado por medio de correo electrónico, recibiendo la confirmación por parte del responsable de área generalmente). |
| | 3 | Se comunica y confirma telefónica y brevemente al responsable de cada área la manera en que se va a realizar el PMP anual y el horario en que se trabajará en su área. |
| | 4 | Se coordina con el personal de Soporte Técnico asignado a ese servicio. |
| Área de Soporte Técnico | 5 | Acude al piso programado y establece un rol para efectuar el servicio de manera organizada. |
| | 6 | Realiza el mantenimiento preventivo a cada equipo basado en el Formato Check List PMP FR 01/04/02/04 y en el Formato Cardex PC FR 01/04/02/02 que lo identifica. |
| | 7 | El técnico ingresará en la PC del usuario al Sistema del Programa de Mantenimiento Preventivo donde procederá a abrir los Formatos (FR 01/04/02/04 Check List PMP y el FR 01/04/02/02 Cardex PC); y registra la información requerida. |
| | 8 | Muestra al usuario la lista de tareas efectuadas y validadas en el registro bajo el Formato Check List PMP FR 01/04/02/04 y el registro bajo el Formato Cardex PC FR 01/04/02/02 y recaba la firma del usuario en el Formato Bitácora de Conformidad FR 01/04/02/05 . |
| | 9 | ¿Se realizó satisfactoriamente? Si se realizó satisfactoriamente, pasa a la actividad 12. Si no se realizó satisfactoriamente pasa a la actividad 10. |
| | 10 | Se programa ahora la actividad como mantenimiento correctivo, indicada en el Formato Check List PMP FR 01/04/02/04 y en el apartado de observaciones registra una explicación breve. |
| | 11 | ¿Se realizó satisfactoriamente? Si se realizó satisfactoriamente, pasa a la actividad 12. Si no se realizó satisfactoriamente pasa a la actividad 10. |
| Atención a Usuarios en Informática | 12 | Recibe el registro de la firma del usuario en el Formato Bitácora de Conformidad FR 01/04/02/05 . Archiva en la carpeta anual correspondiente. Fin del procedimiento. |

VI. REQUISITOS DE CLIENTE

1. Oportuno
2. Programado
3. Cumplimiento de políticas de Mantenimiento Preventivo

| | | | |
|---|---|--|--|
|  H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA | H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD | | |
| | NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO | | |
| | Responsable del Procedimiento: Encargado o Encargada de Departamento de Tecnologías de la Información | REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 | |
| | CÓDIGO: PR 01/04/02 | REVISIÓN: R4 23/04/18 | |

4. Trato amigable
5. Competencia

VII. REQUISITOS DEL PRODUCTO/SERVICIO

1. Ejecución de lo programado
2. Eficacia
3. Conformidad con políticas del Mantenimiento Preventivo
4. Evidencia de la ejecución del servicio
5. Trato cordial

VIII. GLOSARIO

Bitácora de Conformidad: Es el término usado para nombrar el formato en donde se recaba la firma del usuario con la finalidad de comprobar que el servicio de PMP se realizó satisfactoriamente.

Cardex PC: Es el término usado para nombrar el documento que contiene todos los datos del equipo de cómputo.

Programa de Mantenimiento Preventivo: con este nombre se conoce al programa calendarizado para efectuar el mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo del H. Congreso del Estado.

PMP: Programa de Mantenimiento Preventivo.

Requerimiento: Término utilizado por el usuario para hacer una solicitud.

Usuario: Es el término utilizado para nombrar a la persona que utiliza un equipo.

