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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Procedimiento para mantenimiento correctivo a equipos de computo** | | |
| **Responsable** | **Descripción** | |
| 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. | |
| * Verificar la funcionalidad del equipo * Proceso de respaldo y recuperaciones de la información | Reinstalación y/o acondicionamiento de equipos que comprende: |
| * Copia de la información * Formateo del equipo * Instalación del sistema operativo * Instalación del antivirus * Instalación y configuración de los controladores de equipo * Instalación de impresoras * Configuración de cuenta de usuario, correo Outlook, recuperación de correo Outlook, * Restauración de información * Cambio de partes (fuentes de poder, discos duros, memorias,   tarjetas de red) |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Procedimiento para mantenimiento correctivo a equipos de computo** | | |
| **Responsable** | **Descripción** | |
|  |  | * Evaluación y/o diagnóstico técnico de equipos. |
| 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 | |

Diagrama de flujo soporte.

