



1 Propósito.

Proveer de los mecanismos necesarios para controlar y resolver la problemática en los equipos y servicios informáticos.

2. Alcance.

Aplica al personal de la institución que usa como herramienta de trabajo los equipos y servicios informáticos.

3. Definiciones.

3.1 Equipo Informático: Computadoras, impresoras, escáner entregados por la institución.

3.2 Usuario: Personal que labora en la institución y utiliza como herramienta de trabajo los equipos de cómputo.

3.3 Mantenimiento: Corregir algún problema en los equipos de cómputo.

3.4. Solicitante: Personal de la institución que tenga asignado un equipo de cómputo y tenga algún problema con su equipo.

3.12. Verificación: Comparar que el resultado de la solicitud cumpla con las especificaciones técnicas.

3.13. Validación: Comparar que el resultado del trabajo sirva para los fines que el solicitante indicó.

4. Referencias.

- 4.1 Política para el uso de los equipos y servicios informáticos
- 4.2 Formato de solicitud de soporte tecnológico.
- 4.3 Licencias de uso del Sistema Operativo.
- 4.4 Manuales de equipo.
- 4.5 Manual de la Calidad (SGC-MC-01)

5. Políticas de Operación

- 5.1. Cualquier persona de la institución puede solicitar soporte informático para su equipo y/o servicios informáticos.
- 5.2. Nadie puede solicitar soporte informático a equipo que no le esté asignado.
- 5.3. Toda solicitud de Reporte de Mantenimiento de Equipo y Servicios Informáticos deberá quedar plasmada en la Intranet que se creo con este fin.
- 5.4. Al final de toda solicitud de Reporte de Mantenimiento de Equipo y Servicios Informáticos debe quedar cerrada por el usuario que realizó la solicitud.
- 5.5. Trimestralmente el Responsable del Proceso de Reporte de Mantenimiento de Equipo y Servicios Informáticos debe realizar revisión al proceso para evaluar su desempeño (objetivos, especificaciones, procedimientos y recursos, tanto materiales como humanos) y tendencias, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones de mejora (mejora continua, acción correctiva y/o acción preventiva) e informar por escrito al Representante de la Dirección.

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|--------------------|-------------------------------------|------------------------------|--------------|
| | Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| Nombre y puesto. | Lic. Juan Carlos Sánchez Valenzuela | Lic. Juan Alberto León López | |
| Firma | | | |
| Fecha | 01 mayo 2004 | 01 mayo 2004 | 01 mayo 2004 |

