



Procedimiento Mantenimiento Preventivo
Mainbit, S.A. de C.V.



PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA
AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



Procedimiento Mantenimiento Preventivo
Mainbit, S.A. de C.V.

**PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO
PARA EL SERVICIO APS-3**

ÍNDICE

NÚMERO	CONTENIDO	PÁGINA
1	OBJETIVO	3
2	ALCANCE	3
3	RESPONSABILIDADES	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS	4
5	DEFINICIONES	4
6	DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO O ACTIVIDADES PRINCIPALES	4
6.1	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	4
7	FUERA DE ALCANSES	7
8	REGISTROS	7

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA
AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



Procedimiento Mantenimiento Preventivo Mainbit, S.A. de C.V.

1. OBJETIVO

Mostrar el procedimiento que sigue Mainbit S.A. de C.V. para atender los Mantenimiento Preventivo de PS, y así garantizar la continuidad operativa de los equipos.

2. ALCANCE

Todos los servicios relacionados a APS-3 del SAT

3. RESPONSABILIDADES

Director de Servicio

Es el encargado de aprobar este instructivo de trabajo.

Representante de la Dirección

Es el responsable de revisar y validar este Instructivo de Trabajo en conjunto con el Gerente de Atención a Cuentas.

Gerente de Soporte Técnico

Es el responsable de elaborar y mantener actualizado este Instructivo de Trabajo, mínimo cada 2 años.

Ejecutivos de Cuenta

Son los responsables de ejecutar y dar cumplimiento a este instructivo de trabajo desde Mainbit, así mismo son los responsables de mantener constante comunicación y contacto con el cliente.

Coordinador de Cuenta

Son los responsables de ejecutar y dar seguimiento a este instructivo de trabajo desde las instalaciones del cliente, en constante comunicación con el cliente y el ejecutivo de cuenta.

Técnicos e Ingenieros de Servicio (En Sitio)

Son los responsables de ejecutar y dar seguimiento a este instructivo de trabajo en cuanto al Soporte Técnico.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, requisito 6.3 Infraestructura y 7.5 Producción y prestación del servicio.
- Norma ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

Procedimiento de Atención a Cuentas (PR-GAC-01).

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA
AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



Procedimiento Mantenimiento Preventivo Mainbit, S.A. de C.V.

5. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO O ACTIVIDADES PRINCIPALES

Derivado de los servicios contratados por los clientes, se puede requerir que se les proporcionen servicios tales como **Mantenimiento Preventivo de Equipo de Cómputo**.

6.1 Mantenimiento de Equipo

Verificación de la configuración básica que marca el equipo, antes de realizar el servicio y después de terminarlo para realizar una comparación.

Se realizará un inventario físico en presencia del usuario de las partes y accesorios que comprende su equipo y en las condiciones que se encuentra del PS.

6.1.1 Desensamble del chasis y su mantenimiento.

Para poder destapar el chasis de la Unidad Central de Proceso es necesario asegurarse que se encuentre apagada y que no esté conectado el cable de corriente.

Ya teniendo el equipo descubierto se aspirar todo el polvo que contenga el C.P.U. para tener una mejor visibilidad de todos los componentes del equipo.

Limpieza general en la fuente de poder, en la tarjeta principal (mother-board) y demás tarjetas que pueda contener, tales como tarjetas de video, controladoras de disco, y de audio.

Limpieza de memorias con alcohol isopropílico.

Limpieza y revisión de pines y conectores del puerto serial, paralelo, video, teclado y Mouse con líquidos antiestáticos como el freón.

Se cierra el equipo y se procede a la limpieza de superficie interior y exterior con crema limpiadora o líquido jabonoso antiestático para cubiertas y gabinetes.

Ejecución de la rutina básica de pruebas al sistema en su conjunto para verificar el video, memoria, unidades de disco, puertos paralelos y unidad óptica.

6.1.2 Teclados y Mouse (Cuando aplique)

Revisión de resortes y soportes mecánicos de las teclas.

Limpieza de las hojas de membranas con alcohol isopropílico o con algún líquido antiestático.

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA
AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



Procedimiento Mantenimiento Preventivo Mainbit, S.A. de C.V.

Revisión de funcionamiento de las teclas.

Limpieza y revisión de la esfera y tractores de posición del Mouse.

6.1.1.3 Monitor

Revisión y limpieza del conector db15-m/h con alcohol isopropílico o con algún líquido antiestático.

Revisión contra falsos contactos en el cable de video y conectores.

El material de limpieza a utilizar será lo siguiente:

- Líquidos antiestáticos.
- Spray de aire comprimido antiestático o aspiradora.
- Jabón biodegradable que no contenga silicón.
- Kit Básico de herramientas

6.1.1.4 Equipos móviles

Limpieza interna y externa con aspiración de las partes mecánicas de display.

Limpieza con alcohol isopropílico y lubricación de las partes mecánicas de display.

Limpieza de teclado integrado con alcohol isopropílico

Revisión de DD y limpieza de partes mecánicas de ensamble

El material de limpieza a utilizar será lo siguiente:

- Líquidos antiestáticos.
- Spray de aire comprimido antiestático o aspiradora.
- Jabón biodegradable que no contenga silicón.
- Kit Básico de herramientas

Nota: Una vez que se han seguido estos pasos, se deberá de confirmar que el equipo se encuentra funcionando adecuadamente, en caso contrario se tendrán que revisar los pasos realizados y confirmarlo hasta su funcionamiento.

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA
AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'X' or 'J' shape.



Procedimiento Mantenimiento Preventivo Mainbit, S.A. de C.V.

Realizadas las actividades mencionadas, se realizar el llenado de la [Hoja de Servicio\(FO-DS-01\)](#), con las actividades ejecutadas por el Ingeniero de Servicio y se solicita la firma de aceptación del cliente, cabe mencionar que esta firma es indicativo de que el servicio prestado fue realizado satisfactoriamente, las hojas de servicios se entregarán a la Mesa de Servicio para que mantenga los registros correspondientes.

Como actividades de seguimiento y medición de los mantenimientos preventivos se emitirá un reporte periódico, donde se indique principalmente cuántos mantenimientos están programados a realizar y cuantos se han realizado, también puede llevarse a cabo actualizando en el [Plan de Servicio de Mantenimiento](#), el avance que se lleve, adicionalmente las hojas de servicio son analizadas por el líder de cuenta y principalmente en la parte de observaciones para ver si hay algún comentario que nos permita retroalimentar al personal involucrado en este servicio en pos de la mejora continua.

7. FUERA DE ALCANCES

Dentro de la propuesta, quedan excluidos los dispositivos y periféricos no ofertados dentro del servicio APS-3 de la presente licitación.

8. REGISTROS.

Clave	Nombre del Registro
FO-DS-01	Hoja de Servicio
FO-GAC-02	Calendario de Mantenimiento Preventivo a Equipos

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA
AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.