



PROCEDIMIENTO:

SOPORTE TÉCNICO A EQUIPO DE CÓMPUTO E INFRAESTRUCTURA DE RED

Elaboró

Revisó

Javier Reyes Ortega
Analista administrativo

Elías Sánchez Hernández
Director de Administración y
Finanzas

Autorizó

Yuriana Nava Vergara
Rector

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-005	02	7.1.3

1. OBJETIVO

Brindar apoyo técnico al personal administrativo y académico, para garantizar el buen funcionamiento y disponibilidad de los equipos de computación y de la red de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla Ahuacatlán (UIEPA), así como el manejo correcto de los diferentes programas de aplicación.

2. ALCANCE

- **UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UIEPA Y PARTES EXTERNAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO**

2.1 Personal administrativo

2.2 Personal académico

2.3 Responsable del área informática

2.4 Dirección de Administración y Finanzas

- **ALCANCES Y LIMITACIONES DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento inicia cuando el Responsable del área informática elabora el Programa de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo e impresoras y lo entrega a la Dirección de Administración y finanzas, o se detona a partir que el personal administrativo/académico realiza la solicitud de apoyo y soporte informático relacionado a instalación de equipos computacionales, sistemas de información, aplicaciones, herramientas y servicios informáticos que son aplicados a nivel institucional y finalizado cuando el Encargado del área informática emite un reporte verbal de la solución al solicitante

3. PARTES INTERESADAS

3.1 Comunidad universitaria

4. MARCO LEGAL

4.1 Norma ISO-9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015, Requisito 7.1.3 Infraestructura.

5. REQUISITOS PERTINENTES

5.1 El equipo para el cual se solicita soporte debe de ser propiedad de la Universidad.

5.2 Las solicitudes de servicio se atenderán en el orden de llegada o bien dependiendo el grado de importancia para cada caso.

5.3 Todo daño ocasionado por el mal uso del usuario, será él, el responsable de cubrir los costos de compostura del mismo.

