

TR-STI-PR-01

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, TELECOMUNICACIONES E IMPRESORAS

Fecha de emisión: 15-Junio-2024

Elaboró:	Ing. Jovani Perez Damián
Puesto:	Sup. de T.I.
Firma:	

Revisó:	Cristina de la Luz Martínez F.
Puesto:	Gerente QHSE
Firma:	

Aprobó:	Ing. Otoniel Arévalo Hernández
Puesto:	Director General
Firma:	

Contenido

1.1	OBJETIVO.....	3
2.0	ALCANCE.....	3
3.0	POLÍTICA.....	3
4.0	DEFINICIONES.....	3
5.0	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	4
6.0	RESPONSABILIDADES.....	4
7.0	REQUISITOS.....	4
8.0	DESARROLLO.....	5
9.0	REGISTROS.....	7
10.0	ANEXOS.....	8
11.0	REVISIÓN Y CAMBIOS.....	8



1.1 OBJETIVO.

- 1.1 Mantener y conservar los equipos de cómputo, equipos de telecomunicaciones e impresoras en un buen estado; para evitar las posibles fallas que puedan ocurrir.

2.0 ALCANCE.

- 2.1 Este procedimiento es aplicable a todos los equipos de cómputo, telecomunicaciones e impresoras de TRUEPECT.

3.0 POLÍTICA.

- 3.1 El área de Tecnología de la Información es el responsable del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, con la finalidad de determinar, proporcionar y mantener los equipos de cómputo e impresoras en óptimas condiciones.
- 3.2 El área de Tecnología de la Información es el encargado de difundir el programa de mantenimiento TI de TRUEPECT.
- 3.3 Es responsabilidad del usuario informar al área de TI la falla o contingencia de algún equipo de cómputo e impresora que este bajo su resguardo, realizar la SOLICITUD DE SERVICIO POR FALLA (TR-STI-PR-01-FOR-003).

4.0 DEFINICIONES.

- 4.1 Fallas menores: Se entiende a las actividades diarias que no afectan de forma severa la operación del trabajo y que se pueden resolver en poco tiempo ejemplo: la impresora no imprime por falta de tóner a lo que se procede a cambiarlo; la impresora no manda el scanner al equipo por lo que procede a reconfigurar la ruta de acceso; los correos no salen, se procede a revisar puerto de entrada y salida del servidor.
- 4.2 Fallas mayores: Se entiende a las actividades diarias que pudieran afectar de forma severa la operación del trabajo y que requiere recursos adicionales para su corrección.
- 4.3 Mantenimiento: Es un conjunto de actividades que se requiere realizar periódicamente para mantener los equipos en óptimo estado de funcionamiento, y poder detectar a tiempo a cualquier indicio de fallas o daños en sus componentes.

- 4.4 Mantenimiento Correctivo: Se realiza luego que ocurra una falla o avería en el equipo, presenta costos por reparación y repuestos no presupuestados pues implica cambios de algunas piezas en los equipos
- 4.5 Mantenimiento Preventivo: Se realiza antes que ocurra una falla o avería, con la finalidad de mantener los equipos trabajando y para reducir las posibilidades de fallas. Este mantenimiento consiste en realizar una limpieza interna del equipo destapándolo o limpiando el interior, de igual manera se da mantenimiento preventivo software.
- 4.6 T. I: Tecnología de la Información.

5.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

ISO 9001 NUM. 8 5TA ED. 2015:	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
ISO 14001 NUM. 8 3RA ED. 2015:	SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL
ISO 45001 NUM. 8 1RA ED. 2018:	SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

6.0 RESPONSABILIDADES.

- 6.1 El supervisor de T.I es el responsable del mantenimiento preventivo y correctivo del equipo del cómputo, de telecomunicaciones e impresoras con la finalidad de determinar, proporcionar y mantener los equipos e impresoras en óptimas condiciones de TRUEPECT.
- 6.2 El supervisor de T.I es el encargado de difundir el programa de mantenimiento de los equipos de cómputo e impresoras de TRUEPECT.
- 6.3 Es obligación del Supervisor de T.I informar a Dirección General la falla del equipo de cómputo e impresoras que este bajo su resguardo y que sea de uso general.

7.0 REQUISITOS.

- 7.1 El Supervisor de T.I. debe generar un programa de mantenimiento de todos los equipos de cómputo e impresoras de TRUEPECT.
- 7.2 El supervisor de T.I deberá mantener actualizado el programa de mantenimiento cada que allá una baja o alta de personal.

