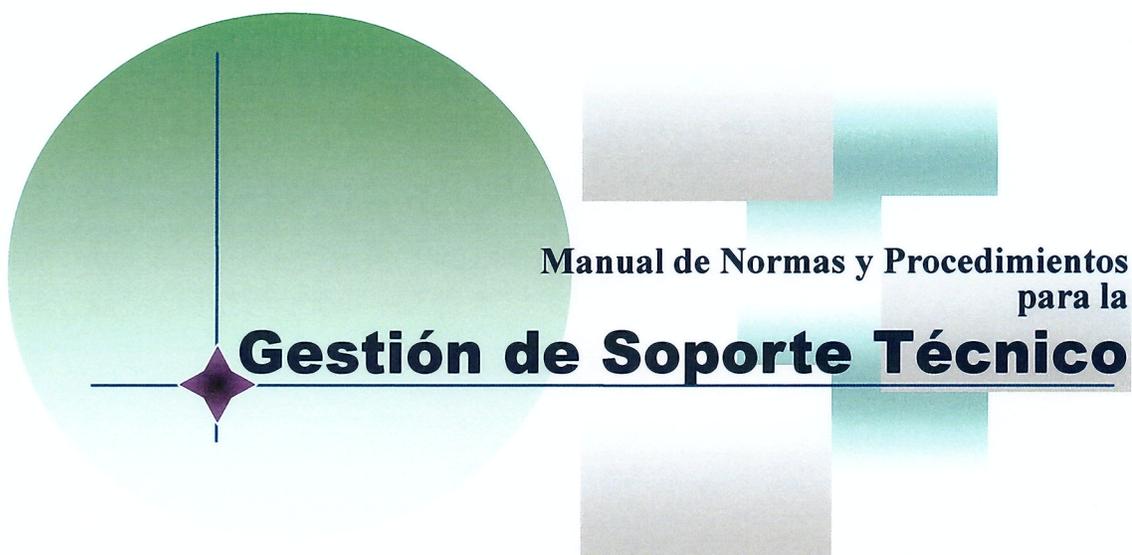




REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR



Manual de Normas y Procedimientos
para la

Gestión de Soporte Técnico

Julio, 2014



Resolución nº 2014.404.758

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR**

El Consejo Universitario de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador en uso de las atribuciones que le confiere el **Artículo 20, Numeral 34** del Reglamento General de la Universidad

CONSIDERANDO

Que la Universidad en su proceso de revisión y transformación continua, prevé el establecimiento formal de los instrumentos que permitan fortalecer y documentar el funcionamiento de las distintas áreas y procesos de la Universidad.

CONSIDERANDO

La necesidad de sistematizar y documentar los procedimientos relativos a la Gestión de Soporte Técnico, que regulen efectivamente estos procesos en la Universidad.

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos para la Gestión de Soporte Técnico, anexo.

ARTÍCULO 2°: Realizar el seguimiento y control a la implementación del Manual de Normas y Procedimientos para la Gestión de Soporte Técnico, a efectos de garantizar su evaluación y perfectibilidad.

Dado, firmado y sellado en sesión del Consejo Universitario, en Paracotos a los dieciséis días del mes de julio

RAÚL LÓPEZ SAYAGO

Rector



ESTELVA LIUVAL MORENO DE TOVAR

Secretaria



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

PARTICIPACIÓN Y APROBACIÓN

POR LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

Prof. Javier Gallardo

Director de Informática




Audrey Velásquez

Jefe de la Unidad Soporte Técnico



POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

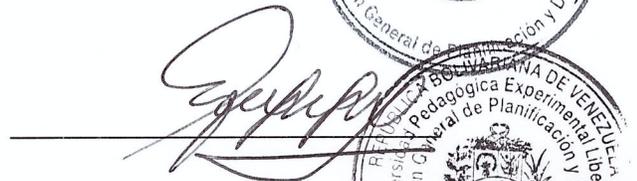
Dra. Miriam Quintana de Robles

Directora General de Planificación y Desarrollo




Lcda. Gabis Martínez

Jefe de la Unidad de Organización y Sistemas




Lcdo. Eulogio Cabezas

Planificador Central





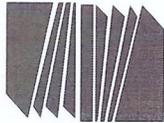
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

INDICE

- Base Legal.
- Descripción del Proceso de Gestión de Soporte Técnico a Usuarios.
- Procedimientos que dinamizan el proceso de Gestión de Soporte Técnico a Usuarios.
- Normas Generales.
- Descripción de los Procedimientos.
 - ❖ Atención a Usuarios.
 - ❖ Mantenimiento Preventivo y correctivo de los Equipos de Computación.
 - ❖ Instalación de Hardware y software
 - ❖ Actualización de Hardware y Software
- Glosario.

Código: DIGST	Fecha de Actualización:	Nº Actualización:	Fecha de Vigencia: 16 JUL 2014	Página: 2/24
------------------	-------------------------	-------------------	-----------------------------------	-----------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

BASE LEGAL

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Gaceta Oficial N° 36.860 de fecha 30 de Diciembre de 1999.

