



NOMBRE

MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPO DE COMPUTO Y PERIFÉRICOS

OBJETIVO

Mantener en óptimas condiciones de operación el equipo de cómputo y periféricos propiedad de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, mediante la ejecución de actividades de mantenimiento preventivo, asegurando su adecuado funcionamiento y permitiendo al usuario, la continuidad de sus actividades asignadas.

ALCANCE

Aplicable a las Unidades Administrativas que conforman el Sector Central de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

PROCESO

*ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A
LA PLATAFORMA DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO*

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. 

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA. 

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. 



DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

DEFINICIONES:

Enlace Informático.- Es el personal adscrito a las Unidades Administrativas de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, que en coordinación con la DGIT, brinda asesoría y soporte técnico.

Equipo de Cómputo Personal y Periféricos.- Sistema electrónico diseñado para procesar grandes cantidades de datos a alta velocidad, con el fin de generar información útil en el proceso de toma de decisiones. Dicha información contará con los atributos de oportunidad, veracidad, confiabilidad y exactitud.

Hardware.- Conjunto de dispositivos físicos de la computadora. Entre los más importantes se encuentran los siguientes: unidad central de procesamiento, tarjeta madre, la memoria, fuente de poder, dispositivos de entrada y salida de información.

Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones.- Es el conjunto de equipos de cómputo, telecomunicaciones y programas informáticos con que se dispone.

Mantenimiento Preventivo.- Se refiere al conjunto de actividades que se realizan al equipo de cómputo personal y periféricos para prevenir fallas, con objeto de mantenerlo en buenas condiciones y en servicio continuo.

Mesa de Ayuda.- Conjunto de herramientas tecnológicas y personal especializado, que permite atender en un solo punto de recepción, las solicitudes de información y servicios que brinda la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones.

Usuario.- Personal adscrito a Unidades Administrativas, que utiliza la infraestructura de Informática y Telecomunicaciones de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

ACRÓNIMOS:

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

U.R.- Unidad Responsable.

DGIT.- Dirección General de Informática y Telecomunicaciones.

DGRMIS.- Dirección General de Recursos Materiales Inmuebles y Servicios.

DAUABI.- Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos.

SMA.- Sistema de Mesa de Ayuda.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. 

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA. 

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. 

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La DGIT contratará y coordinará los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software de la Institución; solamente se prestará el servicio a equipos registrados en el inventario de la dependencia de la Dependencia u Órgano sectorizado. Además, la DGIT deberá establecer los mecanismos de control y seguimiento a los servicios contratados para el mantenimiento de la infraestructura de tecnología de información y comunicaciones.
- Los calendarios de mantenimiento preventivo se acordarán entre los enlaces informáticos, el o los proveedores y la DGIT, evitando que se interfiera al máximo con el horario de trabajo de los usuarios. Enlace Informático confirmará al usuario la fecha y hora en la cuál deberá estar disponible su equipo para el servicio de mantenimiento preventivo.
- El usuario es responsable de la información contenida en el equipo que le ha sido asignado, por lo que con el apoyo del Enlace Informático de su área, deberá respaldarla antes de que inicie un evento de mantenimiento preventivo o correctivo.
- El personal encargado del mantenimiento preventivo y correctivo del equipo informático, es el único que está autorizado para abrir los gabinetes o las cubiertas de las computadoras o periféricos.
- La DGIT, se encargará de revisar las fechas de vencimiento de las garantías de los equipos, para incluirlos en el siguiente periodo de mantenimiento preventivo. Es también el área encargada de solicitar de los proveedores, la reparación de los equipos que se encuentran en periodo de garantía y verificar que se haya efectuado correctamente.
- Antes de cualquier cambio físico ó lógico que afecte la configuración de los equipos, se deberá realizar un respaldo total del sistema.
- Las estaciones de trabajo de los usuarios no estarán incluidas en el esquema de respaldo de los sistemas de información, solo los equipos especiales que solicite el Titular serán considerados para su respaldo, por lo que la DGIT no tendrá responsabilidad sobre la información contenida en directorios personales de los usuarios.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. 

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA. 

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. 

INDICADORES

Nombre del indicador: Número de servicios de mantenimiento preventivo.

Mantenimientos concluidos x 100 / mantenimientos planeados.