5.4 Todo el equipo deberá de contar con su ficha técnica.

5.5 Es responsabilidad del usuario contar con el respaldo de información de su equipo

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-005	02	7.1.3

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

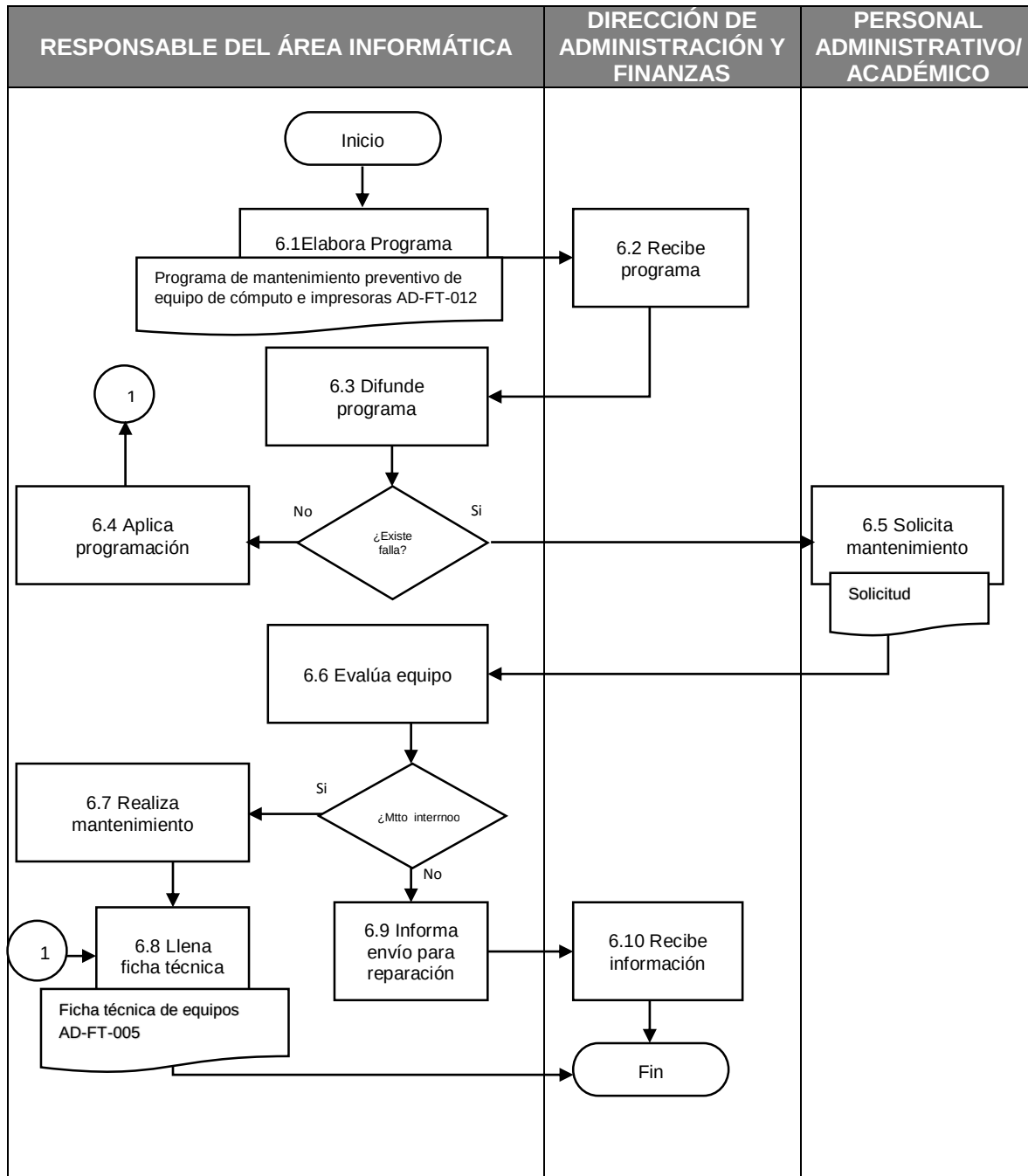
NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FRECUENCIA
6.1	Responsable del área informática	Elabora programa - Elabora Programa de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo e impresoras AD-FT-012. - Entrega programa de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo e impresoras AD-FT-012.	Elabora Programa de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo e impresoras: Anual Mantenimiento correctivo del equipo de cómputo o impresora : Cada evento
6.2	Director Administrativo	Recibe programa Recibe Programa de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo e impresoras AD-FT-012.	
6.3	Responsable del área informática	Difunde programa Informa a cada jefe de área el Programa de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo e impresoras AD-FT-012. ¿Existe alguna falla o contingencia? SI. - Pasa a la fase 6.5 NO.- Pasa a la fase 6.4	
6.4	Responsable del área informática	Aplica programación Aplica Programa de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo e impresoras AD-FT-012. (Se conecta a la fase 6.8)	
6.5	Usuario	Solicita mantenimiento Solicita mantenimiento correctivo del equipo de cómputo o impresora, de forma verbal, llamada telefónica o por medio de correo electrónico (formato libre) a la cuenta soporte@uiepa.edu.mx	
6.6	Responsable del área informática	Evalúa equipo - Acude al lugar donde está ubicado el equipo de cómputo o impresora. - Evalúa el equipo de cómputo o impresora. ¿Es un mantenimiento interno? SI. - Pasa a la fase 6.7 NO.- Pasa a la fase 6.9	
6.7	Responsable del área informática	Realiza mantenimiento Realiza mantenimiento correctivo del equipo de cómputo o impresora.	

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-005	02	7.1.3

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FRECUENCIA
6.8	Responsable del área informática	Llena ficha Llena Ficha técnica del equipo AD-FT-005 de cómputo o impresora. (Se conecta al FIN)	
6.9	Responsable del área informática	Informa envío para reparación - Informa envío de equipo de cómputo o impresora para que sea reparado. - Entrega copia de la ficha técnica del equipo de cómputo o impresora para que sea reparado.	
6.10	Director Administrativo	Recibe información - Recibe copia de la ficha técnica del equipo de cómputo o impresora para que sea reparado. - Manda equipo de cómputo o impresora al proveedor para que sea reparado.	

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-005	02	7.1.3

7. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-005	02	7.1.3

8. INFORMACIÓN DOCUMENTAL

NO.	CÓDIGO DEL FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO	PLAZO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO
8.1	AD-FT-005	Ficha técnica de equipos	Cuatro años	Responsable del área informática
8.2	AD-FT-012	Programa de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo e impresoras	Un año	Responsable del área informática

• INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FICHA TÉCNICA DE EQUIPOS AD-FT-005

NO.	NOMBRE DE APARTADO	DESCRIPCIÓN DEL LLENADO	RESPONSABLE DEL LLENADO
1	Fecha	Fecha de llenado de la Ficha técnica	Responsable del área Informática
2	Aspectos generales	Se coloca el número del inventario del equipo, que le fue asignado por el departamento de recursos materiales, la ubicación física del equipo, el nombre del usuario resguarda torio de equipo y el cargo del mismo.	
3	Descripción del equipo	Seleccionar el tipo de equipo, Pc de escritorio, Laptop o impresora, la marca, el modelo y numero serial del equipo.	
4	Características	Se realiza la descripción del procesador, disco duro y memoria del equipo. Se realiza una valoración de los mismo (B) bueno, (R) regular o (M) malo.	

