

Código
PR-DAD-INF-02 R00

Fecha de emisión
21/11/2025

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Realizar el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Cómputo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

ÍNDICE

	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2
VI. INDICADOR	4
VII. ANEXOS	4
VIII. CONTROL DE CAMBIOS	5
IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	5

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA EN YUCATÁN Dirección Administrativa		
Código PR-DAD-INF-02 R00	Fecha de emisión 21/11/2025	Fecha de actualización No aplica	
Procedimiento para Realizar el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Cómputo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.			

I. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán, con la finalidad de que los equipos se encuentren en óptimas condiciones para su correcto funcionamiento.

II. ALCANCE

Aplica al personal adscrito al Departamento de Informática de la Dirección Administrativa del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

Artículo 6; Ley de protección de datos personales.

Ámbito Estatal

Artículo 8, fracción I; Ley de Acceso a la información Pública para el Estado de Yucatán.

Artículo 46, fracción IV; Ley de los trabajadores al Servicio del Estado y municipios de Yucatán.

Artículo 102; Código de la Administración Pública de Yucatán.

Artículo 156, fracción II; Reglamento del Código de la Administración Pública de Yucatán.

Artículo 59; del Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

IV. DEFINICIONES

Área de Soporte: Coordinador A, Diseñador Gráfico, Ayudante Técnico y Auxiliar Informático del Departamento de Informática.

Sistema: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

Ticket: Folio de seguimiento de un servicio ingresado en el Sistema de Tickets interno de Informática del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador

1. Elabora el calendario a inicio de año con las fechas que le corresponde a cada departamento para el mantenimiento de sus equipos de cómputo.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Código
PR-DAD-INF-02 R00

Fecha de emisión
21/11/2025

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Realizar el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Cómputo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

Titular del departamento de Informática

- Envía por correo electrónico el calendario de mantenimiento con las fechas correspondientes, a las personas titulares de las áreas o departamentos del Sistema.

Área de soporte

- Acude a los departamentos a solicitar los equipos de cómputo que les corresponda mantenimiento.
- Recibe el equipo a dar mantenimiento y el formato F-PR-RMP-01 Recepción de Equipos (Anexo 2) debidamente llenado.

Coordinador

- Realiza la recepción de equipos que lleguen al departamento de informática para el mantenimiento correspondiente y el formato F-PR-RMP-01 Recepción de Equipos (Anexo 2).

Auxiliar Administrativo

- Levanta un ticket del mantenimiento a realizar, a nombre del usuario responsable del equipo de cómputo.

Área de soporte

- Realiza el mantenimiento preventivo del equipo recepcionado en un lapso no mayor a 48 horas hábiles.
- Diagnostica el estado del equipo de cómputo.
- Se informará al usuario a través de un medio de comunicación, si es necesario el cambio del algún componente para el correcto funcionamiento del equipo de cómputo.

Coordinador

- Realiza el proceso de salida del equipo de cómputo posterior a la verificación del correcto funcionamiento del mismo.

Área de soporte

- Configura el equipo de cómputo en el área de trabajo del usuario y valida la correcta operación del equipo.
- Realiza la entrega del equipo de cómputo, recabando la firma del usuario en el formato F-PR-RMP-01 Recepción de Equipos (Anexo 2), informando las acciones realizadas al equipo de cómputo.

Fin del Procedimiento

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Código
PR-DAD-INF-02 R00

Fecha de emisión
21/11/2025

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Realizar el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Cómputo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

VI. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Indicador en mantenimientos mediante el sistema de Tickets.	$C=(B/A)100$ A= Total de mantenimientos B=Mantenimientos atendidos en menos de 3 días C= Porcentaje meta	Porcentaje	Trimestral	90%

VII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Cómputo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán	INF	5 años	5 años	10 años	Conservación
F-PR-RMP-01	Formato de Recepción de Equipos	INF	Indefinido	3 años	3 años	Eliminar

*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Código
PR-DAD-INF-02 R00

Fecha de emisión
21/11/2025

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Realizar el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Cómputo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
21/11/2025	00	Generación del procedimiento para Realizar el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Cómputo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

