A. Propósito

Mantener el funcionamiento de los equipos de cómputo y telecomunicaciones de la biblioteca para facilitar las labores de los usuarios del sistema.

B. Alcance

Todos los equipos de cómputo y telecomunicaciones de la biblioteca.

C. Enfoque de proceso

Proveedor(es) (Int./ Ext.)	Entrada(s)	Salida(s)	Cliente(s) (Int./ Ext.)
• Miembros del sistema • Responsable de CTA	• Solicitud de mantenimiento	• Solicitud terminada	• Miembros del SGC
Expectativas / Necesidades del cliente			
• Req. Técnicos	• Entrega oportuna	• Actitud / Servicio	• Precio / Costo

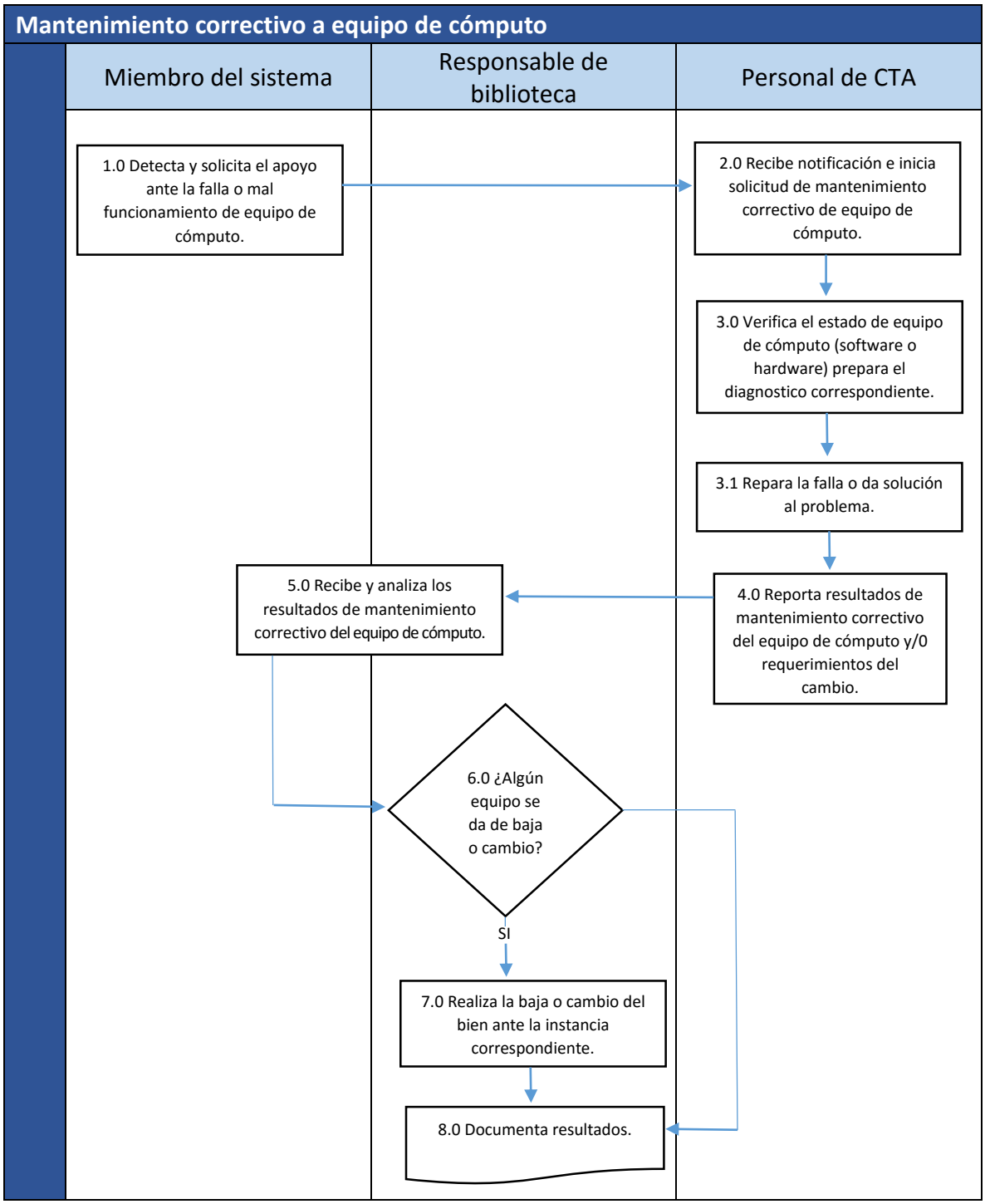
Indicador(es)	Frecuencia	Método	Cálculo
N/A	N/A	N/A	N/A

D. Procesos interrelacionados

E. Documentos asociados

Nombre del proceso	Código	Nombre del documento
Anteriores: • Planeación y asignación del recurso financiero Posteriores: • Todos aquellos para la prestación del servicio	FR-DIR-04	Bitácora de mantenimiento a equipo de cómputo

F. Diagrama de flujo



G. Descripción del proceso

1.0 Los miembros del sistema detectan un error en el equipo de cómputo y realizan una petición de apoyo al personal de CTA.

2.0 La persona responsable de CTA recibe la solicitud de mantenimiento correctivo e inicia las labores correspondientes.

3.0 Revisa el equipo y define si el mantenimiento es para los programas instalados o para el equipo en lo físico, para determinar las tareas a realizar.

3.1 Repara la falla o da solución al problema.

4.0 La persona responsable de CTA notifica los resultados y/o los requerimientos de la actividad, tales como cambios de equipo o periféricos de cómputo.

5.0 La persona responsable de biblioteca y los miembros del sistema reciben los resultados del mantenimiento.

6.0 ¿Es necesario cambiar o dar de baja algún equipo?
Si. Pasa al punto 7.0.
No. Pasa al punto 8.0.

7.0 La persona responsable de biblioteca procede al trámite de cambio del equipo dañado y/o dar de baja el bien ante la instancia correspondiente.

8.0 La persona responsable de biblioteca documenta la actividad de mantenimiento en la bitácora (FR-DIR-04).

H. Definiciones

CTA: Coordinación de Tecnologías para el Aprendizaje

I. Control de registros

Registro	Almacenaje	Protección	Recuperación	Retención mínima	Disposición final
Bitácora de mantenimiento a equipo de cómputo (FR-DIR-04)	Responsable de biblioteca	N/A	Impreso y/o electrónico	año de creación + 1	Desecho