Donde:

Mantenimientos concluidos.- Es la suma de los mantenimientos preventivos realizados los cuáles:

- No presenten en la evaluación del servicio una calificación regular o mala.
- Cuenten con la firma de conformidad del usuario y el visto bueno del personal responsable de la SEMARNAT.

Mantenimientos planeados.- Es la suma de todos los mantenimientos preventivos programados para el mes, según el calendario establecido.

Responsable de obtenerlo: Subdirección de Atención a Usuarios.

Periodicidad: Mensual.

Unidad de Medición: Porcentual.

REGLAS PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

Resultado	Porcentaje	Acciones Requeridas *
Sobresaliente	98% - 100%	No se realiza ninguna acción
Satisfactorio	95% - 97%	No se realiza ninguna acción
Mínimo Aceptable	90% - 94%	Acción Preventiva
Inaceptable	Menor ó Igual a 89%	Acción Correctiva

* Si se presenta una tendencia negativa por 3 meses o más, se documentará una acción preventiva

TIEMPO DE OBTENCIÓN

Dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. 

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES INFORMATICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA. 

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. 

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Subdirección de Atención a Usuarios, de la Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos.	1	Solicita a la Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios (DGRMIS), el inventario de equipo de cómputo de las Unidades Administrativas del Nivel Central del Sector Medio Ambiente y Recursos Naturales en formato electrónico.
	2	Identifica de la información proporcionada por la DGRMIS, el equipo de cómputo que no cuenta con garantía vigente.
	3	Clasifica la información por Unidad Administrativa, lo anterior para iniciar la planeación del programa de mantenimiento preventivo.
Personal de mantenimiento preventivo, de la Mesa de Ayuda (Proveedor Externo).	4	Elabora la propuesta de calendario de mantenimiento preventivo, lo anterior, tomando en cuenta la cantidad de equipos identificados para proporcionar el servicio y la disponibilidad de personal para ejecutar el servicio, esto, mediante el Anexo No. 1 "Calendario de Mantenimiento Preventivo".
	5	Envía propuesta de calendario de mantenimiento preventivo, para su revisión y visto bueno.
Subdirección de Atención a Usuarios, de la Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos.	6	Analiza propuesta de calendario de mantenimiento preventivo, verificando que se tenga contemplado el número correcto de equipos y el total de las Unidades Administrativas donde se ejecutará el servicio.
	7	Acepta propuesta, validando que la información presentada es correcta. Si se cumple la condición, Se establece el compromiso mediante la firma autógrafa del Anexo No.1 "Calendario de Mantenimiento Preventivo" del personal representante de la empresa prestadora del servicio y personal de la Subdirección de Atención a Usuarios y pasa a la siguiente actividad. Si no se cumple la condición, pasa a la actividad No. 4
	8	Informa al titular de la Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos (DAUABI), el periodo de ejecución del servicio de mantenimiento preventivo, para su autorización y ejecución.
	9	Notifica a las Unidades Administrativas el periodo de ejecución del servicio de mantenimiento preventivo.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. *ka*

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA. *o*

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. *lc*



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Unidad Administrativa	10	Recibe notificación del periodo de ejecución del servicio de mantenimiento preventivo.
	11	Programa las actividades necesarias y establece acuerdos con los usuarios, con el objeto de que se ejecute el servicio de mantenimiento preventivo en tiempo y forma en la Unidad Administrativa.
Personal de mantenimiento preventivo, de la Mesa de Ayuda (Proveedor Externo).	12	Ejecuta el servicio de mantenimiento preventivo (lubricación de partes y componentes, revisión de conexiones de periféricos y nodos, limpieza de unidades de dispositivos magnéticos, detección de partes que presenten desgaste o desajuste, limpieza externa de los equipos).
	13	El equipo funciona correctamente, después de haber realizado el servicio de mantenimiento preventivo. Si se cumple la condición, pasa a la actividad No. 16. Si no se cumple, pasa a la actividad siguiente.
	14	Identifica el origen de la falla.
	15	Corrige la falla del equipo, en este caso la empresa prestadora del servicio, asume la responsabilidad de devolverla al usuario en óptimas condiciones de funcionamiento.
Unidad Administrativa	16	Verifica el servicio. El Enlace Informático, Usuario ó Enlace Administrativo, comprueba que el equipo al cuál que se le brindó el servicio de mantenimiento preventivo, se encuentra en óptimas condiciones de funcionamiento.
	17	Es un servicio conforme. Si se cumple la condición, pasa a la siguiente actividad. Si no se cumple la condición, pasa a la actividad No. 12.
	18	Firma de conformidad el "Formato de Servicio de Mantenimiento Preventivo" el Usuario que tiene asignado el equipo y el Enlace Informático ó Administrativo.
Subdirección de Atención a Usuarios, de la Dirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos.	19	Registra servicio de mantenimiento preventivo en el Sistema de Mesa de Ayuda.
	20	Archiva el "Formato de Servicio de Mantenimiento Preventivo", en la carpeta rotulada con la leyenda "Mantenimiento Preventivo 2006".