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación

Gaceta Oficial N° 38.242 del 3 de agosto de 2005.

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos

Gaceta Oficial N° 2.818 Extraordinario del 1 de julio de 1981.

Ley de Simplificación de Trámites Administrativos

Gaceta Oficial N° 5.891 Extraordinario del 31 de julio de 2008.

Ley Especial Contra Delitos Informáticos

Gaceta Oficial N° 37.313 del 30 del octubre de 2001.

Ley Contra la Corrupción

Gaceta Oficial N° 5.637 Extraordinario del 07 de abril de 2003.

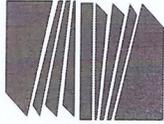
Ley de Universidades

Gaceta Oficial N° 1.429 Extraordinario del 08 de abril de 1970.

Reglamento General de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.499 Extraordinario de fecha 10 de Noviembre de 2000.

Código: DIGST	Fecha de Actualización:	N° Actualización:	Fecha de Vigencia: 10 JUL 2014	Página: 3/24
------------------	-------------------------	-------------------	-----------------------------------	-----------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

-DESCRIPCIÓN

Son un conjunto de actividades que se realizan en la Unidad / Sección Soporte Técnico, en referencia a la parte tecnológica de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), prestando apoyo en las mejoras del desarrollo de los procedimientos institucionales a todas las dependencias que la conforman, a través de la prestación de servicios a usuarios en materia de hardware y software.

-PROCEDIMIENTOS QUE DINAMIZAN EL PROCESO DE GESTION DE ANALISIS Y DISEÑOS DE SISTEMAS Y APLICACIONES

- ❖ Atención a Usuarios
- ❖ Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Computación
- ❖ Instalación de Hardware y Software
- ❖ Actualización de Hardware y Software

-NORMAS GENERALES

A los efectos de servir como marco normativo para el manejo del contenido del presente Manual se establecen las siguientes normas generales:

1. La Unidad/ Sección de Soporte Técnico, velará por el buen funcionamiento de los equipos de computación de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), a través de la adecuada prestación de servicios a los usuarios.
2. Los usuarios que manejen los equipos de computación, deberán darle el uso adecuado a los mismos, para que funcionen correctamente.

Código: DIGST	Fecha de Actualización:	Nº Actualización:	Fecha de Vigencia: 16 JUL 2014	Página: 4/24
------------------	-------------------------	-------------------	-----------------------------------	-----------------

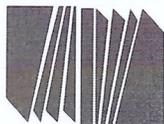


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

3. Una vez atendido el requerimiento del usuario, el operador técnico deberá documentar en el Sistema Atención a Usuarios UPEL (I.R.M) el resultado final del mismo, para el control estadístico.
4. El ingreso del operador técnico al Sistema Atención a Usuarios UPEL (I.R.M), se realizará a través de la clave designada y el mismo atenderá las solicitudes que ingresen a su buzón de solicitudes por orden de llegada.
5. El tiempo para atender las solicitudes informáticas de los usuarios, dependerá del tipo de solicitud y el nivel de complejidad del mismo, la cantidad de operadores técnicos disponibles en la Unidad/Sección de Soporte Técnico.
6. La Unidad/ Sección de Soporte Técnico a Usuario, deberá atender las solicitudes de los usuarios en materia de equipos computarizados (hardware y software) en la parte de instalación, actualización y mantenimiento tanto preventivo como correctivo a los equipos.
7. Las unidades solicitantes realizarán las solicitudes a través del Sistema Solicitud de Servicios UPEL (I.R.M).
8. Todas las solicitudes en materia de informática, serán registradas en el Sistema Solicitud de Servicios UPEL (I.R.M), bien sea por el usuario o por el operador técnico al recibir solicitudes a través de correo electrónico o vía telefónica.
9. Para efectuar el mantenimiento a los equipos de computación bien sea preventivo o correctivo, el operador técnico, deberá realizar un respaldo de la información contenida en el mismo.

Código: DIGST	Fecha de Actualización:	Nº Actualización:	Fecha de Vigencia: 16 JUL 2016	Página: 5/24
------------------	-------------------------	-------------------	-----------------------------------	-----------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

10. Para la ejecución del mantenimiento preventivo se deberá notificar a las dependencias a través de memorando anexando la programación establecida, para que tomen las medidas necesarias.

11. La instalación y actualización de hardware y software deberán realizarse por solicitud del usuario o porque la Unidad / Sección de Soporte Técnico lo considere necesario para la mejora en los equipos de computación, que favorecerán a los usuarios en el cumplimiento de sus actividades.

12. Los operadores técnicos deberán asesorar a los usuarios que lo requieran, para la adquisición de nuevos equipos de computación dando las características específicas y adecuadas de los equipos.

Código: DIGST	Fecha de Actualización:	Nº Actualización:	Fecha de Vigencia: 16 JUL 2014	Página: 6/24
------------------	-------------------------	-------------------	-----------------------------------	-----------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

Procedimiento: Atención a Usuarios

A.- Objetivo:

Establecer los pasos a seguir para atender los requerimientos de soporte técnico de manera eficiente y oportuna en todas las Unidades adscritas a la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) que lo requieran para el cumplimiento de sus actividades dentro de la Institución.

