**Manual de Procesos del Área de Infraestructura/Sistemas propio de la empresa**

**Índice**

1. **Introducción ……………………………………………………………… 1**
2. **Objetivo ………………………………………………………………….. 1**
3. **Alcance …………………………………………………………………….. 1**
4. **Definiciones ……………………………………………………………. 1**
5. **Gestión de Backups de Servidores ……………………………… 1**
6. **Gestión de Backups de Equipos de Computo.……………… 1**
7. **Procedimiento de Soporte Técnico…………………….. 1**
8. **Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software ……….. 2**
9. **Mantenimiento Preventivo de Hardware y Software………… 2**
10. **Control de Licencias …………………... 2**
11. **Procedimiento de Conectividad y Redes ………………… 2**
12. **Baja de Equipos de Computo…………………….. 2**
13. **Control de Cambios…………………………………….. 2**
14. **Introducción**

En este apartado se describe de forma breve el contenido del documento, se realiza un breve resumen de cada apartado el tipo de uso del presente documento.

1. **Objetivo**

Aquí se mencionan tanto el objetivo general como los objetivos específicos del documento, es importante que estos objetivos sean claros y entendibles tanto para los colaboradores antiguos como los nuevos.

1. **Alcance**

El objetivo de esta sección es dejar claro los procesos que abarca el presente documento y los que no, esto es importante dejarlo por escrito con el fin de evitar percances que puedan surgir en la interacción con otras áreas de la empresa.

1. **Definiciones**

En esta sección se definen los conceptos claves que los colaboradores deben conocer para el correcto funcionamiento de los procesos del área, es importante que todos los colaboradores tengan claro la terminología del área.

1. **Gestión de Backups de Servidores**

En este apartado se describe el proceso de backups para los servidores de la compañía.

1. **Gestión de Backups de Equipos de Computo**

Se describe el proceso para realizar los backups de los equipos de computo.

1. **Procedimiento de Soporte Técnico**

En esta sección se debe describir paso a paso el procedimiento para realizar soporte técnico a los colaboradores de la empresa.

1. **Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software**

Se describe paso a paso el procedimiento para realizar el mantenimiento correctivo de los recursos de hardware y software de la Compañía.

1. **Mantenimiento Preventivo de Hardware y Software**

Se describe paso a paso el mantenimiento preventivo de los recursos de hardware y software de la empresa.

1. **Control de Licencias**

En esta sección se describe el proceso para realizar control y supervisión sobre las licencias de los diferentes programas que se encuentran en los equipos.

1. **Procedimiento de Conectividad y Redes**

En esta sección se explica el procedimiento para montar las redes y conectividad que comunica a las diferentes áreas de la empresa.

1. **Baja de Equipos de Computo**

En este apartado se explica el proceso para realizar la restauración de fábrica de los equipos de cómputo correspondientes a los empleados que dejan la empresa.

1. **Control de Cambios**

En esta sección se debe llevar un control sobre las diferentes versiones del presente documento, esto puede realizarse por medio de una tabla donde identifique el número de la versión del documento, una fecha y los ajustes realizados al mismo.