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-005	02	7.1.3

NO.	NOMBRE DE APARTADO	DESCRIPCIÓN DEL LLENADO	RESPONSABLE DEL LLENADO
5	Periféricos	Se describe el modelo y características general del monitor, teclado y mouse. Se realiza una valoración de los mismo (B) bueno, (R) regular o (M) malo.	Responsable del área Informática
6	Especificaciones lógicas	Se escribe el nombre del equipo de cómputo, grupo de trabajo al que pertenece, dirección IP asignada, mascara de subred, puerta de enlace, DNS primario y DNS secundario.	
7	Datos del proveedor	Se especifican los datos del proveedor a cual se le adquirió el equipo	
8	Observaciones	Se llena en caso de que exista alguna observación referente al estado del equipo.	
9	Software	Se debe de capturar el software que se encuentra instalado en el equipo, en el caso de las impresoras este apartado No Aplica.	
10	Mantenimiento	Se describen los mantenimientos que se le han dado al equipo	
11	Piezas en mal estado	Se lleve una relación de piezas en mal estado de los equipo (cuando aplique).	
12	Piezas adicionadas	Se lleva una relación de las piezas que se le ha incorporado al equipo (cuando aplique).	
13	Observaciones	Anotar observaciones	
14	Firmas	Firma quien revisó y quien recibe.	

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-005	02	7.1.3

• **FORMATO FICHA TÉCNICA DE EQUIPOS AD-FT-005**



UNIVERSIDAD INTERSERRANA DEL ESTADO DE PUEBLA – AHUACATLÁN
Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Puebla
Formato:
Ficha técnica de equipos

1

2

3

4

5

6

7

8

Fecha:									
1.- ASPECTOS GENERALES									
INVENTARI		INDICACION			USUARIO				
					CARGO				
2.- DESCRIPCION DEL EQUIPO									
TIPO DE EQUIPO			MARCA						
X	ESCRITORIO	IMPRESORA	MODELO						
			SERIAL						
3.- CARACTERISTICAS									
DISPOSITIVO	MODELO		VELOCIDAD/ CAPACIDAD		CARACTERISTICAS			ESTADO	
								D	E
PROCESADOR									
DISCO DURO									
MEMORIA RAM									
4.- PERIFERICOS									
DISPOSITIVO	MODELO		CARACTERISTICAS			ESTADO			
								D	E
MONITOR									
TECLADO									
MOUSE									
5.- ESPECIFICACIONES LOGICAS									
NOMBRE DE EQUIPO		GRUPO DE TRABAJO		DIRECCION IP			MASC. DE SUBRED		
PUERTA DE ENLACE		DMS PRIMARIO		DMS SECUNDARIO					
6.- DATOS DEL PROVEEDOR									
NOMBRE DE PROVEEDOR		DIRECCION/CIUDAD			TELEFONO			FAX	
E-MAIL		FECHA DE ADQUISICION		GARANTIA		CELULAR		ESTADO	
7.- OBSERVACIONES									

FIRMA QUIEN REVISÓ

FIRMA QUIEN RECIBE

REVISADO	REVISADO/PROYECTADO	FECHA DE ACTUALIZACION	CÓDIGO	REVISADO	REVISADO/PROYECTADO
MEC	INT/PC/ST	21 de septiembre de 2021	AD-FT-005	01	7.1.3

Página 1 de 3

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-005	02	7.1.3

9

[illegible]

Página 1

[illegible]

FIRMA QUIEN REVISO

FIRMA QUIEN RECIBE

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-005	02	7.1.3

10

MANTENIMIENTO				
FECHA	RESPONS.	TIPO (FISICO/LOGICO)	CLASE (PREV./ CORREC.)	OBSERVACIONES

11

PIEZAS EN MAL ESTADO					
DISPOSITIVO	MARCA	MODELO	NUMERO DE SERIAL	DIAGNOSTICO	CARACTERISTICAS

12

PIEZAS ADICIONADAS					
DISPOSITIVO	MARCA	MODELO	PROVEEDOR	COSTO	CARACTERISTICAS

13

OBSERVACIONES					

14

FIRMA QUIEN REVISÓ

FIRMA QUIEN RECIBE

ELABORÓ

REVISÓ/AUTORIZÓ

 FECHA DE
ACTUALIZACIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN

REQUISITO(S)

