

	Procedimiento Normalizado de Operación <b>COMUNICACIÓN, SERVICIO Y SOPORTE TÉCNICO</b>		Código (Versión): <b>GAV-PNO-SIS-01 (02)</b>
			Página 1 / 6
			Departamento emisor: <b>Sistemas</b>
Emisión: <i>ENE 2021</i>	Vigencia: <i>3 años</i>	Próxima revisión: <i>ENE-2024</i>	
Elaboró:  T.Q Diana Adriana García Linares Documentación	Revisó:  I.I Alan Christian Galicia Castillo Coordinador de Calidad	Autorizó:  Q.F.B Ma. Guadalupe Hernández Bautista Responsable Sanitario	
Fecha: <i>05-ENE-2021</i>	Fecha: <i>06-ENE-2021</i>	Fecha: <i>06-ENE-2021</i>	

## 1. OBJETIVO

- 1.1 Asegurar el buen funcionamiento, mantenimiento y servicio de todo el Sistema Computacional de Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V.

## 2. ALCANCE

- 2.1 Este procedimiento aplica desde mantenimiento correctivo y preventivo, asignación de equipos, cuentas de Correo electrónico, asignación de líneas telefónicas, adquisición de repuestos y el buen funcionamiento del Software de cada uno de los equipos instalados en Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1 **AVL:** Formato de Microsoft para archivos de audio y video
- 3.2 **Base de Datos:** Conjunto de datos organizados de modo tal que resulte fácil acceder a ellos, gestionarlos y actualizarlos.
- 3.3 **Clave Única y privada:** Esquema de encriptación en el que cada persona tiene dos claves. Los mensaje se encriptan usando la clave única del destinatario y solo pueden ser descifrados usando su clave privada
- 3.4 **Cliente/Servidor:** Este término define la relación entre dos programas de computación en el cual uno, el cliente, solicita un servicio al otro, el servidor, que satisface el pedido.
- 3.5 **Comando (command):** Instrucción que en un usuario da al sistema operativo de la computadora para realizar determinada tarea.
- 3.6 **CPU (Central Processing Unit. Unidad central de procesamiento):** Es el procesador que contiene los circuitos lógicos que realizan las instrucciones de la computadora.
- 3.7 **Disco Duro (DD):** Elemento de almacenamiento de datos en forma magnética u óptica, constituido por una lámina delgada con forma circular.
- 3.8 **DNS:** Método de identificación de una dirección de Internet. Según este método, cada computadora de la red se identifica con una dirección unívoca, la URL (Uniform Resource Locator), compuesta de grupos de letras separados por puntos. Esa dirección se obtiene subdividiendo todas las computadoras en grupos grandísimos llamados TLD (Top Level Domain) que son afines entre sí por alguna razón. Por ejemplo están los TLD basados en la identificación geográfica (donde.ar es Argentina,.uy es Uruguay, .cl es Chile) y los grupos basados en el tipo dominante de actividad (.com para actividades comerciales; .edu para fines educativos).
- 3.9 **Download:** Descargar, bajar y Transferir información desde internet a una computadora

	Procedimiento Normalizado de Operación <b>COMUNICACIÓN, SERVICIO Y SOPORTE TÉCNICO</b>	Código (Versión): <b>GAV-PNO-SIS-01 (02)</b>
		Página 2 / 6
		Departamento emisor: <b>SISTEMAS</b>

- 3.10 **Fibra Óptica:** Tecnología para transmitir información como pulsos luminosos a través de un conducto de fibra de vidrio.
- 3.11 **Firewall:** Programa informático que controla el acceso de una computadora a la red y de elementos de la red a la computadora, por motivos de seguridad.
- 3.12 **Hardware:** Todos los componente físicos de la computadora y sus periféricos.
- 3.13 **HTML:** Lenguaje de programación para armar páginas web
- 3.14 **Impresora:** Dispositivo periférico que reproduce textos e imágenes en papel.
- 3.15 **Internet:** Sistema mundial de redes de computadoras interconectadas como herramienta de comunicación e información.
- 3.16 **Red LAN:** Red de datos para dar servicio a un área.
- 3.17 **Password:** Contraseña
- 3.18 **Software:** Término general que designa los diversos tipos de programas usados en computación.
- 3.19 **Spam:** Correo electrónico no solicitado.

