



PROCEDIMIENTO

Servicios de mantenimiento y soporte técnico

Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
PT-ADM-05	Octubre de 2010	09	1 de 6

1. Objetivo:

Proporcionar mantenimiento a los equipos (HW y SW), así como ayuda especializada en sistemas Informáticos a los usuarios de la Universidad de Oriente.

2. Alcance:

Desde la programación de actividades de mantenimiento o la solicitud del servicio por parte del Usuario(a) al área de Informática hasta la atención del servicio.

3. Definiciones:

Soporte técnico: Apoyo para resolver conflictos que pueden presentárseles a los usuarios mientras hacen uso de servicios de red, programas o equipos informáticos.

SASD1: Sistema de Administración de Servicios del Departamento de Informática.

Mantenimiento preventivo: Servicio técnico que se hace con anticipación y de manera programada con el fin de evitar desperfectos en servicios de red, programas o equipos informáticos que generen gastos mayores o pérdidas de tiempo.

Mantenimiento correctivo: servicio técnico que se aplica cuando ocurre un fallo o daño en los servicios y equipos de informáticos. Este tipo de mantenimiento incluye al preventivo ya que una vez corregido el fallo o daño se pueden evitar otros problemas mayores.

4. Referencias:

Norma ISO 9001:2008, Requisito 6.3
Manual de Usuario(a) de Equipos de Cómputo y Periféricos
Manual de Administración y Uso de Servicios de Telefonía Fija
Manual de Administración y Uso de Servicios de Telefonía Celular
Manual de Administración y Uso de Servicios de Correo Electrónico
Manual de Administración y Uso de Servicios de Navegación de Internet

5. Descripción de Actividades

SOLICITUD DEL SERVICIO, CAPTURA Y GENERACIÓN DE INDICADORES

No.	Responsable	Etapas / Actividades	Documento de Referencia	Registro o Producto
1	Usuario	Solicita vía telefónica o por correo electrónico el servicio que requiere al área de Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">Reparación (red, PC, impresora, audio, video, etc.)Falla telefónica, Internet o ambasPermisos en sistema de red, correo electrónico, Internet y servicios de llamadas telefónicas (a través de Recursos Humanos),		

Elaboró: Jefe de oficina de informática.
Juan Carlos Alamilla Ilacedo

Revisó y Aprobó: Representante de la Dirección
Juan de la Cruz Pool Noh



PROCEDIMIENTO

Servicios de mantenimiento y soporte técnico

Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
PT-ADM-05	Octubre de 2010	09	2 de 6

No.	Responsable	Etapas / Actividad	Documento de Referencia	Registro o Producto
		<p>Nota 1: La solicitud del servicio se registra y se da seguimiento hasta la terminación de los trabajos en la Bitácora de Servicios correspondiente.</p> <p>Nota 2: Adicionalmente, el Jefe de Oficina de Informática proporciona el servicio de alta o cambio de extensión telefónica y reposición de credenciales (previo pago en el departamento de Contabilidad).</p>		
2	Auxiliar de informática	Recepciona la Solicitud de Servicio y programa su atención con el Usuario según la gravedad o urgencia del problema (inmediatamente o 1 hora como máximo), o dependiendo de las necesidades del Usuario.		Bitácora de Soporte Técnico en sistema SASDI
3	Auxiliar de informática	Genera en sistema el concentrado mensual de los servicios de Informática.	SASDI	Concentrado Mensual de Soporte Técnico en Sistema SASDI

REPARACIÓN (MANTENIMIENTO CORRECTIVO)

No.	Responsable	Etapas / Actividad	Documento de Referencia	Registro o Producto
1	Auxiliar de informática	Acude con el Usuario y realiza un diagnóstico al equipo (HW, SW, línea telefónica, servicio de red o Internet) que está fallando.		
2	Auxiliar de informática	<p>Opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si es posible, lo repara inmediatamente y registra solución en Bitácora del sistema SASDI. b) De lo contrario, registra los datos del equipo en la Bitácora del sistema SASDI y traslada el equipo al taller de informática para su revisión y reparación c) En caso de que la reparación aplique garantía o por su gravedad no pueda ser reparada en el taller, se comunica con el proveedor para su atención. <p>Nota 1: Cuando el equipo requiere salir para ser reparado, se elabora en Almacén General una Orden de Salida y una vez recibida la factura, el Jefe de Oficina de R.M. elabora una Orden de Servicio.</p> <p>Nota 2: El control de los proveedores se realiza conforme a lo que establece el Procedimiento de Adquisiciones.</p>	Procedimiento de adquisiciones	Bitácora de Soporte Técnico en sistema SASDI
3	Auxiliar de	Una vez concluida la reparación del equipo, lo instala, lo		Bitácora de

