I. Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos de cómputo externos.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1. Recepción de formato de solicitud del servicio.	Este formato debe de ser llenado por el usuario y deberá de traer su recibo de pago por $50.00 que este le será entregado en el área de control escolar debiendo estar sellado y autorizado por la Subdirectora de la Dependencia...
2. Recepción de equipo de cómputo	El personal del área de centro de cómputo recibe la solicitud de servicio del usuario junto con su recibo de pago, donde coteja los datos para dar paso a la revisión del equipo y posteriormente dar el diagnóstico.
3. Diagnóstico de equipo	El responsable del área asigna el equipo al personal que se hará responsable del Mantenimiento este realiza una revisión general de las condiciones del equipo, donde se detecta si el equipo requiere de alguna refacción, si tiene garantía o sí ya es un equipo obsoleto.
4. Adquisición de refacciones	Si requiere refacción, se anexa en la bitácora de servicio las Partes y/o Refacciones, para su compra. En cuanto a los equipos que aun cuentan con garantía, si el problema es de software se le dará el seguimiento correspondiente y si es de hardware el usuario es el responsable de hacer valer la garantía de su equipo.

5. Efectuar el mantenimiento preventivo y/o Correctivo	1. Para equipos que pertenecen al Centro de Cómputo se establecen los programas de mantenimiento preventivo y correctivo semestrales considerando el calendario oficial de las salas de cómputo. 2. En lo que se refiere a los mantenimientos preventivos y correctivos del área administrativa, el equipo se diagnostica, si la falla es de software se procede a la instalación y configuración con el apoyo del área del personal del área de centro de cómputo y si el problema es de hardware se verifica y se corrige, en caso de que se requiera de alguna refacción se solicita para su adquisición (dependiendo de la autorización de recursos), cabe mencionar que el tiempo para la reparación es de 4 o 5 días hábiles, de acuerdo al tipo de equipo.
6. Entrega y revisión del equipo al responsable del área.	Si el equipo ya fue reparado y funciona correctamente, el responsable del mantenimiento hace entrega lo libera a través del sistema existente y avisa a la Responsable del área para realizar el trámite correspondiente y cerrar la orden.
7. Revisión y Entrega de Equipo al Cliente	Cuando el usuario se presenta a recoger su equipo reparado, el personal de área y el usuario verifican su funcionamiento. Informándole al usuario a través de la orden de servicio que cuenta con 5 días hábiles de garantía (en cuanto al problema por el cual ingresó al área) y proporcionándole algunas recomendaciones de uso.
8. Evaluación de servicio	Se aplica una encuesta electrónica a través de la Web con la finalidad de conocer el grado de satisfacción del cliente del servicio proporcionado.