. Este documento pertenece a Truespect S.A. de C.V. Su reproducción solo procede con la autorización escrita del Gerente de QHSE.

7.2.1 El Supervisor de T.I., debe mantener identificados todos los equipos e impresoras de TRUESPECT.

8.0 DESARROLLO.

Responsable	Actividad
STI/Usuario	<p>Asignación, Resguardo y Devolución</p> <p>1. Para el usuario que se le sea asignado un equipo de cómputo, equipo de telecomunicación y/o impresora, debe llenar un registro de RESGUARDO DE EQUIPOS S.T.I (TR-STI-PR-01-FOR-006), que será proporcionado por el Supervisor de T.I.</p> <p>1.1. El supervisor de T.I deberá realizar el respaldo de la información conforme a la Instrucción de Trabajo TR-STI-PR-01-IT-01 IT. RESPALDO DE ARCHIVOS.</p> <p>1.2. El supervisor de T.I. deberá generar las cuentas de usuario que correspondan para la categoría del usuario y las notifica de forma individual para mantener la seguridad de la información de cada usuario.</p> <p>2. El usuario será el responsable de mantener y hacer buen uso del equipo asignado mientras lo tenga bajo su resguardo.</p> <p>3. En caso de terminación la relación laboral de un usuario con equipo asignado, este será responsable de devolver el equipo al Supervisor de T.I.</p> <p>4. El Supervisor de STI deberá notificar a Recursos Humanos la devolución/recepción del equipo devuelto por terminación de relación laboral, vía correo electrónico.</p>
STI	<p>Elabora programa</p> <p>5. El Supervisor de T.I. elabora PROGRAMA DE MANTENIMIENTO STI anualmente (TR-STI-PR-01-FOR-001) a equipos de cómputo e impresoras.</p> <p>6. El Supervisor de T.I. pasa el programa de mantenimiento de TI a Dirección General para su firma de aprobación.</p> <p>7. El Supervisor de T.I. difunde el programa de mantenimiento vía correo, para el personal que tiene bajo su resguardo equipos de cómputo e impresoras con fechas programadas.</p>

STI	<p>Mantenimiento</p> <p>8. El mantenimiento se realiza conforme al PROGRAMA DE MANTENIMIENTO STI (TR-STI-PR-01-FOR-001) con una fecha programada para cada usuario.</p> <p>El mantenimiento de los equipos de cómputo consiste en limpieza del equipo, se retiran las tapas de los equipos, para poder realizar una limpieza interna, remover el exceso de polvo, aceitar las bisagras para evitar pueda romperse la carcasa.</p> <p>Para el mantenimiento de las impresoras se revisa el tambor, rodillos y gomas que se encuentren en buen estado; en caso de encontrar alguna anomalía el Supervisor de T.I. notifica al proveedor para realizar los cambios que así requiera el equipo.</p> <p>El supervisor de TI para realizar el mantenimiento de los equipos deberá basarse en las instrucciones de trabajo que corresponda como pueden ser las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) TR-STI-PR-01-IT-02 IT. PARA EL MANTENIMIENTO DEL SERVIDOR. b) TR-STI-PR-01-IT-03 IT. PARA EL MANTENIMIENTO DE SOFTWARE. c) TR-STI-PR-01-IT-04 IT. PARA EL MANTENIMIENTO DE HARDWARE. <p>El Supervisor de T.I. a través del registro REPORTE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO (TR-STI-PR-01-FOR-002), documenta el mantenimiento realizado a equipos de cómputo e impresoras del mantenimiento preventivo realizado al equipo conforme al programa de mantenimiento STI.</p> <p>9. Cuando un equipo de cómputo y/o impresora falla o presenta alguna avería, cambiar piezas y/o colocar un nuevo Sistema Operativo y si el equipo cuenta con una garantía se envía al proveedor, documentándolo en el REPORTE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO (TR-STI-PR-01-FOR-002).</p> <p>*Para los equipos de telecomunicaciones aplicar el numeral 8.</p>
STI/Usuario	<p>Fallas</p> <p>10. Si se presenta una falla antes de la fecha programada, el usuario debe realizar una SOLICITUD DE SERVICIO POR FALLA (TR-STI-PR-01-FOR-003) y entregarla al Supervisor de T.I. para realizar la evaluación y mantenimiento pertinente.</p> <p>*En el caso de los equipos de telecomunicaciones presenten fallas, el Supervisor de T.I. aplicar el numeral 10.1; sino se resolvió pasar al numeral 10.2.</p>

