



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: Persona 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 (ST-FO-01).
- 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 realizo 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

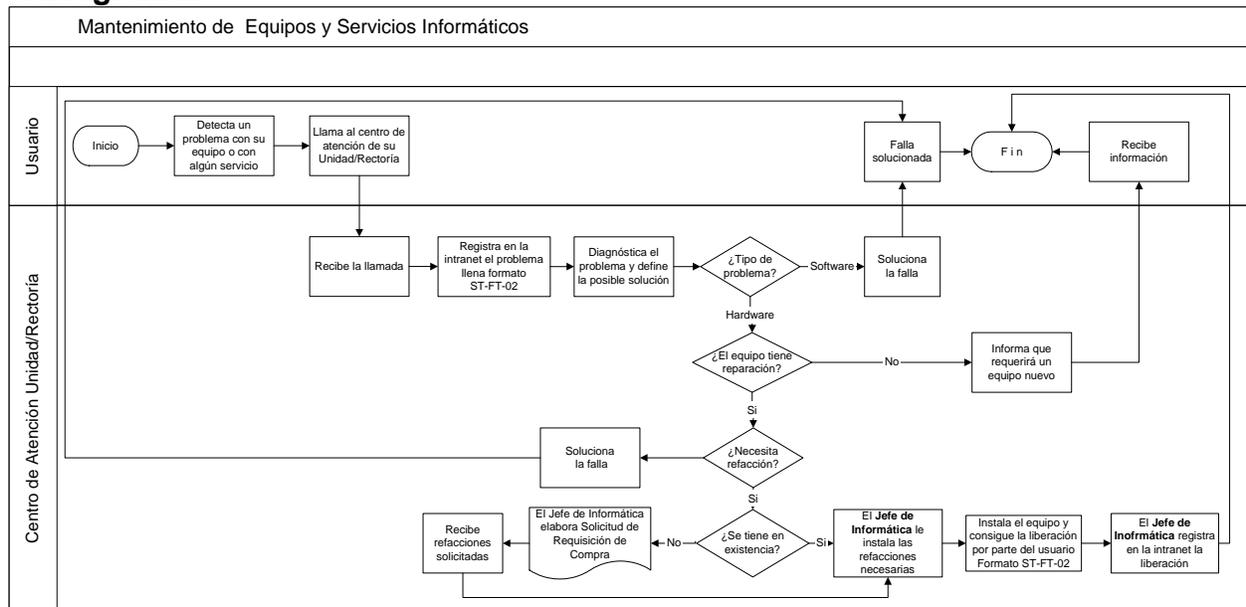
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Juan Carlos Sánchez Valenzuela. Jefe del Departamento de Servicios de Cómputo.	M. en C. Juan Alberto León López Director de Informática.	M. en C. Anatolio Lugo Félix Representante de la Dirección.
Firma			
Fecha	28 mayo 2004	28 mayo 2004	28 mayo 2004



llevar a cabo acciones de mejora (mejora continua, acción correctiva y/o acción preventiva) e informar por escrito al Representante de la Dirección.

- 5.6. Trimestralmente los Jefes de Departamento 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.

6. Diagrama.



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 centro de atención de su Unidad/Rectoría..	Usuario.
2. Recibe	2.1 Recibe llamada.	Centro de

CONTROL DE EMISION			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Juan Carlos Sánchez Valenzuela. Jefe del Departamento de Servicios de Cómputo.	M. en C. Juan Alberto León López Director de Informática.	M. en C. Anatolio Lugo Félix Representante de la Dirección.
Firma			
Fecha	28 mayo 2004	28 mayo 2004	28 mayo 2004



llamada		Atención Unidad/Rectoría
3. Registra en la Intranet	3.1 Registra en la Intranet el problema.	Centro de Atención Unidad/Rectoría
4. Diagnóstica el problema	4.1 Diagnóstica 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, pasa al paso 9.	Centro de Atención Unidad/Rectoría
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, pasa al paso 9.	Centro de Atención Unidad/Rectoría
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, pasa al paso 9.	Centro de Atención Unidad/Rectoría
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 paso al paso 8.	Centro de Atención Unidad/Rectoría
8. Se instalan	Se instalan las refacciones necesarias para la	Centro de

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Juan Carlos Sánchez Valenzuela. Jefe del Departamento de Servicios de Cómputo.	M. en C. Juan Alberto León López Director de Informática.	M. en C. Anatolío Lugo Félix Representante de la Dirección.
Firma			
Fecha	28 mayo 2004	28 mayo 2004	28 mayo 2004



las refacciones	reparación del equipo.	Atención Unidad/Rectoría
9. Instala el equipo	Instala el equipo y consigue la liberación por parte del usuario,	Centro de Atención Unidad/Rectoría
10. Registra la liberación.	El Centro de Atención Unidad/Rectoría registra en la Intranet la liberación, Fin de proceso.	Centro de Atención Unidad/Rectoría

8. Responsable: Es responsabilidad del Director de Informática verificar que este procedimiento se lleve a cabo, en su ausencia el Jefe de Servicios de Computo del área de informática de la Universidad de Occidente.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Juan Carlos Sánchez Valenzuela. Jefe del Departamento de Servicios de Cómputo.	M. en C. Juan Alberto León López Director de Informática.	M. en C. Anatolio Lugo Félix Representante de la Dirección.
Firma			
Fecha	28 mayo 2004	28 mayo 2004	28 mayo 2004

**9. Documentos de origen externo**

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

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	Archivo local de Soporte	Gabinete de Archivo de	Por medio de restauración	3 años

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Juan Carlos Sánchez Valenzuela. Jefe del Departamento de Servicios de Cómputo.	M. en C. Juan Alberto León López Director de Informática.	M. en C. Anatolío Lugo Félix Representante de la Dirección.
Firma			
Fecha	28 mayo 2004	28 mayo 2004	28 mayo 2004



Proceso del Responsable de Proceso.	Tecnológico por fecha solicitado. Almacenamiento Magnético.	soporte tecnológico.	de medio magnético y reimpresión del mismo	
Reporte Trimestral de Proceso del Jefe de 1Departamento.	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

Anexo 1.

Intranet: <http://rectoria.udo.mx/Informativa/>

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Juan Carlos Sánchez Valenzuela. Jefe del Departamento de Servicios de Cómputo.	M. en C. Juan Alberto León López Director de Informática.	M. en C. Anatolio Lugo Félix Representante de la Dirección.
Firma			
Fecha	28 mayo 2004	28 mayo 2004	28 mayo 2004