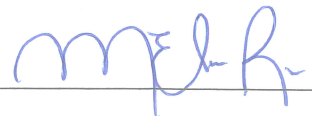


Monedero Electrónico XIGA, S.A. de C.V.	Tipo / No. De Documento:	XIGA- A28-IT-02	Número de Revisión:	08	Req. SAT	39	Fecha de Aprobación:	03-04-2025
	Título del documento:	Lineamiento de mantenimiento preventivo y correctivo						

RESUMEN DE HISTORIA DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Razón del Cambio
00	28-03-2018	- Documento de nueva creación bajo el Sistema de Administración.
01	27-03-2019	- Se realizó la revisión anual del documento.
02	24-03-2020	- Se realizó modificación del encabezado.
03	23-03-2021	- Se realizó la revisión anual del documento.
04	22-03-2022	- Se realizó la revisión anual del documento. - Se actualizó el número de control del documento y se estructuró el documento bajo el nuevo formato organizacional.
05	21-03-2023	- Se realizó la revisión anual del documento.
06	20-03-2024	- Se realizó la revisión anual del documento.
07	18-03-2025	- Se realizó la revisión anual del documento.
08	03-04-2025	- Se actualizó la tabla de participantes y aprobaciones.

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Merced Ortiz	Miguel Ricario	Elodia Robles
Puesto	Coordinador de XIGA	Gerente de XIGA	Representante Legal
Firma			

1. Propósito

- 1.1. Delimitar las condiciones de operación del equipo de cómputo para disminuir los daños ocasionados por factores de falta de limpieza y atención de fallas, esto con la finalidad de diagnosticar el estado de operación de los equipos y poder realizar un mantenimiento preventivo.
- 1.2. Prevenir y minimizar las probabilidades de fallas mediante el remplazo o ajuste de aquellos elementos de mayor desgaste o uso en los equipos.

2. Alcance

- 2.1. El plan va dirigido a colaboradores del Monedero Electrónico XIGA que cuenten con un equipo de cómputo para la realización de sus actividades.

3. Excepciones

- 3.1. El área de TI no otorga asistencia a equipos ajenos a la empresa.

4. Procedimiento de mantenimiento

4.1. Mantenimiento preventivo.

- 4.1.1. Este servicio se brindará este servicio dos veces por año de acuerdo a la calendarización programada a cada equipo o en caso de algún requerimiento especial se realizará a petición del solicitante.
- 4.1.2. Las fechas por área y calendario se asignarán dentro del primer trimestre del año.
- 4.1.3. La rutina de mantenimiento a realizar varía de acuerdo con el tipo de equipo en cuestión, sin embargo, en forma general debe de cubrir los siguientes aspectos:

4.2. CPU.

- 4.2.1. Desmontaje, limpieza interna, aspirado, verificación de tarjetas o drivers y limpieza externa.
- 4.2.2. Teclado y monitor.
- 4.2.3. Limpieza y revisión de teclado.
- 4.2.4. Limpieza y monitor de monitor.

4.3. Disco duro.

- 4.3.1. Revisión de log de errores.
- 4.3.2. Desfragmentación, ScanDisk y diagnóstico del fabricante (Cuando aplique).
- 4.3.3. Verificación de antivirus actualizado.
- 4.3.4. Eliminación de software instalado no autorizado.
- 4.3.5. Si el equipo utilizado es una laptop, se deberá revisar si la garantía está vigente, en ese caso la limpieza será externa solamente.

4.4. Excepciones.

4.4.1. Las fechas por área y calendario se asignan dentro del primer trimestre del año, por lo que después de su notificación al área correspondiente, de no entregar el equipo u omitirlo para mantenimiento, este se postergara para el próximo servicio asignado.

4.4.2. Equipos nuevos se omiten para mantenimiento preventivo (Menor a tres meses).

4.5. Mantenimiento correctivo.

4.5.1. Tiene lugar luego que ocurre una falla, es decir, solo se procederá con el mismo cuando se presente un error en el sistema.

4.5.2. Si no se produce ninguna falla, el mantenimiento será nulo, por lo que se tendrá que esperar hasta que se presente el desperfecto para poder tomar medidas de corrección de errores.

4.5.3. De presentarse alguna falla, el colaborador debe notificar al área de TI por los distintos medios de comunicación, ya sea por correo electrónico o levantando un ticket en el sistema vigente para que sea atendido por el personal de Soporte Técnico.

4.5.4. En caso de existir muchas peticiones de mantenimiento al área de TI, estas se priorizarán y atenderán de acuerdo con la gravedad de la falla.

5. Documentos de referencia

Código	Documentos
N/A	-

6. Registros

Código	Registros	Tiempo de Conservación	Responsable de Conservarlo	Lugar de Almacenamiento
N/A	-	-	-	-

7. Glosario

7.1. N/A.

8. Anexos

8.1. N/A.