DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO DE SOPORTE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ACTICIDAD | DESCRIPCION | DOCUENTACION NECESARIA |
| 1.-Solicitud | Solicitud mediante nota o una solicitud verbal, mediante llamada telefónica al departamento de sistemas. |  |
| 2.-Analizar Solicitud | Análisis del problema o del incidente y determinar el tipo de soporte. |  |
| 3.-Informar al usuario del Problema | Se coordina con el usuario el incidente o problema y el soporte técnico a realizar. |  |
| 4.-Traslada el equipo a la Unidad 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. |  |
| 5.-Mantenimiento Correctivo y Preventivo | El Técnico responsable del mantenimiento revisara tanto el hardware como el software:  Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos (Configuración, reparación y mantenimiento de los equipos de computación).  •Verificar la funcionalidad del equipo.  •Proceso de respaldo y recuperación de la información.  •Reinstalación y/o reacondicionamiento de equipos que comprende:  -Copia de la información  -Formateo del equipo  -Instalación del Sistema Operativo Instalación y configuración del antivirus  -Instalación y Configuración de los controladores de dispositivos del equipo. Instalación de impresoras.  -Configuración de cuenta de usuario, correo. institucional y recuperación del correo (Outlook)  -Restauración de la información.  •Instalación, configuración y mantenimiento de impresoras locales y de red.  •Cambio de partes (fuentes de poder, Discos Duros, Memorias, Tarjetas de Red).  •Evaluaciones y/o diagnóstico técnico de equipos. |  |
| 6.-Explica el Manejo de la aplicación | Si el problema o incidente es a un tema de manejo de Software; se explica el manejo de la aplicación solicitada al usuario. |  |
| 7.-Reinstala la aplicación | Si el problema o incidente es un tema de funcionamiento de Aplicación; se reinstala la aplicación |  |
| 8.-Configuración de la aplicación | Si el problema o incidente es un tema de configuración  de Aplicación; se configura y se hace el respectivo  mantenimiento de la aplicación. |  |
| 9.-Llenado de formulario de Soporte Técnico | Se registra las  actividades realizadas  sobre el Soporte Técnico finalizado. | Formulario |
| 10.-Firma el formulario | El usuario da conformidad del Soporte Técnico, firmando el formulario | Formulario |
| 11.-Elaboración de informe | El Departamento de Soporte Técnico; elabora informe de Informe de cambio de equipo de cómputo a dirección | Informe |
| 12.- Instruye reemplazo de equipo | Se instruye al área de dirección solicitando otro equipo de computo | Informe |

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD DE SOPORTE