B.- Alcance:

Contempla desde la recepción de la solicitud, procesamiento del mismo, hasta la solución y respuesta oportuna del requerimiento.

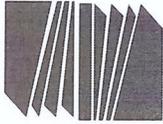
C.- Unidad Responsable:

- Unidad / Sección Soporte Técnico.

D.- Unidades Involucradas:

- Dirección de Informática.
- Unidad / Sección Soporte Técnico.
- Unidad Solicitante.

Código: DIGST-AU	Fecha de Actualización:	Nº Actualización:	Fecha de Vigencia: 16 III 2014	Página: 7/24
----------------------------	--------------------------------	--------------------------	--	------------------------



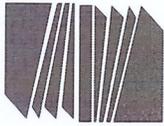
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

Procedimiento: Atención a Usuarios

E.- Descripción del Procedimiento (Flujo Narrativo, Normas e Instrucciones Adicionales)

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<p style="text-align: center;">[UNIDAD SOLICITANTE]</p> <p>1. Solicita a través del sistema Solicitud de Servicios UPEL (I.R.M) o via telefónica, el requerimiento tecnológico a la Dirección de Tecnología de Información.</p> <p style="text-align: center;">[DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA/ UNIDAD / SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO]</p> <p>2. Recibe solicitud y determina si la solicitud es a través del sistema Solicitud de Servicios UPEL o via telefónica.</p> <p>3. Ingresar al Sistema Solicitud de Servicios UPEL con su clave de usuario y contraseña, registra la solicitud.</p> <p>4. Ingresar al Sistema Solicitud de Servicios UPEL con su clave de usuario y contraseña y ubica la solicitud.</p> <p>5. Anota el número de reporte que genera el sistema, verifica los datos, e identifica el tipo de solicitud.</p> <p>Mantenimiento Correctivo a Equipos de Computación</p> <p>Instalación de Hardware y Software</p> <p>Actualización de Hardware y Software</p> <p>Otros</p> <p>Ver procedimiento Mantenimiento Correctivo a Equipos de Computación (mismo manual)</p> <p>Ver procedimiento Instalación de Hardware y Software (mismo manual)</p> <p>Ver procedimiento Actualización de Hardware y Software (mismo manual)</p> <p style="text-align: center;">2</p>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las unidades solicitantes de la UPEL” harán el requerimiento de soporte técnico a través del Sistema Solicitud de Servicios UPEL (I.R.M). Todas las solicitudes de servicios serán documentadas por el operador técnico responsable de dicha solicitud y notificará al usuario sobre el resultado final de la misma. La Unidad/Sección de Soporte Técnico, tramitará todas aquellas solicitudes de acuerdo al orden en el cual llegue el requerimiento, a la disponibilidad del personal y la emergencia de la solicitud.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

Procedimiento: Atención a Usuarios

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<pre> graph TD Start([1]) --> Res[RESPONSABLES] subgraph Res [DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA UNIDAD / SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO] S6[6. Plantea posibles soluciones al problema descrito y selecciona una de las alternativas y ejecuta el trabajo para solventar el problema. 7. Verifica si el problema fue solucionado.] end S6 --> D1{Solucionado?} D1 -- No --> S8[8. Selecciona otra alternativa y ejecuta el trabajo, continua en el paso N° 7.] D1 -- Si --> S9[9. Ubica el N° de reporte en el sistema - la opción comentario y documenta que la solicitud fue procesada.] S9 --> U[SOLICITANTE] subgraph U [UNIDAD SOLICITANTE] S10[10. Ingresar al Sistema Solicitud de Servicios UPEL, verificar el comentario plasmado por la Dirección de Informática de Información/ Unidad / Sección de Soporte Técnicos. 11. Verifica si fue solventado el problema. 12. En el sistema- opción comentario del solicitante, coloca si esta o no conforme.] end S10 --> Res2[DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA/ UNIDAD / SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO] subgraph Res2 [DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA/ UNIDAD / SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO] S13[13. Ingresar al Sistema Ubica el N° de reporte y verifica respuesta emitida por el solicitante.] end S13 --> D2{Solicitante Conforme} D2 -- No --> S14[14. Identifica el porque y continua en el paso N° 6.] D2 -- Si --> S15[15. Cierra el caso en el Sistema / Estatus de la Solicitud, seleccionando la opción Completada.] </pre>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> El operador técnico responsable de una solicitud, informará oportunamente al usuario sobre el estado de la misma. La Unidad/Sección Soporte Técnico, realizará seguimiento de cada una de las solicitudes de servicio y así asegurar la calidad del servicio prestado.