IX. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| DOCUMENTO | CÓDIGO |
|--------------------------|-------------|
| Norma ISO 9001:2008 | S/C |
| Manual de Calidad | MC 01/01/01 |
| Manual de Procedimientos | MA 01/01/01 |

X. CONTROL DE REGISTROS

| REGISTROS | TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN | RESPONSABLE DE CONSERVARLO | CÓDIGO |
|------------------------------|-------------------------------|---|----------------|
| Calendarización PMP | 3 años | Departamento de Tecnologías de la Información | FR 01/04/02/01 |
| Cardex PC | 3 años | Departamento de Tecnologías de la Información | FR 01/04/02/02 |
| Autorización PMP | 3 años | Departamento de Tecnologías de la Información | FR 01/04/02/03 |
| Check List PMP | 3 años | Departamento de Tecnologías de la Información | FR 01/04/02/04 |
| Bitácora de Conformidad | 3 años | Departamento de Tecnologías de la Información | FR 01/04/02/05 |
| Requisición de Adquisiciones | 1 año | Departamento de Adquisiciones y Servicios | FR 01/05/01/04 |

| | | | |
|---|---|--|---------------------------------|
|  H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA | H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD | | |
| | NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO | | |
| | Responsable del Procedimiento: Encargado o Encargada de Departamento de Tecnologías de la Información | REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/04/02 | REVISIÓN: R4 23/04/18 |

XI. CONTROL DE CAMBIOS

| REVISIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|----------|-----------------|--|
| O | 23/Noviembre/09 | Documento inicial para la implementación de Sistema de Gestión de Calidad |
| R1 | 02/ Enero/12 | FR 01/04/02/04 Check List PMP y el FR 01/04/02/02 Cardex PC, Calendarización PMP FR 01/04/02/01, pasaron a ser formatos digitales dentro del sistema del Programa de Mantenimiento Preventivo. En el Formato FR 01/04/02/02 Cardex PC, se renombraron los campos de identificación del equipo, y se agrega la serie del teléfono, en el recuadro del software se separan los tipos de sistemas operativos, así como, el software de office. En el Recuadro de Hardware se cambió nombre de quemador de CD, por CD-RW/DVD-R y desaparece el campo de impresora cannon. El Formato FR 01/04/02/04 Check List PMP; se agrega el campo de ID de CPU. Se agrega un formato para recabar la firma de conformidad del servicio del Mantenimiento Preventivo FR 01/04/02/05 Bitácora de Conformidad. En el documento principal en el número III Políticas se modifican las siguientes: 1,3, 7 y se agrega la 10. Fueron modificadas las actividades número: 2 y se reenumeran las siguientes actividades 4; 5 y 6 y se crea la 7. Se Modifica el glosario agregando Bitácora de Conformidad. En el Diagrama del Proceso se agregan las actividades 7 y 8. En el Control de Registros se agrega el formato de Bitácora de Conformidad FR 01/04/02/05. |
| R2 | 09/Enero/13 | Se homologo el documento respecto a quitar negrillas a todas las palabras que no correspondía estar en ese formato. |
| R3 | 15/Junio/15 | En la política 6 se agregó el Formato de Requisición de Adquisiciones FR 01/05/01/04. Se integraron los códigos de los formatos según corresponda la actividad en el Diagrama del Proceso. Se anexan actividades 10, 11 y 12, tanto en el Diagrama del Proceso como en la Descripción de Actividades. Se cambia el texto en la Descripción de actividades 1, de la Descripción del Procedimiento. Se hacen cambios en el Diagrama del Proceso y en la Descripción de Actividades. Se anexa en el control de Registros el Formato de Requisición de Adquisiciones FR 01/05/01/04. Se registra en orden alfabético el Glosario. Se incorporan al documento los siguientes números: VI. REQUISITOS DE CLIENTE y VII. REQUISITOS DEL PRODUCTO/SERVICIO, |
| R4 | 23/Abril/2018 | Actualización en lenguaje incluyente. |

XII.AUTORIZACIÓN

| FIRMAS DE AUTORIZACIÓN | | |
|---|---|---|
|  |  |  |
| ELABORÓ | REVISÓ | AUTORIZÓ |
| Tec. Edgar Marufo Rodríguez Encargado de Departamento de Tecnologías de la Información | C. Elías Humberto Pérez Mendoza Representante de la Dirección | Dr. Jorge Luis Issa González Secretario de Administración |