JRO

ESH/YNV

01 de diciembre del 2021

AD-PR-005

02

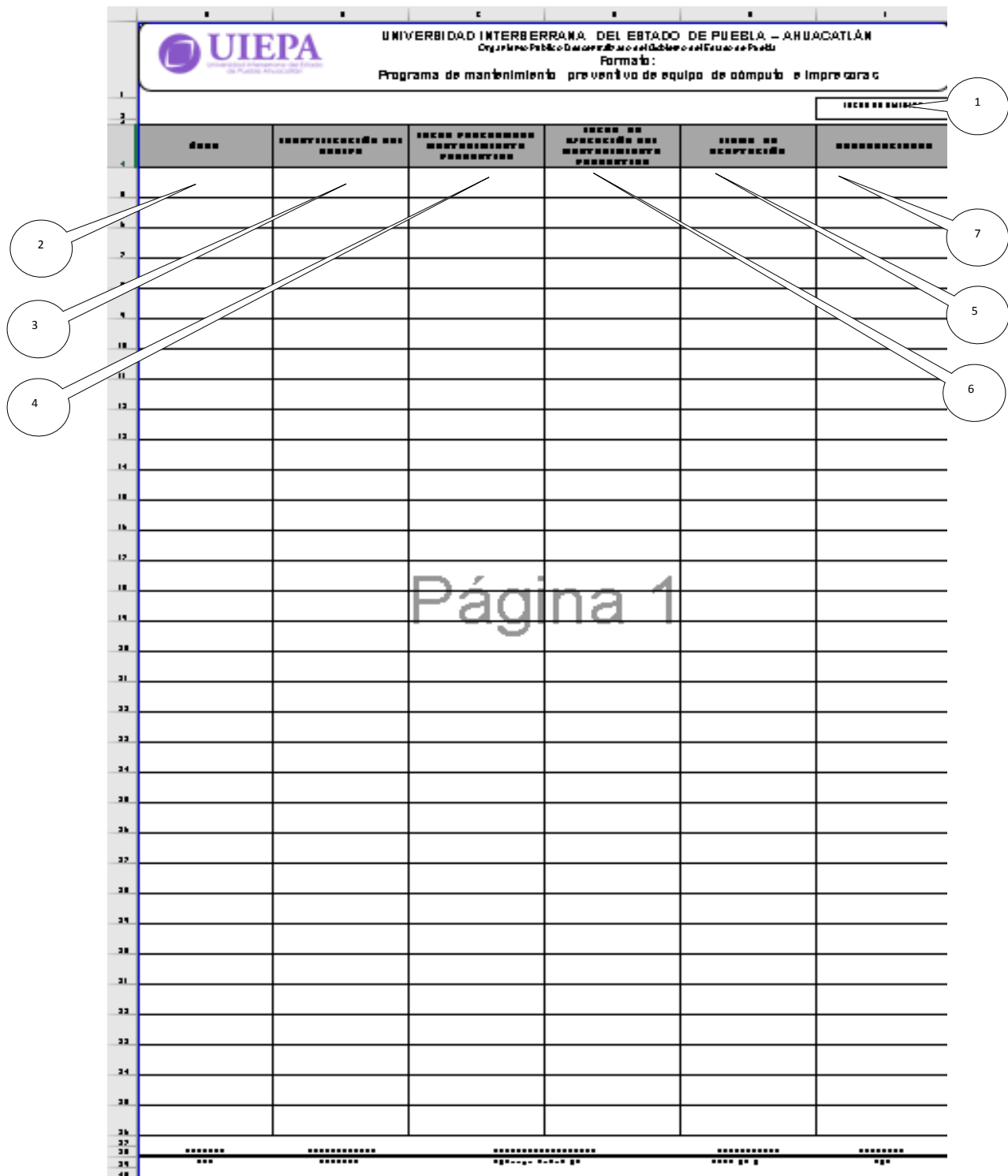
7.1.3

- **INSTRUCTIVO DE LLENADO DE PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO E IMPRESORAS AD-FT-012**

NO.	NOMBRE DE APARTADO	DESCRIPCIÓN DEL LLENADO	RESPONSABLE DEL LLENADO
1	Fecha de emisión	Se coloca la fecha en que se emite el programa	Responsable del área Informática
2	Área	Se coloca el área en donde se encuentra ubicado el equipo	
3	Identificación del equipo	Se coloca el número de inventario del equipo	
4	Fecha programada mantenimiento preventivo	Se coloca la fecha en que se programada el mantenimiento preventivo	
5	Fecha de ejecución del mantenimiento preventivo	Se coloca la fecha en que se ejecuta el mantenimiento preventivo	
6	Firma de aceptación	Se coloca la firma de aceptación del responsable del equipo	Responsable del equipo
7	Observaciones	Se colocan las observaciones	Responsable del área Informática