Código:
DIGST-AU

Fecha de Actualización:

Nº Actualización:

Fecha de Vigencia:
16 JUL. 2014

Página:
9/24



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

Procedimiento: Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Computación

A.- Objetivo:

Establecer los niveles de responsabilidad de los pasos a seguir, para el mantenimiento preventivo del software y hardware, que permita asegurar la adecuada disponibilidad e integridad de los equipos informáticos y prevenir daños futuros, prolongando la vida útil de los mismos en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL).

B.- Alcance:

Abarca desde la elaboración del cronograma de mantenimiento preventivo a las diferentes unidades de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) o la solicitud de mantenimiento correctivos por parte de las dependencias, hasta la instalación en la unidad del equipo depurado interna y externamente.

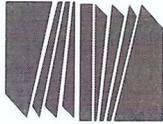
C.- Unidad Responsable:

- Unidad / Sección Soporte Técnico.

D.- Unidades Involucradas:

- Dirección de Informática.
- Unidad / Sección Soporte Técnico.
- Unidad Solicitante.

Código: DIGST- MPCEC	Fecha de Actualización:	Nº Actualización:	Fecha de Vigencia: 16 JUL. 2014	Página: 10/24
--------------------------------	--------------------------------	--------------------------	---	-------------------------



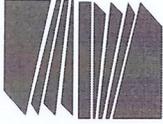
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

Procedimiento: Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Computación

E.- Descripción del Procedimiento (Flujo Narrativo, Normas e Instrucciones Adicionales)

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA/ UNIDAD / SECCIÓN SOPORTE TÉCNICO </div> <p>1. Genera programación de mantenimiento preventivo de los equipos de computación de todas las dependencias que integran la UPEL, de acuerdo al calendario institucional.</p> <p>2. Emite memorando a las diferentes dependencias de la UPEL, anexando cronograma, donde especifica las fechas y horas en las que se realizará el mantenimiento preventivo de los equipos de computación.</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD A[Programación] --> B[Memorando (1)] B --> C[Memorando] C --> D[DEPENDENCIA] </pre> </div> <p>3. Recibe memorando en original y copia con anexo, firma y devuelve copia.</p> <p>4. Notifica al personal las fechas y horas en las que se realizará el mantenimiento preventivo de los equipos de computación.</p> <p style="text-align: center;">MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LOS EQUIPOS DE COMPUTACIÓN</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD E{{Ver procedimiento Atención a Usuarios desde el paso N°1 al paso N°5 (del mismo manual)}} --> F[DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA/ UNIDAD / SECCIÓN SOPORTE TÉCNICO] </pre> </div> <p>5. Acude a la dependencia que le corresponde realizar el mantenimiento a los equipos de computación y llena la primera parte del formulario "Mantenimiento de Equipos de Computación" (original y copia).</p> <p>6. Entrega el formulario "Mantenimiento de Equipos de Computación" (original y copia) al usuario para que firme y sella en señal de autorización para el retiro de los equipos de computación.</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> </div>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> El Mantenimiento Preventivo se realizará dos (02) veces al año.

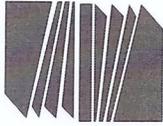


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

Procedimiento: Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Computación

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<p>1</p> <p>DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN/ UNIDAD / SECCIÓN SOPORTE TÉCNICO</p> <p>7. Desinstala el equipo (PC, MONITOR, MOUSE y TECLADO) y traslada a la Dirección de Tecnología de Información el PC, MOUSE y TECLADO.</p> <p>8. Instala el equipo a un Monitor de la Unidad/ Sección Soporte Técnico y conecta un disco duro portable a través del puerto USB.</p> <p>9. Respalda toda la información que el usuario tiene en el disco duro de la maquina, en el disco duro portable.</p> <p>10. Desconecta el disco duro portable y Desinstala el equipo (PC, MONITOR, MOUSE y TECLADO) Destapa el PC, retira las memorias, sopla con la sopladora el equipo y aplica el limpia contacto (liquido) en las ranuras y conexiones internas.</p> <p>11. Coloca las memorias y la tapa del PC, e instala MOUSE y TECLADO.</p> <p>12. Instala el PC a un monitor de la Unidad/ Sección Soporte Técnico, enciende la computadora y chequea que inicie el sistema operativo correctamente.</p> <p>Inicia Correctamente?</p> <p>No</p> <p>13. Identifica la falla, busca y ejecuta solución, continua en el paso N° 10.</p> <p>Si</p> <p>14. Instala y ejecuta el programa correspondiente para eliminar los archivos temporales y limpiar el registro de la lista de programas y comandos instalados en el PC.</p> <p>3</p>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Previo a realizar el mantenimiento del equipo el operador técnico, deberá respaldar la información contenida en la computadora en un disco duro portable.