Elaboró: Jefe de Oficina de Informática.
Juan Carlos Alamilla Ilacedo

Revisó y Aprobó: Representante de la Dirección
Juan de la Cruz Pool Noh



PROCEDIMIENTO

Servicios de mantenimiento y soporte técnico

Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
PT-ADM-05	Octubre de 2010	09	3 de 6

No.	Responsable	Etapas / Actividad	Documento de Referencia	Registro o Producto
	informática	prueba y lo verifica con el Usuario		Soporte Técnico en sistema SASDI
4	Auxiliar de informática	Genera el sistema el concentrado mensual de los servicios de Informática para recolectar las firmas de los usuarios a los que se les brindo el soporte técnico.		

PERMISOS EN SISTEMA DE RED, CORREO ELECTRÓNICO E INTERNET

No.	Responsable	Etapas / Actividad	Documento de Referencia	Registro o Producto
1	Jefe de Departamento de Recursos Humanos	Solicita la autorización de permisos de los Usuarios a través del formato de Solicitud de Accesos a Sistemas de la Universidad: <ul style="list-style-type: none"> • Usuario(a) de Red • Correo electrónico institucional • Accesos al sistema de inventarios • Sistema de asistencia • Clave a telefonía 		Solicitud de Accesos a Sistemas de la Universidad
2	Jefe de Oficina de informática y Auxiliares	Realiza el alta baja o modificación de claves de acceso autorizados considerando los permisos otorgados al tipo de Usuario	Solicitud de Accesos a Sistemas de la Universidad	
3	Jefe de Oficina de informática y Jefe de Departamento de R.M.	Devuelve la Solicitud al Jefe de Recursos Humanos y archiva copia de la misma.	Solicitud de Accesos a Sistemas de la Universidad	
4	Jefe de Oficina de Informática	Envía correo electrónico al Jefe de Recursos Humanos con las claves autorizados de los Usuarios		Correo electrónico
5	Jefe Departamento / auxiliar de Recursos Humanos	Entrega claves a los Usuarios y solicita acuse de recibo		Acuse de Recibo

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

No.	Responsable	Etapas / Actividad	Documento de Referencia	Registro o Producto
1	Jefe de Departamento de Recursos Materiales	Elabora dos programas de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo, el primero durante el periodo enero – julio y el segundo durante el periodo agosto – diciembre.		

Elaboró: Jefe de Oficina de informática.
Juan Carlos Alamilla Ilacedo

Revisó y Aprobó: Representante de la Dirección
Juan de la Cruz Pool Noh



PROCEDIMIENTO

Servicios de mantenimiento y soporte técnico

Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
PT-ADM-05	Octubre de 2010	09	4 de 6

No.	Responsable	Etapas / Actividades	Documento de Referencia	Registro o Producto
2	Auxiliares de informática	<p>Realiza el mantenimiento preventivo a todos los equipos de cómputo del personal administrativo y docente durante el primer periodo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Limpieza de SW (virus, registros, archivos temporales, caché y software maliciosos).• Limpieza externa• Administración de cables. <p>Registra en la bitácora de Servicios de Informática la ejecución de los trabajos de mantenimiento preventivo según el plan establecido</p>	Inventario de Equipos de Cómputo	Bitácora de Servicios de informática
3	Auxiliares de informática	<p>El mantenimiento preventivo del segundo periodo consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none">• Formatear, limpiar y revisar internamente los equipos del personal administrativo y docente que en el periodo anterior (6 meses) han presentado varias fallas en el sistema operativo infección de virus. <p>Registra en la Bitácora de Servicios de Informática la ejecución de los trabajos de mantenimiento preventivo según el plan establecido.</p>	<p>Inventario de Equipos de Cómputo</p> <p>Bitácora de Servicios de informática.</p>	Bitácora de Servicios de informática

RESPALDOS

No.	Responsable	Etapas / Actividades	Documento de Referencia	Registro o Producto
1	Auxiliar de informática	Realiza los respaldos generales a servidores en agosto y diciembre y lo graba en el disco duro del servidor de respaldos.		Bitácora de Respaldos
2	Auxiliar de informática	Conservan las copias de seguridad correspondiente en el servidor de respaldo ubicado en el site del edificio pesado.		