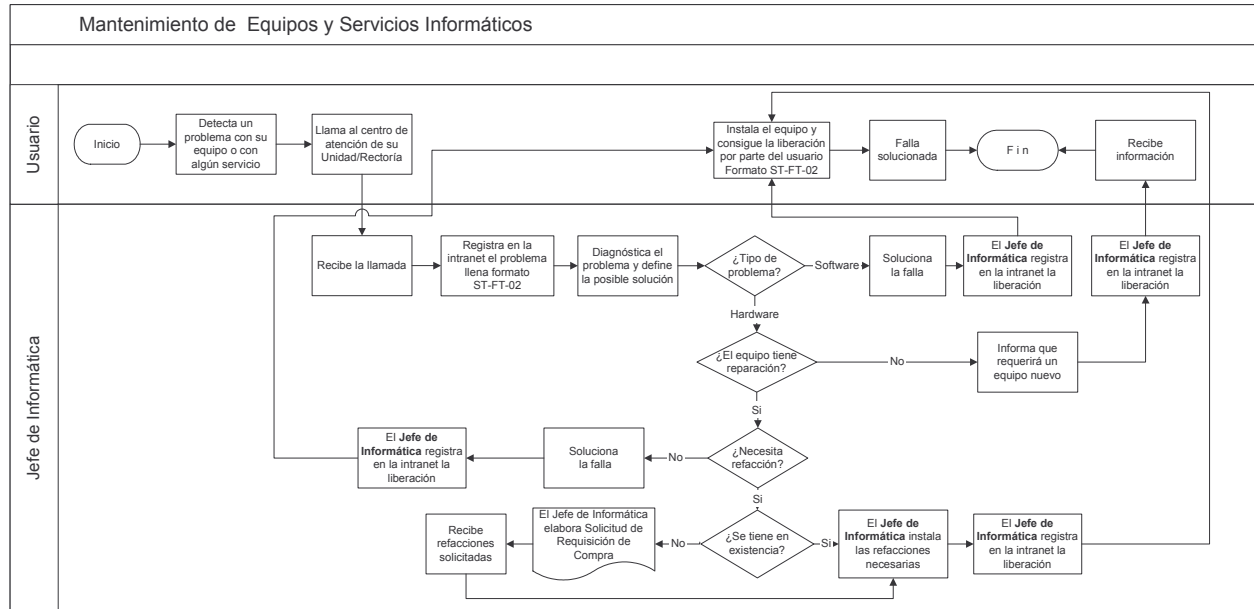


- 5.6. Trimestralmente los Jefes de Informática deben informar por escrito al Responsable de Proceso el desempeño y tendencias de sus actividades, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones de mejora, todo de acuerdo a los objetivos, especificaciones, procedimientos y recursos asignados.
- 5.7. Los Responsables de proceso, para el análisis de datos deben determinar los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.
- 5.8. El producto que no es conforme con los requisitos se identifica y se controla de la siguiente manera:

| No. | Producto no conforme | Controles | Acciones a tomar | Responsabilidad | Autoridad |
|-----|---|---|--|---|-------------------------|
| 1 | No cumplió en tiempo y forma con la petición que se hizo. | Formato de productos no conformes en la Intranet. | La respuesta se dará de manera inmediata o en un plazo no mayor a los 3 días laborales dependiendo la complejidad de la queja. El caso de procedencia se abrirá una solicitud nueva con el seguimiento de la anterior. | Jefe de departamento de servicios de computo/ Jefe de Informática | Director de Informática |

6. Diagrama.

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|--------------------|-------------------------------------|------------------------------|--------------|
| | Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| Nombre y puesto. | Lic. Juan Carlos Sánchez Valenzuela | Lic. Juan Alberto León López | |
| Firma | | | |
| Fecha | 01 mayo 2004 | 01 mayo 2004 | 01 mayo 2004 |



7. Desarrollo.

| Secuencia de etapas | Actividad | Responsable |
|---|---|---------------------|
| 1.- Identifica la necesidad de soporte tecnológico. | 1.1 Detecta un problema con su equipo o con algún servicio. 1.2 Llama al Jefe de Informática | Usuario. |
| 2. Recibe llamada | 2.1 Recibe llamada. | Jefe de Informática |
| 3. Registra en la Intranet | 3.1 Registra en la Intranet el problema. | Jefe de Informática |
| 4. Diagnostica el problema | 4.1 Diagnostica el problema y define la posible solución. 4.2 ¿Es problema de Hardware? <u>4.2. A Si es problema de Hardware.</u> Pasa al paso 5 <u>4.2.B No es problema de Hardware</u> Soluciona la falla, registra en la Intranet la liberación, imprime el formato ST-FT-02 para comprobar la liberación, pasa al paso 9. | Jefe de Informática |

CONTROL DE EMISIÓN

| | Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|------------------|-------------------------------------|------------------------------|--------------|
| Nombre y puesto. | Lic. Juan Carlos Sánchez Valenzuela | Lic. Juan Alberto León López | |
| Firma | | | |
| Fecha | 01 mayo 2004 | 01 mayo 2004 | 01 mayo 2004 |



| | | |
|--------------------------------|--|---------------------|
| 5. Se puede reparar | 5.1 ¿El equipo tiene reparación? <u>5.1.A Si tiene reparación</u> Pasa al paso 6 <u>5.1.B No tiene reparación</u> Se le informa al usuario que requerirá un equipo nuevo, imprime el formato ST-FT-02 para comprobar la liberación, Fin de proceso. | Jefe de Informática |
| 6. Necesita refacción | 6.1 ¿Se necesita una refacción? <u>6.1. A Si necesita una refacción.</u> Pasa al paso 7 <u>6.1.B No necesita refacción.</u> Soluciona la falla, imprime el formato ST-FT-02 para comprobar la liberación, pasa al paso 9. | Jefe de Informática |
| 7. Se tiene en existencia | 7.1 ¿Se tiene en existencia? <u>7.1.A Si se tiene en existencia</u> Pasa al paso 8 <u>7.1.B No se tiene en existencia</u> El jefe de informática elabora una solicitud de requisición de compra por la refacción que se ocupa. Una vez que recibe la refacción pasa al paso 8. | Jefe de Informática |
| 8. Se instalan las refacciones | Se instalan las refacciones necesarias para la reparación del equipo, imprime el formato ST-FT-02 para comprobar la liberación. | Jefe de Informática |
| 9. Instala el equipo | Instala el equipo y consigue la liberación por parte del usuario. | Jefe de Informática |
| 10. Falla solucionada. | Falla solucionada, Fin de proceso. | Jefe de Informática |