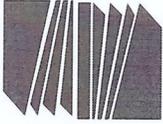


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

Procedimiento: Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Computación

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<pre> graph TD 2{{2}} --> Box1[DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA/ UNIDAD / SECCIÓN SOPORTE TÉCNICO] Box1 --> 15[15. Instala y ejecuta el programa correspondiente, para eliminar los programas spyware (espías), que se encuentran alojados en el ordenador. 16. Activa el antivirus, para eliminar los virus existentes en el PC y realiza pruebas de funcionamiento.] 15 --> 16 16 --> 17{Buen funcionamiento?} 17 -- No --> 17[17. Formatea el equipo, instala los software correspondientes y graba la información respaldada. (continua en el paso N° 13)] 17 -- Si --> 18[18. Desinstala el PC del monitor, el MOUSE y el TECLADO.] 17 --> 19[19. Limpia el MOUSE y el TECLADO con un pañito humedecido, con el liquido seleccionado para la limpieza de los equipos de computación, y llena la segunda parte del formulario Mantenimiento de Equipos de Computación (original y copia) 20. Acude a la Dependencia con el PC, TECLADO y MOUSE y Limpia el Monitor con un pañito humedecido con el liquido seleccionado para la limpieza de los equipos de computación.] 18 --> 19 19 --> 21[21. Instala nuevamente el PC al Monitor, TECLADO y MOUSE y realiza prueba de funcionamiento. 22. Entrega al responsable de la Dependencia formulario "mantenimiento de Equipos de Computación (original y copia) para su firma y sello de recepción y aprobación.] 21 --> 22 22 --> 4{{4}} </pre>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo mantenimiento de equipó de computación será realizado de acuerdo a un programa independiente o a solicitud del usuario.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

Procedimiento: Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Computación

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<pre>graph TD; A[3] --> B[23. Recibe formato de mantenimiento de equipo de computación, firma y sella (original y copia) y entrega copia a la Dirección de Tecnología de Información.]; B --> C[/Formato de Mantenimiento (1)/]; C --- D[DEPENDENCIA]; C --> E[24. Recibe copia firmada por la Dependencia y archiva para su control.]; E --> F[/Formato de Mantenimiento (1)/]; F --> G[]; G --- H[DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA/ UNIDAD / SECCIÓN SOPORTE TÉCNICO];</pre>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Antes de ser firmado el formato Mantenimiento de Equipos de Computación, deberá ser encendido el equipo frente al usuario para verificar su buen funcionamiento.



MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN

	1. FECHA
--	-----------------

2. DATOS DEL USUARIO

2.1. Nombre y Apellido: _____

2.2. Unidad de Adscripción: _____

2.3. Teléfono/Extensión: _____

3. DATOS DEL OPERADOR DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA/ UNIDAD / SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO

3.1. Nombre y Apellido: _____

3.2. Tipo de Mantenimiento: Preventivo Correctivo

3.3. Nro. de Reporte: _____

3.4. Teléfono/Extensión: _____

4. DATOS DEL (LOS) EQUIPO (S) Y EL MANTENIMIENTO

4.1. EQUIPO	4.2. MARCA	4.3. N° DE CONTROL DE BIEN NACIONAL	4.4. ACCIONES EJECUTADAS AL EQUIPO	4.5. OBSERVACIONES
<input type="checkbox"/> CPU			<input type="checkbox"/> ESPALDO DE INFORMACIÓN	
<input type="checkbox"/> MONITOR			<input type="checkbox"/> LIMPIEZA INTERNA	
<input type="checkbox"/> TECLADO			<input type="checkbox"/> LIMPIEZA EXTERNA	
<input type="checkbox"/> MOUSE			<input type="checkbox"/> CAMBIO DE COMPONENTES	
<input type="checkbox"/> OTRO			<input type="checkbox"/> INSTALACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO	
Especifique :			<input type="checkbox"/> INSTALACIÓN DE APLICACIONES	
			<input type="checkbox"/> EJECUCIÓN DE ANTIVIRUS Y ANTI SPYWARE	
			<input type="checkbox"/> CONFIGURACIÓN DE APLICACIONES E IMPRESORAS	

5. AUTORIZACIÓN

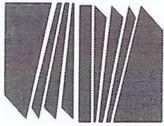
5.1. AUTORIZADO POR			5.2. RECIBIDO POR		
5.1.1. Fecha y hora de retiro de (los) equipo (s) de computación de la unidad:	Día	Mes	Año	Hora:	5.2.1. Fecha y hora de entrega de (los) equipo (s) de computación a la unidad:
5.1.2. Nombre y Apellido:					5.2.2. Nombre y Apellido:
Firma y Sello			Firma y Sello		

16 JUL. 2014

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMULARIO “MATENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN”