Elaboró: Jefe de oficina de informática.
Juan Carlos Alamilla Ilacedo

Revisó y Aprobó: Representante de la Dirección
Juan de la Cruz Pool Noh

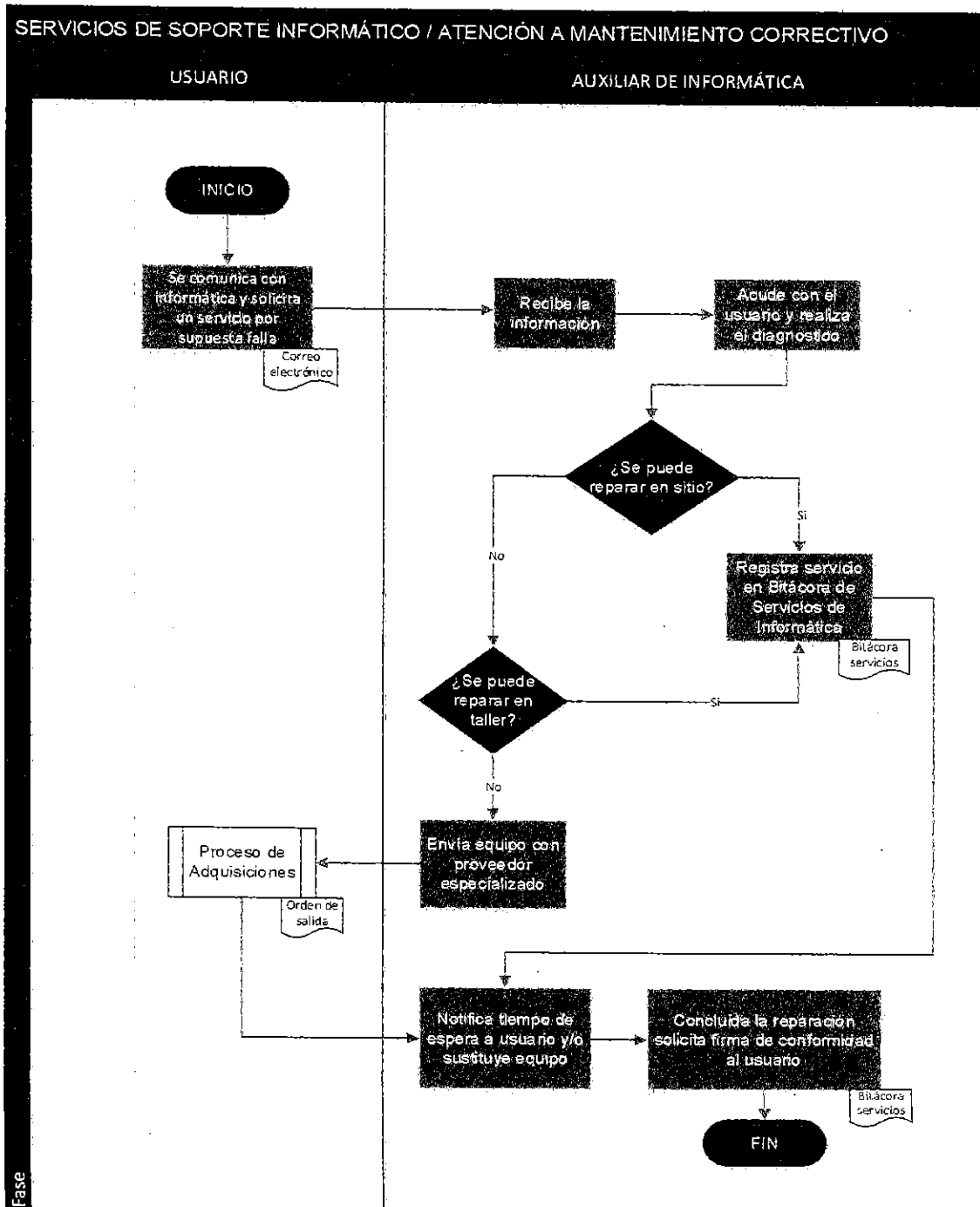


PROCEDIMIENTO

Servicios de mantenimiento y soporte técnico

Código PT-ADM-05	Fecha de Emisión Octubre de 2010	Número de Revisión 09	Página 5 de 6
----------------------------	--	---------------------------------	-------------------------