8. Responsabilidad y autoridad.

8.1 Director de Informática

8.1.1 Responsabilidad

- Verificar el cumplimiento y mantenimiento de este procedimiento.
- Evaluar el desempeño de proceso, llevar a cabo acciones de mejora e informar por escrito al Representante de la dirección.
- Participar en las reuniones del Sistema de Gestión de Calidad.

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|--------------------|-------------------------------------|------------------------------|--------------|
| | Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| Nombre y puesto. | Lic. Juan Carlos Sánchez Valenzuela | Lic. Juan Alberto León López | |
| Firma | | | |
| Fecha | 01 mayo 2004 | 01 mayo 2004 | 01 mayo 2004 |



- Llevar el control de acciones correctivas y preventivas.
- Evaluar permanentemente la satisfacción del cliente para proponer mejoras.
- Determinar los métodos para el análisis de datos y el alcance de su utilización.

8.1.2 Autoridad

- Proponer ante el Comité de Calidad Cambios o adecuaciones al procedimiento.

8.2. Jefe de Informática

8.2.1 Responsabilidad

- Cumplir con lo dispuesto en este procedimiento.
- Proponer mejoras al desempeño del proceso.
- Llevar una bitácora para el control de registros.
- Llevar una estadística de la satisfacción del cliente.

8.2.2 Autoridad

- Plantear propuestas de mejora al procedimiento.
- Generar registros.
- Dar servicios.
- Contactar y solicitar cambios al software.

9. Documentos de origen externo

| Nombre y/o identificación del documento | Control de documentos externos | |
|--|--------------------------------|--|
| | Vigencia | Personal que deberá tener acceso al documento. |
| Política para el uso de los equipos y servicios informáticos | Anual | Jefe de Informática |
| Licencias de uso del Sistema Operativo. | Permanentes | Jefe de Informática |
| Manuales de equipo. | Permanentes | Jefe de Informática |

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|--------------------|-------------------------------------|------------------------------|--------------|
| | Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| Nombre y puesto. | Lic. Juan Carlos Sánchez Valenzuela | Lic. Juan Alberto León López | |
| Firma | | | |
| Fecha | 01 mayo 2004 | 01 mayo 2004 | 01 mayo 2004 |



10. Registros

| Identificación | Almacenamiento | Protección | Recuperación | Tiempo de Retención y disposición |
|---|--|---|--|--------------------------------------|
| Intranet de Informática | Archivo local de Soporte Tecnológico por fecha solicitado. Almacenamiento Magnético | Gabinete de Archivo de soporte tecnológico. | Por medio de restauración de medio magnético y reimpresión del mismo | Trimestralmente (Política 5.6 y 5.7) |
| Reporte Trimestral de Proceso del Responsable de Proceso. | Archivo local de Soporte Tecnológico por fecha solicitado. Almacenamiento Magnético. | Gabinete de Archivo de soporte tecnológico. | Por medio de restauración de medio magnético y reimpresión del mismo | 3 años |
| Reporte Trimestral de Proceso del Jefe de Informática. | Archivo local de Soporte Tecnológico por fecha solicitado. Almacenamiento Magnético | Gabinete de Archivo de soporte tecnológico. | Por medio de restauración de medio magnético y reimpresión del mismo | Trimestralmente (Política 5.6 y 5.7) |

11. Anexos

Intranet: <http://www.udo.mx/Informatica/>

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|--------------------|-------------------------------------|------------------------------|--------------|
| | Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| Nombre y puesto. | Lic. Juan Carlos Sánchez Valenzuela | Lic. Juan Alberto León López | |
| Firma | | | |
| Fecha | 01 mayo 2004 | 01 mayo 2004 | 01 mayo 2004 |