1. **Fecha:** Anote el día, mes y año de llenado del formulario.
2. **Datos del Usuario:** Corresponde a los datos del usuario responsable del equipo de computación al cual se le realizará el mantenimiento.
3. **Nombre y Apellido:** Coloque el nombre y el apellido del usuario responsable del (los) equipo (s) de computación al cual se le realizará el mantenimiento.
 - 3.1. **Unidad de Adscripción:** Coloque la Unidad a la cual se encuentra adscrito el usuario. ejemplo: Dirección General de Planificación y Desarrollo / Unidad o Sección de Organización y Sistemas.
 - 3.2. **Teléfono/ Extensión:** Anote los números correspondientes al teléfono o extensión de la unidad en la cual se encuentra ubicado el usuario.
4. **Datos del Operador de la Dirección de Informática / Unidad/Sección de Soporte Técnico:** Corresponde a los datos del usuario adscrito a la Unidad / Sección de Soporte Técnico, encargada de realizar el mantenimiento del (los) equipo (s) de computación.
 - 4.1. **Nombre y Apellido:** Coloque el nombre y el apellido del operador técnico encargado de realizar el mantenimiento a el (los) equipo (s) de computación.
 - 4.2. **Tipo de Mantenimiento:** Seleccione una de las dos opciones marcando con una equis, de acuerdo al mantenimiento a realizarle al equipo de computación.
 - 4.3. **Nro de Reporte:** Para el tipo de mantenimiento correctivo, anote el número de reporte que arroja el Sistema Solicitud de Servicios Upel.
 - 4.4. **Teléfono / Extensión:** Anote los números correspondientes al teléfono o extensión del operador técnico responsable de realizar el mantenimiento al equipo de computación.
5. **Datos del (los) Equipo (s) y el Mantenimiento:** Corresponde a la información del equipo, al cual se le realiza el mantenimiento y la información del mantenimiento una vez realizado.
 - 5.1. **Equipo:** Seleccione una o varias alternativas marcando con una equis en el recuadro correspondiente al equipo que se le realizará el mantenimiento.
 - 5.2. **Marca:** Escriba la marca del equipo de computación, de acuerdo al recuadro seleccionado en la columna anterior.
 - 5.3. **N° de Control del Bien Nacional:** Anote el número que fue asignado por la Unidad de Bienes Nacionales, al equipo que se le realizará el mantenimiento.
 - 5.4. **Acciones Ejecutadas al Equipo:** Seleccione una o varias alternativas marcando con una equis en el recuadro correspondiente según el mantenimiento realizado al (los) equipo (s) de computación.
 - 5.5. **Observaciones:** Escriba las observaciones que considere necesarias plasmar en el formulario y que no estén reflejadas en ningunos de los campos del mismo.
6. **Autorización:** Corresponde a los datos de las personas responsables de autorizar la salida del (los) equipo (s) de la unidad y de la recepción del mismo.
 - 6.1. **Autorizado por:** Persona responsable en la Unidad de Adscripción de autorizar la salida del (los) equipo (s) de la unidad.
 - 6.1.1. **Fecha y hora de retiro de (los) equipo (s) de Computación de la Unidad:** Anote la fecha y la hora en la cual retiran el (los) equipo (s) de computación de la unidad.
 - 6.1.2. **Nombre y Apellido:** Coloque el nombre y el apellido de la persona que autoriza (Jefe de la Unidad/Sección)
 - 6.1.3. **Firma y Sello:** Estampe la firma de la persona que autoriza y coloque el sello de la Unidad.
 - 6.2. **Recibido por:** Persona que recibe el (los) equipo (s) en la unidad.
 - 6.2.1. **Fecha y hora de retiro de (los) equipo (s) de Computación de la Unidad:** Anote la fecha y la hora en la cual reciben el (los) equipo (s) de computación de la unidad.
 - 6.2.2. **Nombre y Apellido:** Coloque el nombre y el apellido de la persona que recibe el (los) equipo (s) de computación en la unidad.
 - 6.2.3. **Firma y Sello:** Estampe la firma de la persona que recibe el (los) equipo (s) y coloque el sello de la Dependencia.

16 JUL. 2014



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

Procedimiento: Instalación de Hardware y Software

A.- Objetivo:

Establecer los pasos a seguir para realizar las instalaciones de hardware y software solicitadas por las diferentes unidades que conforman la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) y velar por el buen funcionamiento de los mismos.

B.- Alcance:

Abarca desde la solicitud de instalación de hardware y software, realizada por las dependencias, hasta la instalación propiamente dicha por los operadores técnicos adscritos a la Dirección de Informática.

C.- Unidad Responsable:

- Unidad / Sección Soporte Técnico.

D.- Unidades Involucradas:

- Dirección de Informática.
- Unidad / Sección Soporte Técnico.
- Unidad Solicitante.

Código: DIGST- IHS	Fecha de Actualización:	Nº Actualización:	Fecha de Vigencia: 16 JUL. 2014	Página: 17/24
------------------------------	--------------------------------	--------------------------	---	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

Procedimiento: Instalación de Hardware y Software

E.- Descripción del Procedimiento (Flujo Narrativo, Normas e Instrucciones Adicionales)