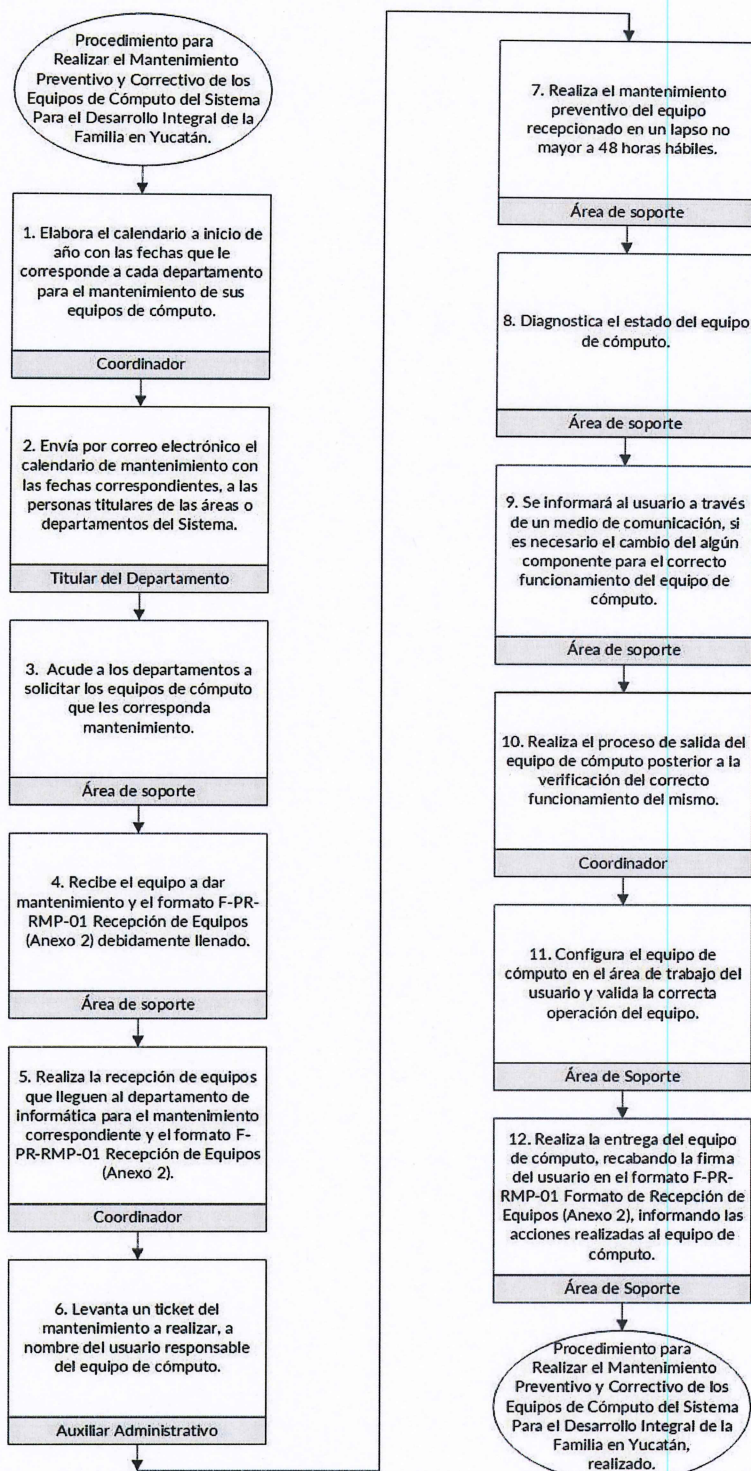
Autorizó



C.P. José Fernando Rojas Zavala
Director Administrativo del Sistema para el Desarrollo
Integral de la Familia en Yucatán

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Cómputo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.





Recepción de Equipos



Folio:

Mérida, Yucatán., a ____ de _____ del 20__

Área _____

Solicitante

Nombre _____

Departamento _____

Tel y Ext _____

Correo _____

Equipo

Descripción _____

Marca _____

Modelo _____

Serie _____

Inventario _____

Accesorios _____

Servicio:

--

Nombre y firma del usuario que entrega

Nombre y firma del técnico que recibe

Acciones realizadas

Mérida, Yucatán., a ____ de _____ del 2025

--

Nombre y firma del usuario que recibe

Nombre y firma del técnico que entrega

Es responsabilidad del solicitante hacer el respaldo de sus archivos.
Informática NO se hace responsable de la pérdida de información.