	<p>10.1. El Supervisor de T.I., realiza el mantenimiento y emite un REPORTE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/ CORRECTIVO (TR-STI-PR-01-FOR-002), donde se describe lo que se realizó y se resolvió la falla.</p> <p>10.2. Si no se resolvió la falla el Supervisor de T.I., levanta un REPORTE DE DAÑO DE EQUIPOS DE STI (TR-STI-PR-01-FOR-004), indicando cuales fueron las causas, daños y las acciones a realizar.</p> <p>El Supervisor de T.I., notifica a Dirección General el estatus del equipo y se determina la acción a tomar dependiendo de la autorización y gestión de los recursos por parte de la Dirección. En caso de proceder se realizan las gestiones correspondientes con el área de compras y una vez obtenido los materiales necesarios se completa la reparación del equipo.</p>
STI	Inventario
	<p>11. El Supervisor de T.I., realiza levantamiento del inventario físico anualmente y se actualiza en caso de alta o baja de equipos y lo registra en el formato INVENTARIO DE EQUIPOS DE S.T.I (TR-STI-PR-01-FOR-005).</p> <p>Una vez terminado el inventario, se debe enviar los resultados vía correo a las áreas de Dirección General y Gerencia de Operaciones reportando alguna anomalía.</p>
STI	Baja de Activos
	<p>12. Cuando se presente alguna anomalía con equipos de telecomunicaciones, equipos de cómputo y/o impresoras: fuera de operaciones y/o equipos irreparables; el Supervisor de S.T.I. realiza la baja del equipo con el formato BAJA DE EQUIPOS S.T.I (TR-STI-PR-01-FOR-007).</p> <p>El reporte de BAJA DE EQUIPOS S.T.I. (TR-STI-PR-01-FOR-007) debe ser notificado a Dirección General y Gerencia de Operaciones.</p> <p>*Para el caso de los equipos de telecomunicaciones, estos serán entregados a la compañía telefónica con la cual se mantiene el servicio.</p>

9.0 REGISTROS.

TR-STI-PR-01-FOR-001	Programa de Mantenimiento STI
TR-STI-PR-01-FOR-002	Reporte de Mantenimiento Preventivo/Correctivo
TR-STI-PR-01-FOR-003	Solicitud de Servicio por Falla
TR-STI-PR-01-FOR-004	Reporte de daños del equipo S.T.I.

. Este documento pertenece a Truespect S.A. de C.V. Su reproducción solo procede con la autorización escrita del Gerente de QHSE.

TR-STI-PR-01-FOR-005	Inventario de Equipos de S.T.I.
TR-STI-PR-01-FOR-006	Resguardo de Equipos S.T.I.
TR-STI-PR-01-FOR-007	Baja de Equipos S.T.I.

10.0 ANEXOS.

N/A	
-----	--

11.0 REVISIÓN Y CAMBIOS.

***Este documento debe ser revisado:**

Anualmente	
Cada tres años	✓
Cada dos años	
Cada Junta de Revisión de Gerencia	
Otro Caso	

*Puede requerir una revisión antes si existiera una actualización de la norma de referencia.

Historial de Cambios.

Fecha	Revisión	Descripción de la Revisión	Elaboró	Autorizó
01/01/2017	00	Edición Inicial	Ing. Otoniel Arévalo H.	Ing. Otoniel Arévalo H.
01/01/2019	01	Implementación del SGI.	Ing. Edgar Iván Sarmiento	Ing. Otoniel Arévalo H
09/08/2021	02	Se anexa numeral 7.2 El supervisor de T.I deberá mantener actualizado el programa de mantenimiento cada que allá una baja o alta de personal	Ing. Edgar Iván Sarmiento	Ing. Otoniel Arévalo H

Fecha	Revisión	Descripción de la Revisión	Elaboró	Autorizó
15-06-2024	03	<p>Se actualiza la definición de falla mayor.</p> <p>Se actualizan indicaciones en la asignación y resguardo.</p> <p>Se indican las referencias a los mantenimientos de los equipos de acuerdo a las instrucciones de trabajo que le corresponda.</p> <p>Se actualizó en la sección de fallas, el procedimiento para notificación a la Dirección y solicitud de autorización para gestión de equipos.</p>	Ing. Jovani Pérez Damián	Ing. Otoniel Arévalo H