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<pre> graph TD Start{{Ver procedimiento Atención a Usuarios desde el paso N°1 al paso N°5 (del mismo manual)}} Start --> Step1[1. Acude a la Unidad Solicitante, identifica el tipo de equipo a instalar.] Step1 --> Decision1{Tipo de equipo} Decision1 -- Usado --> Step2[2. Traslada el equipo a la Dirección de Informática, limpia y formatea el equipo e instala el software, sistema operativo y aplicaciones.] Decision1 -- Nuevo --> Step3[3. Traslada el equipo a la Dirección de Informática, instala el software, sistema operativo y aplicaciones.] Step2 --> Step4[4. Determina si sustituye a otro equipo.] Step3 --> Step4 Step4 --> Decision2{Sustituye otro equipo?} Decision2 -- Si --> Step5[5. Emigra la data de un equipo a otro, a través del disco duro portable o a través de la red.] Decision2 -- No --> Step6[6. Traslada el equipo a la Unidad Solicitante.] Step5 --> Step7[7. Instala el equipo e instala la (s) impresora (s) correspondientes de la unidad a la Computadora.] Step6 --> Step7 </pre>	<p>Normas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La prueba, instalación y puesta en marcha de los equipos y/o dispositivos informáticos, será realizada por La Unidad / Sección de Soporte Técnico a Usuarios. 2. La Unidad / Sección Soporte Técnico, no podrá instalar ningún software requerido por el usuario, si no posee la licencia para su utilización. 3. El operador técnico encargado de atender la solicitud, analizará la compatibilidad del software requerido con el equipo a utilizar, de igual manera instalará solo la aplicación indicada en el requerimiento.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

Procedimiento: Actualización de Hardware y Software

A.- Objetivo:

Restaurar y actualizar los Hardware y Software de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), que sean requeridos por las distintas dependencias que la conforman, a fin de contar con equipos en óptimas condiciones para ser usados por los empleados en el cumplimiento de sus funciones.

B.- Alcance:

Abarca desde la solicitud de instalación de hardware y software, realizada por las dependencias, hasta la instalación propiamente dicha por los operadores técnicos adscritos a la Dirección de Informática

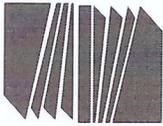
C.- Unidad Responsable:

- Unidad / Sección de Soporte Técnico.

D.- Unidades Involucradas:

- Dirección de Informática.
- Unidad / Sección de Soporte Técnico.
- Unidad Solicitante.

Código: DIGST- AHS	Fecha de Actualización:	Nº Actualización:	Fecha de Vigencia: 16 JUL. 2014	Página: 19/24
------------------------------	--------------------------------	--------------------------	---	-------------------------

