MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SOPORTE TECNICO

**Objeto**

La asistencia técnica o soporte técnico es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un producto o servicio, ya sea este el hardware o software de una computadora, periféricos, artículos electrónicos, maquinaria, o cualquier otro sistema informático.

**Mantenimiento pc's preventivo y correctivo**

Se realizará por lo menos dos veces al año el mantenimiento, para corregir fallas existentes o para prevenirlas.

**Mantenimiento de las Computadoras**

El período de mantenimiento depende de:

La cantidad de horas diarias de operación.

El tipo de actividad (aplicaciones) que se ejecutan.

El ambiente donde se encuentra instalado (si hay polvo, calor, etc.).

El estado general (si es un equipo nuevo o muy usado)

El resultado obtenido en el último mantenimiento de estos factores se define que tipo de mantenimiento requiere ya sea preventivo o correctivo.

**Elaborar cronograma anual**

Se elaborará un cronograma anual sobre el mantenimiento semestral de los equipos informáticos.

**Mantenimiento Preventivo**

En el hardware se hará una limpieza interna como externa eliminando polvo y objetos extraños, revisará las conexiones de los cables eléctricos, buses, discos, memorias y fuentes de poder.

En el software se actualizará el antivirus, eliminará juegos, aplicaciones que no estén relacionadas con las funciones que desempeña el usuario, archivos temporales, cookies y de ser posible los archivos de música que estén ocupando el espacio en disco, verificará que el usuario no se encuentre como administrador.

-Fecha de último mantenimiento

-Observaciones (novedades en el último mantenimiento).