#### 4. RESPONSABILIDADES

##### 4.1 Es responsabilidad del Ing. de Soporte Técnico en Sistemas de Información

- 4.1.1. Asignar Equipos Desktop y Laptop a Usuarios Nuevos o cambio de Equipos
- 4.1.2. Asignar Líneas telefónicas a Usuarios Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V.
- 4.1.3. Administrar las cuentas de Correo de usuarios de Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V.
- 4.1.4. Administrar y configurar impresoras Sharp de Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V.
- 4.1.5. Realizar el mantenimiento correctivo y preventivo de cada equipo de Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V.
- 4.1.6. Asegurar el buen funcionamiento de la Red LAN
- 4.1.7. Administrar las líneas telefónicas de planta Gavilán y Planta Ganaderos
- 4.1.8. Difundir el programa de Mantenimiento Preventivo al personal correspondiente.
- 4.1.9. Realizar las copias de Seguridad de los Equipos de los usuarios que son dados de baja.

##### 4.2. Es responsabilidad del usuario

- 4.2.1. Considerar las actividades programadas del Ing. para el mantenimiento del Equipo en uso

	Procedimiento Normalizado de Operación <b>COMUNICACIÓN, SERVICIO Y SOPORTE TÉCNICO</b>	Código (Versión): <b>GAV-PNO-SIS-01 (02)</b>
		Página 3 / 6
		Departamento emisor: <b>SISTEMAS</b>

## 5. FRECUENCIA

- 5.1.1. Cada que los Usuarios de Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V. requieran la asesoría y asistencia del área de Soporte Técnico.
- 5.1.2. Cada que se tenga que realizar el mantenimiento Preventivo de acuerdo al "Programa de Mantenimiento preventivo" GAV-FOR-SIS-01-01 .
- 5.1.3. Cada que se tenga que realizar el mantenimiento Correctivo de todos los equipos de cómputo en Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V.

## 6. DESARROLLO DEL PROCESO

### 6.1. Asignación de Equipo Desktop y Laptop a Usuarios Nuevos o cambio de Equipo.

- 6.1.1. Generar la responsiva correspondiente al número de serie y usuario.
- 6.1.2. El Ing. de Soporte Técnico en Sistemas de Información genera la responsiva de acuerdo al "Inventario de Equipo Laptop" (**GAV-FOR-SIS-01-04**)
- 6.1.3. El Ing. de Soporte Técnico en Sistemas de Información entrega la "Carta Responsiva Equipo de Cómputo y Electrónico" (**GAV-FOR-SIS-01-07**), para firma y resguardo de TI
- 6.1.4. El Ing. de Soporte Técnico en Sistemas de Información genera la responsiva de acuerdo al "Inventario de equipo de cómputo de escritorio" (**GAV-FOR-SIS-01-05**)

### 6.2. Asignación de líneas Telefónicas a Usuarios de Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V.

- 6.2.1. El Ing. de Soporte Técnico en Sistemas de Información generara la responsiva de acuerdo al "Inventario de Equipo Laptop" (**GAV-FOR-SIS-01-04**)
- 6.2.2. El Ing. de Soporte Técnico en Sistemas de Información entrega Responsiva de acuerdo a "Carta Responsiva Equipo de Cómputo y Electrónico" (**GAV-FOR-SIS-01-07**), para firma y resguardo de TI
- 6.2.3. El Ing. de Soporte Técnico en Sistemas de Información entregara la Responsiva de acuerdo a "Carta Responsiva Equipo de Cómputo y Electrónico" (**GAV-FOR-SIS-01-07**), para firma y resguardo de TI

### 6.3. Administrar las cuentas de correo de Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V.

- 6.3.1. El Ing. de Soporte Técnico en Sistemas de Información Generara el mail a usuarios y de nuevo ingreso y lo registrara en el en el formato "Lista de usuarios de Correo Electrónico" (**GAV-FOR-SIS-01-09**).
- 6.3.2. El Ing. de Soporte Técnico en Sistemas de Información configurara las cuentas generadas en Outlook (pop3)

### 6.4. Administrar, configurar y dar mantenimiento a impresoras de Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V.

- 6.4.1. El Ing. de Soporte Técnico en Sistemas de Información cambiara el Tóner así lo requiera
- 6.4.2. El Ing. de Soporte Técnico en Sistemas de Información reemplazara las piezas o Accesorios

### 6.5. Asegurar que los enlaces estén siempre visibles y en línea (Enlace Iusacell y Enlace Telmex)

- 6.5.1. Reportar con el proveedor si hubo alguna caída de fibra o daño en zona

**6.6. Asignar Extensiones Telefónicas**

- 6.6.1. Generar archivo para la agenda en extensiones
- 6.6.2. Generar configuraciones de acuerdo al perfil (locales, larga DN, Larga DI, Celulares)

**6.7. Administrar líneas telefónicas (Telmex, Iusacell)**

- 6.7.1. Asegurar el buen funcionamiento en ambas plantas para no perder comunicación ya sea llamadas entrantes y salientes.

