NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 61-SSA-P07/Rev.01 **FECHA DE EMISIÓN:** 02/10/2024

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar soporte técnico a las diferentes áreas de la institución tanto como mantenimiento preventivo y correctivo.

II.- ALCANCE

Aplica a todas las áreas de la institución.

III.- DEFINICIONES

Software: Sistemas o programas para equipos de computo
Mantenimiento preventivo: Atender equipos para prevenir fallas
Falla Técnica: Problema de funcionamiento
Trazabilidad: Identifica las fases de los procesos dentro del procedimiento

IV.- REFERENCIAS

Norma ISO 9001: 2015.
Manual de Sistema de Gestión Integral
Norma ISO 14001-2015.
Norma NMX-R-025-SCFI-2015.
Marco de referencia CACEI
Marco de referencia CACECA

V.- POLITICAS

1.Calendarizar anualmente mantenimiento preventivo programado
2. Realizar las verificaciones de las instalaciones físicas de la organización por el personal asignado o la jefatura de área.
3. Recibir del personal asignado la solicitud de mantenimiento del área requerida, para pasarla al Depto. de Recursos Financieros de la institución.
4.Programar y atender en tiempo y forma las solicitudes de mantenimiento de los departamentos por el Depto. de Recursos Financieros.
5. Al solicitar el mantenimiento preventivo de un equipo, se evaluará la posibilidad de sustituirlo por un modelo más eficiente energéticamente o de menor impacto ambiental.
6. Los residuos electrónicos generados durante el mantenimiento serán entregados a un gestor autorizado para su reciclaje o disposición final adecuada.
7.Dar cumplimiento a la Trazabilidad del Procedimiento la cual inicia con solicitud de soporte técnico y concluye con encuesta de calidad y/o de satisfacción.

EDUCACION
INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR DE PUERTO PEÑASCO
COPIA CONTROLADA

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
61-SSA-P07-F01	Mantenimiento Preventivo Programado
61-SSA-P07-F02	Especificaciones del Mantenimiento Preventivo
61-SSA-P07-F03	Reporte de Mantenimiento
61-SSA-P07-F04	Encuesta de Calidad respecto al Mantenimiento programado del equipo de computo
61-SSA-P07-F05	Reporte de corrección de problemas técnicos

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre
61-SSA-P07-A01	Diagrama de Flujo.
61-SSA-P07-A02	Listado de Inventario de equipo de computo
61-SSA-P07-A03	Encuesta de Calidad
61-SSA-P07-A04	Encuesta de satisfacción

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Calendarización de Mantenimiento Preventivo Programado	
1.1	Departamento de Centro de Computo	Elabora programa anual de Mantenimiento Preventivo Programado de equipo de computo a fin de año	Mantenimiento Preventivo Programado
1.2		Envía programa de Mantenimiento Preventivo Programado a todas las áreas de la institución	Correo Institucional
1.3		Ejecución del programa de acuerdo a la calendarización	
1.4		Aplica encuesta de Calidad respecto al mantenimiento programado al equipo de computo	Encuesta de Calidad respecto al Mantenimiento programado del equipo de computo
2		Corrección de Problemas	
2.1	Docentes/Administrativos	Se solicita corrección y atención a la falla técnica.	Correo Institucional Llamada telefónica
2.2	Departamento de Centro de Computo	Atiende a la solicitud	
2.3	Departamento de Centro de Computo	Finaliza con reporte de corrección	Reporte de corrección de problemas técnicos
3		Solicitud de Centros de Cómputo y software	

3.1	Jefatura de División	Solicita el uso de Centro Computo para impartir laboratorios semestrales	Oficio
3.2		Deberá solicitar al departamento de Centro de Computo con un mes de anticipación antes de requerir el software	Oficio
3.3	Departamento de Centro de Computo	Si se recibe la solicitud en tiempo y forma cumplirá con lo requerido en caso de no solicitarlo como se está estipulado el departamento no se hace responsable de cumplir con la instalación en el tiempo requerido	
4		Encuesta de calidad y satisfacción	
4.1	Departamento de Centro de Computo	Se envía Encuesta a comunidad estudiantil, personal administrativo y docente	Encuesta de Calidad Encuesta de Satisfacción
4.2		Recopila los datos para uso estadístico	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Luis Pérez Valenzuela Departamento de Centro de Computo	Álvaro Martin Pérez Manjarrez Sub. de Servicios Administrativos	Jesús Rafael Sánchez Sebreros Dirección General del ITSPP

EDUCACION
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR DE PUERTO PEÑASCO
COPIA CONTROLADA