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. *R*

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA. *H*

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. *U*



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

TOTAL DE ACTIVIDADES:	20
PRODUCTO O SERVICIO:	Mantenimiento Preventivo a Equipo de Cómputo y periféricos
PROCEDIMIENTO(S):	1
TIEMPO DE OBTENCIÓN:	Dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes

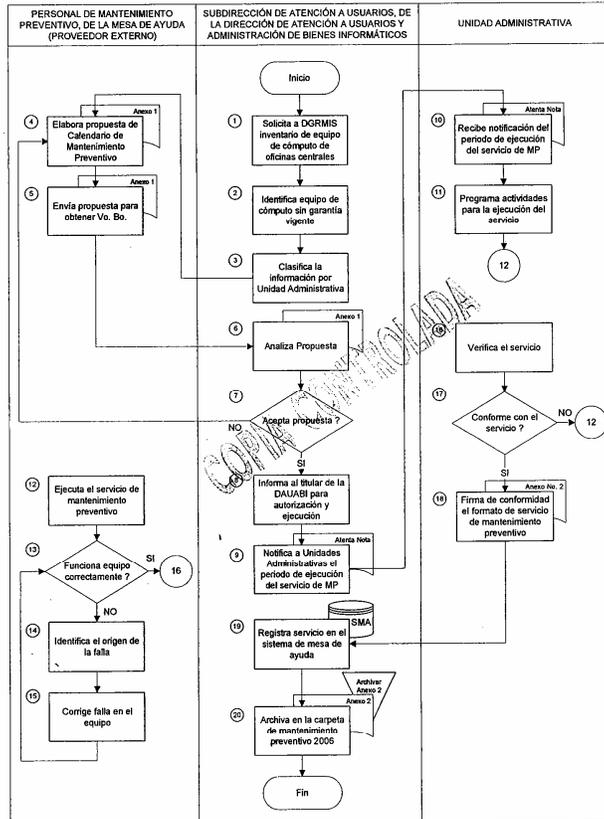
COPIA CONTROLADA

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. *Ra*

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA. *R*

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINEGRA BELTRAN. *U*

DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS.

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA.

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN.



ANEXO No. 1

● NOMBRE: CALENDARIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO 2006.



Dirección de Atención a Usuarios
 y Administración de Bienes Informáticos
 Subdirección de Atención a Usuarios

CALENDARIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO 2006

Ubicación	No. de Equipos	No. de Personas	No. de Días	Fecha Inicio	Fecha Término	Equipos por día
SEDE						
D.G. DE ESTADÍSTICA E INFORMACION AMB.						
SAN JERONIMO						
ORGANO INTERNO DE CONTROL						
DIR. GRAL. DE PROGRAMACION Y PRESUPUESTO						
DIR. GRAL. DE DESARROLLO HUMANO Y ORG.						
VIVEROS						
DIR. GRAL. DE GESTION FORESTAL Y DE SUELOS						
CENTRO DE EDUC. CAP. PARA DES. SUSTENTABLE						
REVOLUCION						
D.G. ZONA FED. MARITIMO-TERRES Y AMB. COST.						
D. GRAL. DE GESTION DE LA CALIDAD DEL AIRE						
DIR. GRAL. DE IMPACTO Y RIESGO AMBIENTAL						
DIR. GRAL. GEST. INT. DE MAT. Y ACT. RIESG						
DIRECCION GENERAL DE VIDA SILVESTRE						
SUBSRIA. DE GESTION PARA LA PROTECC. AMB						
SEDE						
DIRECCION GENERAL DE LA INDUSTRIA						
COORDINACION GENERAL JURIDICA						
COORDINACION GRAL. DE COMUNICACION SOCIAL						
D.G. DE FOMENTO AMB. URBANO Y TURISTICO						
DIR. GRAL. DE REC. MAT., INMUEBLES Y SERV.						
D. GRAL. DEL SECTOR PRIMARIO Y REC. NAT. R.						
DIR. GRAL. DE ENERGIA Y ACT. EXTRACTIVAS						
DIR. GENERAL DE PLANEACION Y EVALUACION						
DIR. GRAL. DE POL. AMB. E INT. REG. Y SEC.						
COORDINACION GENERAL DE DELEGACIONES						
SUBSRIA. PLANEACION Y POLITICA AMBIENTAL						
SUBSRIA. FOMENTO Y NORMATIVIDAD AMBIENTAL						
U. COORD. DE ASUNTOS INTERNACIONALES						
OFICIALIZA MAYOR						
SECRETARIA PARTICULAR						
UNIDAD COORD. DE PART. SOCIAL Y TRANSP.						
DIR. GRAL. DE INFORMATICA Y TELECOM.						
TOTAL						

COPIA CONTROLADA

Personal de Empresa Prestadora del Servicio
 Nombre y Firma

Personal de la Subdirección de Atención a Usuarios
 Nombre y Firma

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. *Ra*

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA. *R*

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. *R*



INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 1

NOMBRE: CALENDARIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO 2006.

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN
Ubicación	1	El nombre de la Unidad Administrativa del nivel central de Institución.
No. de equipos	2	El número total de equipos que no tienen garantía vigente en la Unidad Administrativa.
No. de personas	3	La cantidad de personas que realizarán el servicio en la Unidad Administrativa.
No. de días	4	La cantidad de días en que se realizará el servicio de mantenimiento preventivo en el Área administrativa.
Fecha inicio	5	La fecha de inicio del servicio de mantenimiento preventivo en la Unidad Administrativa.
Fecha término	6	La fecha de término del servicio de mantenimiento preventivo en la Unidad Administrativa.
Equipos por día	7	El número de equipos que serán atendidos diariamente.
Total	8	Total de servicios de mantenimiento preventivo.
Nombre y firma de Personal de la Empresa Prestadora del Servicio	9	Nombre y firma de personal con capacidad moral de representación de la empresa prestadora del servicio.
Nombre y firma de Personal de la Subdirección de Atención a Usuarios	10	Nombre y firma de la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. *R*

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA. *H*

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. *W*



ANEXO No. 2

NOMBRE: **FORMATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.**



Dirección de Atención a Usuarios y
Administración de Bienes Informáticos
Subdirección de Atención a Usuarios

Formato de Servicio de Mantenimiento Preventivo

No. Reporte en Mesa de Ayuda: (21) Folio: (1)

Datos del Usuario

Nombre: _____ Fecha: _____

Unidad Administrativa: _____

Ubicación: _____ Teléfono: _____ Red: _____

Inspección Visual:

El equipo trabaja adecuadamente: Si No Equipo en Red: Si No Tipo de Red: Local Dominio

Observaciones: _____

Descripción del Equipo	Marca	Modelo	Serie	Inventario
Laptop	(12)	(13)	(14)	(15)
CPU				
Monitor				
Teclado				
Mouse				
Impresora Laser				
Impresora de Inyección de Tinta				
Scanner				
Regulador				
No Break				
Modem Externo				
Unidad de CD Externo				
Otro:				
Otro:				

Evaluación: (17)

La calidad en el Servicio: Excelente Buena Regular Mala

El trato al Usuario: Excelente Buena Regular Mala

El Tiempo del Servicio: Excelente Buena Regular Mala

(18) _____ (19) _____ (20) _____

Nombre y Firma del Técnico Firma del Usuario Nombre y Firma
Vo. Bo. Unidad Administrativa