6. Flujoograma Mantenimiento Correctivo



Elaboró: Jefe de oficina de informática.
Juan Carlos Alamilla Ilacedo

Revisó y Aprobó: Representante de la Dirección
Juan de la Cruz Pool Noh

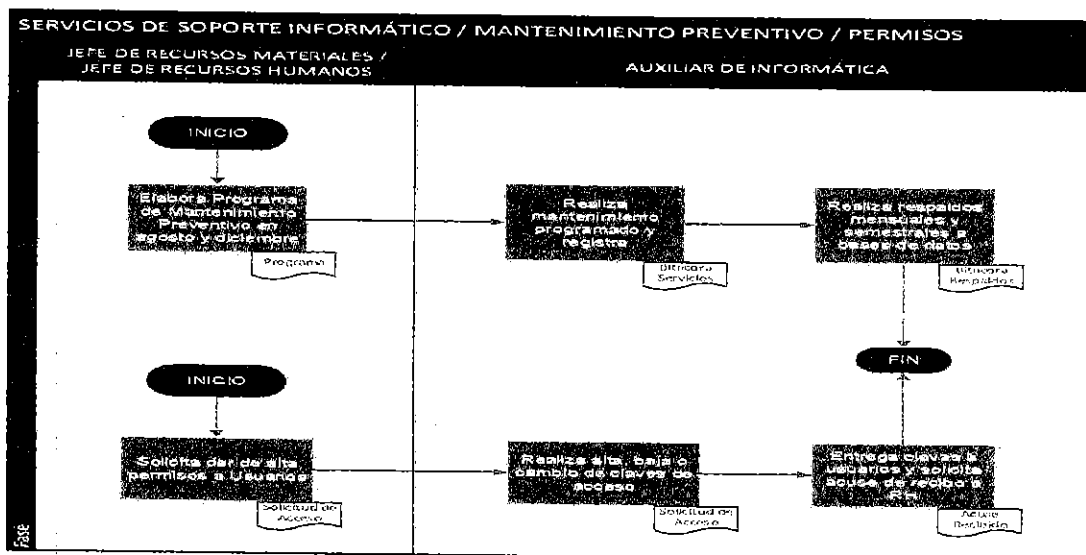


PROCEDIMIENTO

Servicios de mantenimiento y soporte técnico

Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
PT-ADM-05	Octubre de 2010	09	6 de 6

6. Flujograma Mantenimiento Preventivo / Permisos de Usuarios:



7. Historial de Cambios:

Revisión	Fecha	Resumen del cambio con respecto a la revisión anterior
01	Octubre de 2010	Alta del documento.
02	Febrero de 2011	Especificaciones en el llenado de los registros y resguardo de respaldos.
03	Junio de 2011	Modificaciones por cambios de firmas.
04	Diciembre 2011	Modificaciones por cambios de firmas.
05	Junio de 2012	Modificaciones en responsabilidades y referencias
06	Enero de 2013	Se anexan flujogramas
07	Febrero de 2015	Se eliminan las actividades 4 y 5 ya que los respaldos de las bases de datos ahora se realizan a través del sistema SASDI y no se requiere almacenar discos duros en la caja fuerte
08	Junio de 2015	Se sustituye la Bitácora de Soporte Técnico que se hacía a mano con la que se genera el sistema SASDI
09	Septiembre 2017	Modificaciones de procedimientos del mantenimiento preventivo, correctivo y respaldos.

Elaboró: Jefe de oficina de informática.
Juan Carlos Alamilla Iñacado

Revisó y Aprobó: Representante de la Dirección
Juan de la Cruz Pool Noh