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-005	02	7.1.3

- **FORMATO
DE PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO E
IMPRESORAS AD-FT-012**



The form is a spreadsheet titled "PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO E IMPRESORAS". It includes a header with the UIEPA logo and name. The main table has 6 columns: "AÑO", "IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO", "FECHA PROGRAMADA MANTENIMIENTO PREVENTIVO", "FECHA DE EFECTUACIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO", "TIPO DE RECEPTOR", and "OBSERVACIONES". The table is numbered 1 to 30 on the left and 1 to 7 on the right. A large "Página 1" watermark is visible in the center.

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-005	02	7.1.3

9. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Cronograma: Esquema básico donde se distribuye y organiza en forma de secuencia temporal.

Disco duro: Dispositivo de almacenamiento de datos mediante tecnología magnética que consta de un disco en el que se graba la información, para recuperarla posteriormente gracias a una o varias cabezas lectoras-grabadoras.

Formatear: Acción de dar formato a un disco u otro dispositivo como cintas, etc., con el fin de prepararlo para que puedan grabarse datos en él. Al formatear un disco se borran todos los datos existentes en ese momento, si los hubiera. Normalmente, los discos que no han sido utilizados nunca necesitan ser formateados, en función de su capacidad, antes de poder grabar información en ellos.

Fuente de Poder: (fuente de alimentación). Conjunto de transistores, capacitadores y transformadores que convierten la corriente directa DC de 230V ó 110V a 5V para suministrar energía a la tarjeta madre u otros dispositivos que forman parte del CPU. Los diferentes tipos de fuente de poder son AT, ATX que son utilizados por las PC de escritorios, las computadoras portátiles utilizan fuente de poder externa que se incorpora al cable de corriente.

Hardware: Conjunto de componentes materiales de un sistema informático. Cada una de las partes físicas que forman un ordenador, incluidos sus periféricos.

Herramienta: Aplicación empleada para la construcción (de ahí su nombre) de otros programas o aplicaciones.

Impresora: Periférico del ordenador diseñado para copiar en un soporte «duro» (papel, acetato, etc.) texto e imágenes en color o blanco y negro.

Mantenimiento de equipos: Es aquel que se hace de manera programada con el fin de evitar desperfectos, en dar limpieza general al equipo de cómputo y confirmar su correcto funcionamiento.

Mantenimiento preventivo: Rutina de servicio específico, realizado al equipo de cómputo con la finalidad de reducir posibles daños, para lograr un número menor de ejecuciones de rutinas de mantenimiento correctivo.

Memoria: (Memory). Espacio de trabajo del computador (físicamente es una colección de chips RAM). La memoria es un recurso importante, ya que determina el tamaño y el número de programas que pueden ejecutarse al mismo tiempo, así como también la cantidad de datos que pueden procesarse instantáneamente.

Memoria RAM: La RAM es una memoria de acceso directo y de carácter efímero, puesto que su contenido se borra cuando se apaga el ordenador.

Procesador: Es el microchip encargado de ejecutar las instrucciones y procesar los datos que son necesarios para todas las funciones del computador. Se puede decir que es el cerebro del computador.

PC's: Dispositivos electrónicos compuestos básicamente de procesador, memoria y dispositivos de entrada/salida. Poseen parte física (hardware) y parte lógica (software), que se combinan entre sí para ser capaces de interpretar y ejecutar instrucciones para las que fueron programadas.

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-005	02	7.1.3

RespalDOS:

Disco que se utiliza para almacenar por duplicado copias de archivos importantes. Los discos flexibles y los cartuchos de discos se emplean como discos de respaldo.

Software: El término inglés original define el concepto por oposición a hardware: blando-duro, en referencia a la intangibilidad de los programas y corporeidad de la máquina. Software es un término genérico que designa al conjunto de programas de distinto tipo (sistema operativo y aplicaciones diversas) que hacen posible operar con el ordenador.

10. CONTROL DE CAMBIOS

NO.	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN
1	1. Se actualizó el logo institucional	01 de diciembre de 2021	Recursos humanos y materiales	02

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-005	02	7.1.3