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. *La*

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA. *d*

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. *lv*

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 1

NOMBRE: FORMATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN
Folio	1	El número consecutivo, debe ser de 3 dígitos. (Se iniciará con el número 001 en cada una de las Unidades Administrativas). Ejemplo: Folio: 022
Nombre	2	El nombre(s), apellido paterno y materno del usuario que tiene asignado el equipo.
Fecha	3	La fecha en que se realiza el Servicio de Mantenimiento Preventivo al equipo en cuestión, el formato debe ser: DD/MM/AAAA. Ejemplo: 03/04/2006
Unidad administrativa	4	El nombre completo (sin abreviaturas) de la Unidad Administrativa a la que pertenece el equipo al cuál se le brindará el Servicio de Mantenimiento Preventivo. Ejemplo: Dirección General de Estadística e Información Ambiental.
Ubicación	5	El lugar donde se encuentra el equipo de cómputo ó periférico al cuál se le brindará el Servicio de Mantenimiento Preventivo. Debe indicarse el nombre del edificio, el piso ó nivel y en su caso, la identificación del ala (en mayúscula) donde se encuentra el equipo. Ejemplo: Sede Piso 6 ala A
Teléfono	6	El número telefónico del conmutador de la Secretaría ó número directo del Usuario.
Red	7	El número de extensión interna de la Secretaría.
El equipo trabaja adecuadamente	8	Indicar en el recuadro correspondiente, el funcionamiento que presenta el equipo al cuál se le brindará el Servicio de Mantenimiento Preventivo, lo anterior, será con una marca en forma de cruz.
Equipo en Red	9	Indicar si el equipo al cuál se le brindará el Servicio de Mantenimiento Preventivo, está conectado a la red de datos de la Secretaría, lo anterior será con una marca en forma de cruz.
Tipo de Red	10	Indicar si el equipo opera en red ingresando al Dominio de la Secretaría (SEMARNAT) ó si opera en red con una cuenta Local, es decir, que no ingresa al dominio SEMARNAT. Se debe indicar en el recuadro correspondiente con una marca en forma de cruz.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. *Ra*

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA. *H*

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. *W*



ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN
Observaciones	11	Se indican las anomalías encontradas en la inspección visual. (Mal funcionamiento, daño en carcasas, etc.).
Descripción del Equipo	12	Se identifica en la tabla el tipo de equipo al cuál se le brindará el Servicio de Mantenimiento Preventivo. En caso de no encontrarse, se debe escribir en la fila de nombre "Otro", la descripción correcta del bien informático.
Marca	13	Se debe indicar la Marca del equipo
Modelo	14	Se debe indicar el modelo del equipo, en los casos que aplique, se debe indicar adicionalmente submodelo, familia y/o service tag.
Serie	15	Se debe indicar la serie del equipo, en los casos que aplique, se debe indicar adicionalmente el service tag.
Inventario	16	Se deben indicar, lo últimos cinco dígitos de la etiqueta adherida a los equipos que indica el número de inventario.
Evaluación del servicio	17	El usuario debe indicar con una "x" en el recuadro correspondiente, la calificación que el usuario determine de acuerdo al Servicio de Mantenimiento Preventivo brindado.
Nombre y firma del técnico	18	El nombre completo y firma autógrafa del técnico que realizó el Servicio de Mantenimiento Preventivo.
Firma del Usuario	19	El nombre completo y firma autógrafa del Usuario que tiene asignado el equipo al cuál se le brindó el Servicio de Mantenimiento Preventivo.
Vo. Bo. de la Unidad Administrativa	20	El nombre completo y firma autógrafa del Enlace Administrativo Enlace informático para validar el correcto Servicio de Mantenimiento Preventivo.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS. 

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA. 

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN. 

REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 2
FECHA: México, D. F. a 13 de junio de 2006.
DESCRIPCIÓN: Actualización de las actividades en el procedimiento, integración de reglas para el análisis de datos.

ELABORÓ Firma: 
Nombre: Lic. Rogelio Alvarado Vilchis.
Cargo: Subdirector de Atención a Usuarios.

REVISÓ Firma: 
Nombre: Ing. Horacio Miranda Miranda.
Cargo: Director de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos.

APROBÓ Firma: 
Nombre: Lic. Carlos Viniegra Beltrán.
Cargo: Director General de Informática y Telecomunicaciones.

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.- LIC. ROGELIO ALVARADO VILCHIS.

REVISÓ: DIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.- ING. HORACIO MIRANDA MIRANDA.

APROBÓ: DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES.- LIC. CARLOS VINIEGRA BELTRAN.