

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	<b>CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-003</b>		
	No. REVISION <b>1</b>	FECHA DE EMISIÓN: <b>8/08/2022</b>	PAGINA: <b>1 de 7</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE INCIDENTES DE EQUIPO DE CÓMPUTO</b>			

## 1. OBJETIVO.

Reparar daños o problemas graves en los equipos de cómputo, ya sea instalando sistema operativo, reconfigurando el sistema operativo o reemplazando piezas dañadas.



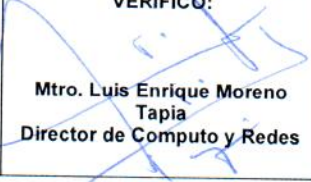

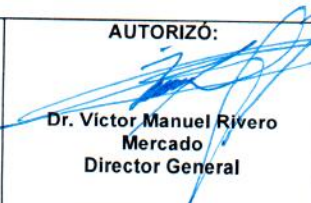
## 2. CAMPO DE APLICACIÓN.

El mantenimiento correctivo lógico se aplica cuando:

- El sistema operativo presenta algún daño en archivos básicos para su funcionamiento como los llamados *archivos de sistema* y que éstos no pudieron ser reparados con algún software o disco de instalación del sistema operativo mismo.
- El equipo de cómputo está infectado de un virus que no se puede eliminar y solamente eliminando la partición del disco duro donde se encuentra instalado se puede erradicar el problema.
- El sistema operativo se daña por alguna razón y no se encuentra la manera de restablecerlo y es necesario reinstalar el sistema operativo.
- El mantenimiento correctivo físico se aplica cuando el equipo de cómputo no funciona correctamente debido a una falla en un componente y tiene que ser reemplazado o en su defecto aplicar la garantía del mismo para su cambio.

## 3. RESPONSABILIDADES.

- 3.1 Es responsabilidad del usuario reportar a Servicio y Atención al Usuario las fallas que esté detectando en el sistema operativo de su equipo.
- 3.2 Es responsabilidad del usuario no tratar de reparar por sí mismo(a) las fallas que detecte en el sistema operativo de su equipo de cómputo.
- 3.3 Es responsabilidad de Servicio y Atención al Usuario acudir al cubo del usuario para determinar si es necesario el mantenimiento preventivo o correctivo; en caso de este último, se trasladará el equipo al área de Servicio y Atención al Usuario para su reparación.

<b>ELABORÓ:</b>  <b>Ing. Mario Alberto Morales Ramírez</b> Cómputo y Redes SAU 	<b>VERIFICÓ:</b>  <b>Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia</b> Director de Computo y Redes	<b>REVISÓ:</b>  <b>Dr. Daniel Hernández Hernández</b> Coordinador Académico	<b>AUTORIZÓ:</b>  <b>Dr. Víctor Manuel Rivero Mercado</b> Director General
---	--	--	--

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	<b>CLAVE DEL PROCESO</b> CYR-SAU-003		<b>PAGINA:</b> 2 de 7
	No. REVISION 1	FECHA DE EMISIÓN: 8/08/2022	
<b>PROCEDIMIENTO DE INCIDENTES DE EQUIPO DE CÓMPUTO</b>			

- 3.4 El usuario deberá llenar y firmar el formato de servicio para el control de mantenimientos que se realizan en el área de SAU, indicando además los archivos, carpetas o configuraciones extras que desea conservar para que no sean eliminados durante el mantenimiento. También el usuario deberá enlistar los programas o aplicaciones que solicita sean reinstalados.
- 3.5 El personal de Servicio y Atención al Usuario deberá configurar en la medida de lo posible, los programas, funciones, preferencias y características personalizadas que tenía el usuario.
- 3.6 Cuando se finaliza el mantenimiento, personal de Servicio y Atención al Usuario deberá trasladar el equipo nuevamente al cubo del usuario, conectando los dispositivos periféricos y solicitará al usuario que de fe del buen funcionamiento del equipo.
- 3.7 Una vez entregado el equipo de cómputo y comprobado su correcto funcionamiento, el usuario deberá firmar de conformidad el formato de servicio.
- 3.8 Es responsabilidad de Servicio y Atención al Usuario atender los equipos de cómputo del centro con una prioridad mayor sobre los equipos personales.
- 3.9 El área de Servicio y Atención al Usuario deberá advertir y concientizar al usuario sobre accidentes o daños que pudieran ocurrir durante el proceso del mantenimiento en equipos personales, por lo cual el personal de Servicio y Atención al Usuario no se hará responsable de cubrir los costos o reparaciones adicionales que éstos impliquen.






#### 4. DEFINICIONES.

**Archivos o carpetas de usuario.** Se refiere a todos los ficheros que el usuario almacena en un espacio determinado del disco duro de su equipo.

**Configuraciones extras.** Se refiere a las características personalizadas que realiza cada usuario en el sistema operativo de su equipo, por ejemplo: páginas web de *Favoritos*, configuraciones de impresoras, accesos directos, etc.

**Disco duro.** Es el dispositivo que almacena toda la información que maneja el sistema operativo.

**Formateo.** Se refiere a la reinstalación del sistema operativo desde cero.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>VERIFICÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
 <b>Ing. Mario Alberto Morales Ramirez</b> Cómputo y Redes SAU 	 <b>Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia</b> Director de Cómputo y Redes	 <b>Dr. Daniel Hernández Hernández</b> Coordinador Académico	 <b>Dr. Víctor Manuel Rivero Mercado</b> Director General

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	<b>CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-003</b>		
	No. REVISION 1	FECHA DE EMISIÓN: 8/08/2022	PAGINA: 3 de 7
<b>PROCEDIMIENTO DE INCIDENTES DE EQUIPO DE CÓMPUTO</b>			

**Mantenimiento correctivo físico.** Se refiere a la sustitución de algún componente del equipo de cómputo que esté dañado y se requiera su cambio.