**6.8. Administrar el Sistema de Video vigilancia DVR**

- 6.8.1. El Ing. de Soporte Técnico en Sistemas de Información Administra cuentas para usuarios
- 6.8.2. El Ing. de Soporte Técnico en Sistemas de Información Administra videos
- 6.8.3. El Ing. de Soporte Técnico en Sistemas de Información Asigna roles

**6.9. Realizar el programa de Mantenimiento Preventivo**

- 6.9.1. El Mantenimiento se realiza de acuerdo al "Programa de mantenimiento Preventivo" (**GAV-FOR-SIS-01-01**), el cual será difundido por el Área de TI
- 6.9.2. El Mantenimiento lo realiza solo personal de Sistemas Asignado
- 6.9.3. El Mantenimiento Preventivo se realiza de la siguiente manera:
  - 6.9.3.1 Se realiza Apagando el Equipo, desconectar todos los Periféricos, Monitor, Mouse, Teclado y CPU.
  - 6.9.3.2 Sopletear con Aire a Presión y eliminar todo el polvo acumulado
  - 6.9.3.3 Sopletear Teclado con Aire a Presión y eliminar todo el polvo acumulado
  - 6.9.3.4 Sopletear Mouse con Aire a Presión y eliminar todo el polvo acumulado
  - 6.9.3.5 Limpieza con loción, Alcohol y limpiador especial de Pantallas y Teclados
- 6.9.4. Una vez terminado el Mantenimiento Preventivo el usuario deberá firmar el registro de "Servicio de mantenimiento preventivo para equipo de Cómputo" (**GAV-FOR-SIS-01-02**)

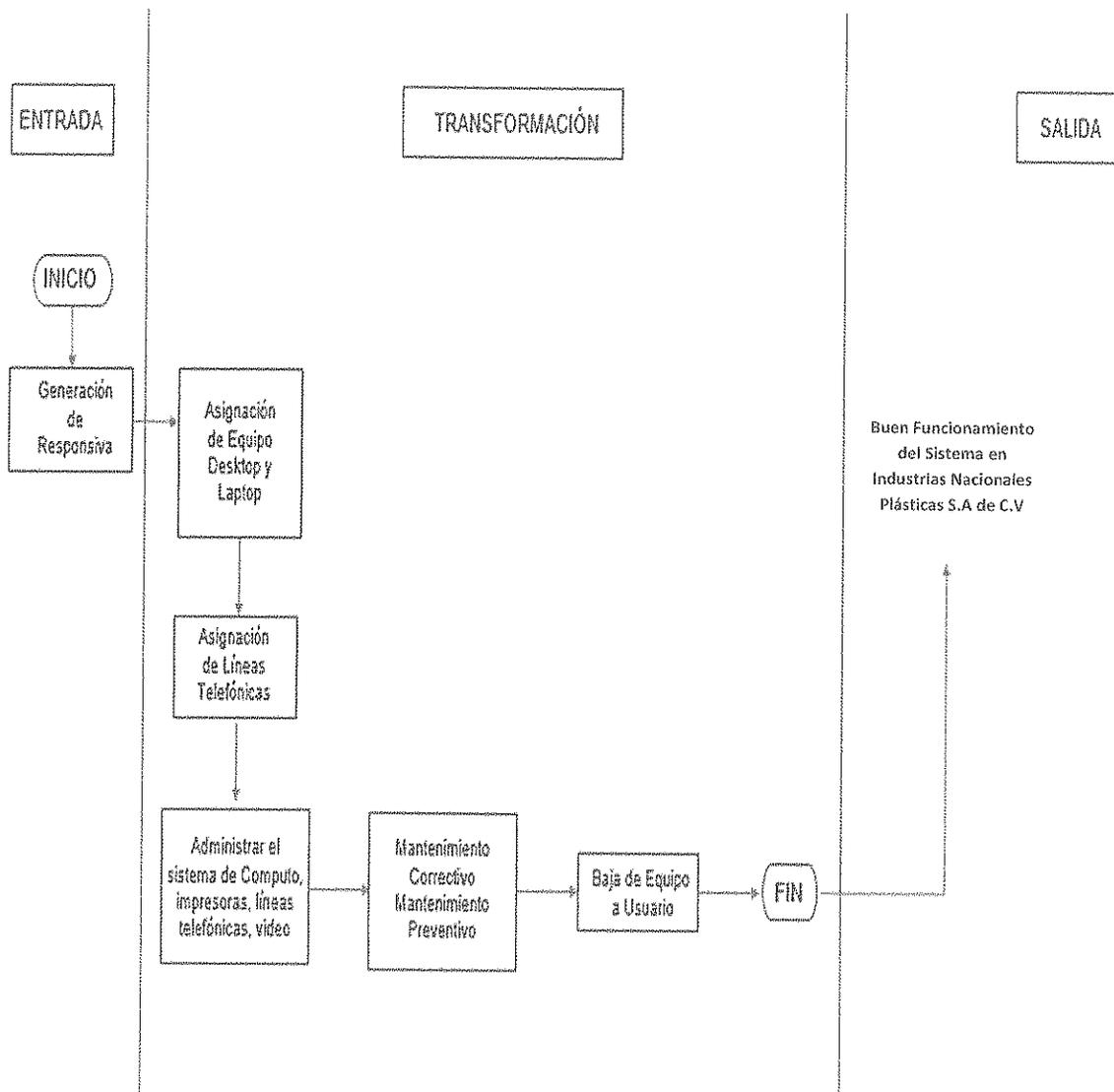
**6.10. Realizar el Programa de Mantenimiento Correctivo**