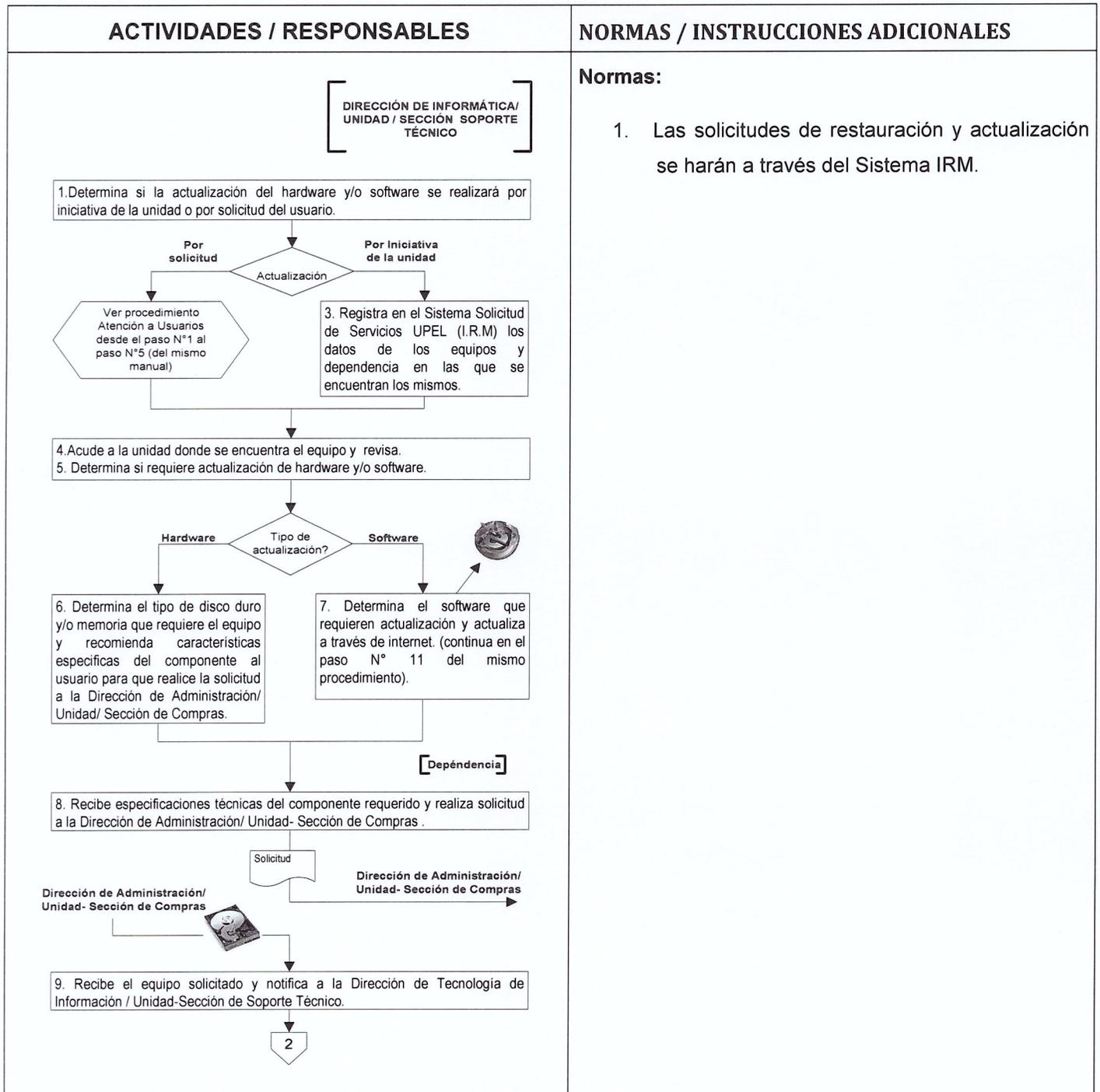


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

Procedimiento: Actualización de Hardware y Software

E.- Descripción del Procedimiento (Flujo Narrativo, Normas e Instrucciones Adicionales)



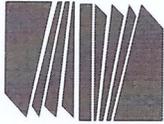
Código:
DIGST- AHS

Fecha de Actualización:

Nº Actualización:

Fecha de Vigencia:
16 JUL. 2014

Página:
20/24

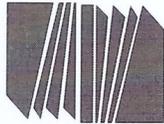


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

Procedimiento: Actualización de Hardware y Software

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<p>10. Recibe notificación e instala el componente en el equipo. 11. Ingesta al Sistema Solicitud de Servicios UPEL (I.R.M), y registra las actualizaciones de hardware y software realizadas al equipo y cierra el caso.</p>	<p>Normas:</p> <p>2. El analista encargado, verificará la compatibilidad de los Software que se vayan a instalar o actualizar.</p>



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

Glosario

Aplicaciones

Son aplicaciones los procesadores de textos, hojas de cálculo, bases de datos, programas de dibujo, paquetes estadísticos, etc.

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, entre otros, 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.

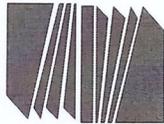
Hardware

Conjunto de componentes materiales de un sistema informático. Cada una de las partes físicas que forman un ordenador, incluidos sus periféricos. Maquinaria y equipos (CPU, discos, cintas, modem, cables, entre otros). En operación, un computador es tanto hardware como software. Uno es inútil sin el otro.

IRM

Sistema abierto de administración de recursos de información, que tiene como función principal, controlar y administrar información relacionada con el Soporte Técnico e Inventario Informático de la Universidad.

Código: DIGST	Fecha de Actualización:	Nº Actualización:	Fecha de Vigencia: 16 JUL. 2014	Página: 22/24
-------------------------	--------------------------------	--------------------------	---	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

Mantenimiento Preventivo

Son todas las actividades dirigidas a preservar y conservar el buen funcionamiento de los bienes informáticos.

Mantenimiento Correctivo

Son todas las actividades dirigidas tanto a corregir los problemas que pudieran presentar los bienes informáticos que no estén bajo garantía, como a atender los requerimientos o asesorías solicitados por los usuarios.

Memoria

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.

Programa

Toda secuencia de instrucciones o indicaciones destinadas a ser utilizadas, directa o indirectamente, en un sistema informático para realizar una función o una tarea o para obtener un resultado determinado, cualquiera que fuere su forma de expresión y fijación.

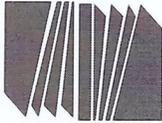
Puerto

Es un elemento hardware, una especie de enchufe que permite la salida y entrada del ordenador mediante la conexión a distintos tipos de periféricos.

Ranuras de Expansión

Conectores o "enchufes" en la tarjeta madre en los cuales se instalan las diferentes tarjetas de expansión del computador. Existen varios tipos de estas ranuras de expansión: VLB, ISA, PCI y AGP.

Código: DIGST	Fecha de Actualización:	Nº Actualización:	Fecha de Vigencia: 16 JUL. 2014	Página: 23/24
------------------	-------------------------	-------------------	------------------------------------	------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Soporte Técnico

Sistema Operativo

Conjunto de programas fundamentales sin los cuales no sería posible hacer funcionar el ordenador con los programas de aplicación que se desee utilizar. Sin el sistema operativo, el ordenador no es más que un elemento físico inerte. Todo sistema operativo contiene un supervisor, una biblioteca de programación, un cargador de aplicaciones y un gestor de ficheros. MS-DOS y Windows 95 son los más conocidos, pero hay muchos más.

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.

Usuario

Es la unidad administrativa o funcionario de la UPEL, que necesite y utilice o acceda a cualquier bien o servicio informático.

Código: DIGST	Fecha de Actualización:	Nº Actualización:	Fecha de Vigencia: 10 de Julio, 2014	Página: 24/24
------------------	-------------------------	-------------------	---	------------------