**Mantenimiento correctivo lógico.** Se refiere a la corrección de problemas fundamentalmente del sistema operativo que no pudieron ser resueltos con el mantenimiento preventivo, eliminando de manera contundente los problemas que sean más persistentes y difíciles de corregir reconfigurando todo el equipo.

**Respaldo.** Se refiere a la copia de la información del usuario contenida en el equipo previamente realizada antes de realizar la reinstalación del sistema operativo.

**Sistema operativo.** Es el conjunto de programas, aplicaciones e instrucciones que en conjunto administran los recursos de un equipo de cómputo y que permite al usuario hacer uso de ellos.

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

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

### 5.1.1 Procedimiento de incidentes de equipos de cómputo.

#### 5.1.2 Descripción de actividades.

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo, ayuda visual o referencia a sitio web.
1	<b>Usuario</b>	Solicitar la revisión de su equipo por presentar una falla mediante el sistema de ticket.	Correo electrónico a la cuenta de ayuda@cimat.mx
2	<b><u>Mesa de Ayuda</u></b>	Tomar o asignar el ticket.	Ticket asignado.
3	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Revisar visualmente el equipo.	

<b>ELABORÓ:</b>  Ing. Mario Alberto Morales Ramírez Cómputo y Redes SAU <i>Cyy</i>	<b>VERIFICÓ:</b>  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	<b>REVISÓ:</b>  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	<b>AUTORIZÓ:</b>  Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
---	---	---	---

**CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.**

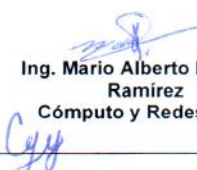
CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-003

No. REVISIÓN  
1FECHA DE EMISIÓN:  
8/08/2022PÁGINA:  
4 de 7

## PROCEDIMIENTO DE INCIDENTES DE EQUIPO DE CÓMPUTO

4	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	
5	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Recopilar información de la falla con el usuario.	
6	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	¿Carga el sistema operativo? Sí (remitir al paso 7). No (remitir al paso 20).	
7	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Realizar la limpieza a nivel de software.	Procedimiento de mantenimiento preventivo.
8	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	¿Se resolvió el problema? Sí (remitir al paso 25). No (remitir al paso 21).	
9	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Realizar una revisión física del equipo.	
10	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	¿El equipo tiene garantía? Sí (remitir al paso 11). No (remitir al paso 13).	
11	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Realizar pruebas de diagnóstico.	Procedimiento de garantías ADTI.

ELABORÓ:

  
 Ing. Mario Alberto Morales  
Ramírez  
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

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	CLAVE DEL PROCESO <b>CYR-SAU-003</b>		
	No. REVISION <b>1</b>	FECHA DE EMISIÓN: <b>8/08/2022</b>	PAGINA: <b>5 de 7</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE INCIDENTES DE EQUIPO DE CÓMPUTO</b>			

12	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Dividir ticket ADTI para el seguimiento de la garantía.  Remitir al paso 25.	
13	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	¿Se tiene que reemplazar algún componente?  Sí (remitir al paso 14).  No (remitir al paso 18 ).	
14	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Solicitar mediante un ticket la refacción a ADTI.	Ticket dividido.
15	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	¿Se cuenta con la refacción en stock?  Sí (remitir al paso 16).  No (remitir al paso 18).	Almacén de Refacciones.
16	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Realizar el cambio de la pieza.	
17	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	¿Se resolvió el problema?  Sí (remitir al paso 25).  No (remitir al paso 9).	
18	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Solicitar la compra a ADTI.	Proceso de adquisición de refacciones ADTI.

<b>ELABORÓ:</b>   Ing. Mario Alberto Morales Ramírez Cómputo y Redes SAU	<b>VERIFICÓ:</b>   Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	<b>REVISÓ:</b>   Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	<b>AUTORIZÓ:</b>   Dr. Víctor Manuel Rivero Mercado Director General
---	---	---	---

**CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.**

CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-003

No. REVISION  
1FECHA DE EMISIÓN:  
8/08/2022PAGINA:  
6 de 7**PROCEDIMIENTO DE INCIDENTES DE EQUIPO DE CÓMPUTO**

19	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Se realiza el cambio de la pieza (remitir al paso 25).	
20	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Realizar reinstalación de sistema operativo y restauración de la configuración del equipo.	Proceso de respaldos.
21	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Clasificación de incidencia:  1. Reparación de sistema operativo (remitir al paso 22).  2. Formateo (remitir al paso 24).	
22	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Buscar actualizaciones, realizar configuraciones.	
23	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	¿Se resolvió el problema?  Sí (remitir al paso 25).  No (remitir al paso 24).	
24	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Realizar reinstalación de sistema operativo y restauración de la configuración del equipo.	Proceso de respaldos.
25	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Documentar el ticket y se cierra. Fin del Proceso	Ticket cerrado.

ELABORÓ:  Ing. Mario Alberto Morales Ramirez 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 Rivero Mercado Director General
---	---	--	---



