

1. Objetivo:

Documentar el flujo para la asistencia técnica a equipos de cómputo y redes de la empresa QUALITY BOLCA S.A. de C.V.

2. Alcance:

Aplica para todo soporte técnico y necesidad de adquisición de equipos de cómputo dentro de la organización.

3. Definiciones:

Las definiciones relacionadas con este documento son:

Mantenimiento correctivo: Es un conjunto de tareas técnicas, destinadas a corregir las fallas del equipo que demuestren la necesidad de reparación o reemplazo.

Número de control: Es un código único asignado a cada artículo o dentro del sistema de gestión de inventarios.

Base de datos: Conjunto de datos organizados y almacenados de manera estructurada

Vale de equipo: Es un formato que se le entrega a los empleados para hacer uso de ciertos recursos o equipos necesarios para el desempeño de su trabajo o actividades.

Programa de mantenimiento: Es un documento cuyo objetivo es determinar la frecuencia y periodicidad de las actividades de mantenimiento.

Equipo de cómputo: Hace referencia a los dispositivos y sistemas informáticos que se utilizan para realizar diversas tareas

Inventario: Es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa.

Mantenimientos: Actividades destinadas a conservar, reparar o mejorar el funcionamiento de un objeto, sistema, equipo o infraestructura, con el fin de asegurar su operatividad y prolongar su vida útil.

App: Software diseñado para realizar una tarea específica en un dispositivo electrónico, como un teléfono móvil, tablet, computadora.

Script-limpiador: Script que limpia la información obsoleta de una computadora.

Soporte técnico: Servicios y actividades proporcionadas para resolver problemas, dudas o fallos relacionados con productos, sistemas o servicios tecnológicos

Solicitud: Petición formal o requerimiento que se hace con el fin de obtener soporte.

Diagnóstico: Proceso de identificación o evaluación de un problema o condición de un equipo

Soporte: Es la acción de ayudar, asistir o proporcionar respaldo para resolver problemas, mantener algo en funcionamiento o proporcionar la infraestructura necesaria para el éxito de algo.

Condiciones óptimas: Conjunto de circunstancias, parámetros o características que permiten que algo funcione de la mejor manera posible.

Usuario: Persona que interactúa con un sistema, software, aplicación o dispositivo.

Cuenta: Es un perfil o registro asociado a un usuario dentro de un sistema o servicio, que permite acceder a contenido.

Correo electrónico: Método de comunicación digital que permite enviar y recibir mensajes a través de internet.

Smartphone: Dispositivo móvil para permitir la comunicación entre usuarios

Respaldo: Este proceso consiste en crear una duplicación de datos importantes, como documentos, fotos, videos o configuraciones de un sistema

OneDrive: Servicio de almacenamiento en la nube, que permite a los usuarios guardar, sincronizar y compartir archivos y documentos en línea.

CONTPAQ: Software especializado en soluciones tecnológicas para la administración y contabilidad empresarial.

NOMIPAQ: Software, diseñado específicamente para la gestión de la nómina en las empresas

Reloj Checador: Dispositivo utilizado para registrar la hora de entrada y salida de los empleados.

Servidor: Sistema informático o dispositivo que proporciona servicios, recursos o datos a otros equipos

Disco duro externo: Dispositivo de almacenamiento portátil que se conecta a un ordenador u otros dispositivos

4. Responsabilidades:

Tecnologías de la información:

- Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.

Personal de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.:

- Solicitar mantenimiento correctivo a equipos de cómputo por cualquier medio.

5. Documentos de referencia:

5.1 Control de la información documentada	QB-PR-A-01
5.2 Estructura documental	QB-IT-A-01

6. Procedimiento:

Compra de equipos e inventarios:

Tecnologías de la información:

- Buscar el tipo de equipo que se adapte a las necesidades generadas de cada usuario para proceder a su compra.

Tecnologías de la información:

- Asignar un número de control para el inventario.

Tecnologías de la información:

- Dar de alta el equipo en la base de datos y asignar al usuario, quien debe firmar vale de equipo de cómputo generado.

Tecnologías de la información:

- Agregar al programa de mantenimiento de equipo de cómputo (QB-FI-A-06) el nuevo equipo y asignarle una fecha para realizar el mantenimiento, el cual se realizará cada 6 meses de acuerdo a las condiciones de uso.

Mantenimiento preventivo:

Tecnologías de la información:

- Generar el programa de mantenimiento anual de equipos de cómputo (QB-FI-A-06) de acuerdo al inventario.

Tecnologías de la información:

- Realizar los mantenimientos de acuerdo a la fecha de programación registrándolos en el formato de mantenimiento a equipo de cómputo (QB-FI-A-26), a excepción de que algún equipo de cómputo tenga una falla entre las fechas de mantenimiento, este no afectará el programa anual.

Personal de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.:

- De acuerdo a la fecha de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo (QB-FI-A-06), ingresar al script-limpiador para realizar el mantenimiento del mismo.

6.1 Soporte técnico.

Personal de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.:

- Solicitar soporte técnico a tecnologías de la información.

Tecnologías de la información:

- Priorizar la atención del soporte requerido informando al usuario el tiempo de atención a su solicitud.

Tecnologías de la información:

- Realizar el diagnóstico y determinar si se puede dar el soporte interna o externamente.

Nota: en caso de ser externo se envía al proveedor.

Tecnologías de la información:

- Una vez que se realizó el mantenimiento se hace revisión de que las condiciones sean óptimas y el equipo es entregado al usuario.

6.2 Control y administración de red:

Tecnologías de la información:

- Generar una cuenta al usuario en la nube otorgando permisos necesarios dependiendo del puesto del usuario y de acuerdo a las instrucciones de la dirección correspondiente.

Nota: esto solo aplica para personal de corporativo.

Tecnologías de la información:

- Generar correo electrónico para el usuario y configurar en el equipo asignado llámese Smartphone o equipo de cómputo.

Tecnologías de la información:

- Generar un respaldo semanal de las carpetas OneDrive, CONTPAQ, NOMIPAQ y reloj checador en disco local del servidor y disco duro externo.

Tecnologías de la información:

- Almacenar mensualmente los respaldos generados en disco duro externo.

7. Registros asociados:

Programa anual de mantenimiento de equipo de cómputo.

QB-FI-A-06

Mantenimiento a equipo de cómputo.

QB-FI-A-26

8. Control de cambios:

Revisión	Fecha	Descripción del cambio	Originador
00	12-08-2019	Creación del documento	Alvaro Noriega Gallegos
01	28-02-2023	Cambio de logotipo de la compañía.	Nancy Reyes
02	30-10-2024	Agregar fecha para realizar el mantenimiento. Notificaciones mediante el correo Eliminar el termino QBSERVER por OneDrive Cambio de respaldo diario a semanal	Oscar De luna