	<b>Departamento de sistemas.</b>	<b>Código:PR-SIS-SO-00</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE</b>	<b>Fecha:26/11/2021</b>

**Objetivo:**

Garantizar el adecuado funcionamiento de las tecnologías de información y comunicación (software y hardware) en los diferentes departamentos de Giotex, así como para los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la realización del mantenimiento de hardware y software con asistencia técnica preventiva y correctiva.


**Objetivos específicos:**

- 1- Apoyar a los usuarios en el uso de sus equipos de computo
- 2- Optimizar el tiempo de vida de los equipos de computo
- 3- Establecer lineamientos y procesos del soporte

**Alcance:**

Este procedimiento es aplicable para cubrir el servicio de soporte a todos los empleados de planta y administrativos de la empresa Giotex.

<b>Procedimiento para mantenimiento correctivo a equipos de computo</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>	
Responsable del equipo	Solicitud mediante correo o una solicitud verbal, mediante llamada telefónica al departamento de sistemas.	
Departamento de sistemas	Análisis del problema o del incidente y determinar el tipo de soporte.	
Departamento de sistemas	Coordinar con el usuario el incidente o problema y el soporte técnico a realizar.	
Departamento de sistemas	Si el problema o incidente es a un tema de Hardware; se trasladará el equipo al depto. de Sistemas para el Soporte requerido.	
Departamento de sistemas	El Técnico responsable del mantenimiento revisara el software: Mantenimiento correctivo de equipos informáticos (Configuración, reparación y mantenimiento de los equipos de computación). a continuación, se explican los procedimientos del MC.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la funcionalidad del equipo</li> <li>• Proceso de respaldo y recuperaciones de la información</li> </ul>	Reinstalación y/o acondicionamiento de equipos que comprende:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de la información</li> <li>• Formateo del equipo</li> <li>• Instalación del sistema operativo</li> <li>• Instalación del antivirus</li> <li>• Instalación y configuración de los controladores de equipo</li> <li>• Instalación de impresoras</li> <li>• Configuración de cuenta de usuario, correo Outlook, recuperación de correo Outlook,</li> <li>• Restauración de información</li> <li>• Cambio de partes (fuentes de poder, discos duros, memorias, tarjetas de red)</li> </ul>

 <b>GIOTEX</b>	<b>Departamento de sistemas.</b>	<b>Código:PR-SIS-SO-00</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE</b>	<b>Fecha:26/11/2021</b>

<b>Procedimiento para mantenimiento correctivo a equipos de computo</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación y/o diagnóstico técnico de equipos.</li> </ul>
Departamento de sistemas	Si el problema o incidente es un tema de manejo de software se le explica el uso correcto de la aplicación solicitada por el usuario.	
Departamento de sistemas	Si el problema o incidente es un tema de funcionamiento de aplicación, se reinstala la aplicación.	
Departamento de sistemas	Si el problema o incidente es un tema de configuración de Aplicación; se configura y se hace el respectivo mantenimiento de la aplicación.	
Departamento de sistemas	Se registra las actividades realizadas sobre el Soporte Técnico finalizado.	
Departamento de sistemas	El usuario da conformidad del Soporte Técnico, firmando el formulario.	
Departamento de sistemas	El Departamento de Soporte Técnico; elabora informe de Informe de cambio de equipo de cómputo a dirección.	
Departamento de sistemas	Se instruye al área de dirección solicitando otro equipo de computo	


	Departamento de sistemas.	Código:PR-SIS-SO-00
	PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE	Fecha:26/11/2021

Diagrama de flujo soporte.