- 6.10.1. El Soporte lo realiza solo personal de Sistemas Asignado
- 6.10.2. El servicio se solicita vía: Correo Electrónico, llamadas a IVR Extensión 340
- 6.10.3. El Soporte después de ser revisado se procede a realizar las pruebas necesarias para la detección de problemas de Hardware y Software o cambio de piezas si es necesario.
- 6.10.4. De ser necesario cambio de piezas cotizar con proveedor y tiempos de entrega.
- 6.10.5. Una vez realizado el Mantenimiento Correctivo, el Ing. de Soporte Técnico en Sistemas de Información en conjunto con el usuario deberán registrar en la "Bitácora de Servicio de Mantenimiento Correctivo" (**GAV-FOR-SIS-01-03**), el problema o defecto del Equipo y las opciones tomadas para la solución

### 6.11. Baja de Equipo a Usuario

- 6.11.1. El Usuario deberá entregar de manera formal las Herramientas de Trabajo que se le entregaron al inicio del contrato
- 6.11.2. Se le entregara la responsiva que firmo al inicio de su contrato, en "Inventario de Equipo Laptop" (GAV-FOR-SIS-01-04), "Inventario de equipo de cómputo de escritorio" (GAV-FOR-SIS-01-05), según sea el caso.
- 6.11.3. Se realizara el "Programa de Respaldo Mensual" (GAV-FOR-SIS-01-10) del Equipo

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO





Procedimiento Normalizado de Operación  
**COMUNICACIÓN, SERVICIO Y SOPORTE TÉCNICO**

Código (Versión):  
**GAV-PNO-SIS-01 (02)**  
Página 6 / 6  
Departamento emisor:  
**SISTEMAS**

**8. FORMATOS**

- 8.1. GAV-FOR-SIS-01-01 Programa de mantenimiento preventivo
- 8.2. GAV-FOR-SIS-01-02 Servicio de mantenimiento preventivo para equipo de cómputo
- 8.3. GAV-FOR-SIS-01-03 Bitácora de Servicio de Mantenimiento Correctivo
- 8.4. GAV-FOR-SIS-01-04 Inventario de equipo laptop
- 8.5. GAV-FOR-SIS-01-05 Inventario de equipo de cómputo de escritorio
- 8.6. GAV-FOR-SIS-01-06 Inventario equipo de telefonía móvil
- 8.7. GAV-FOR-SIS-01-07 Carta Responsiva Equipo de Cómputo y Electrónico
- 8.8. GAV-FOR-SIS-01-08 Carta Responsivas Telefonía Móvil
- 8.9. GAV-FOR-SIS-01-09 Lista de Usuarios de Correo Electrónico
- 8.10. GAV-FOR-SIS-01-10 Programa de Respaldo mensual

**9. REFERENCIAS**

- 9.1. N/A

**10. ANEXOS**

- 10.1. N/A

11. HISTÓRICO DE CAMBIOS	VERSIÓN	NÚMERO DE CONTROL DE CAMBIOS
	02	GAV/AC/2021-003-B

**FIN DE ESTE DOCUMENTO**