

**UIEPA**  
Universidad Interserrana del Estado  
de Puebla Ahuacatlán

**PROCEDIMIENTO:  
SOPORTE TÉCNICO A EQUIPO DE  
CÓMPUTO E INFRAESTRUCTURA DE  
RED**

**Elaboró**

**Javier Reyes Ortega**  
Responsable del Área Informática

**Revisó**

**Arturo Juárez García**  
Encargado de despacho de la  
Dirección de Planeación y  
Evaluación

**Autorizó**

**Gloria Stephany Aguirre Moreno**  
Rectora

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	AJG/GSAM	17 de marzo del 2023	PL-PR-016	01	7.1.3

## 1. OBJETIVO

Brindar apoyo técnico al personal administrativo y académico, para garantizar el buen funcionamiento y disponibilidad de los equipos de cómputo 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 Planeación y Evaluación

- **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 Planeación y Evaluación para revisión y autorización, o bien a partir de que el personal administrativo/académico realiza la solicitud de mantenimiento y finaliza cuando el/la Responsable del Área Informática entrega copia del reporte de Atención de soporte técnico a los sistemas informáticos (PL-FT-042) al usuario o usuaria solicitante.

## 3. PARTES INTERESADAS

- 3.1 Comunidad universitaria
- 3.2 Coordinación de Control Interno
- 3.3 Órgano Interno de Control

## 4. MARCO LEGAL

- 4.1 Norma ISO-9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015, Requisito 7.1.3 Infraestructura.
- 4.2 Políticas del uso de internet y correo electrónico.
- 4.3 Políticas y lineamientos de seguridad para los sistemas informáticos y de comunicaciones.

## 5. REQUISITOS PERTINENTES

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

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	AJG/GSAM	17 de marzo del 2023	PL-PR-016	01	7.1.3

- 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.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

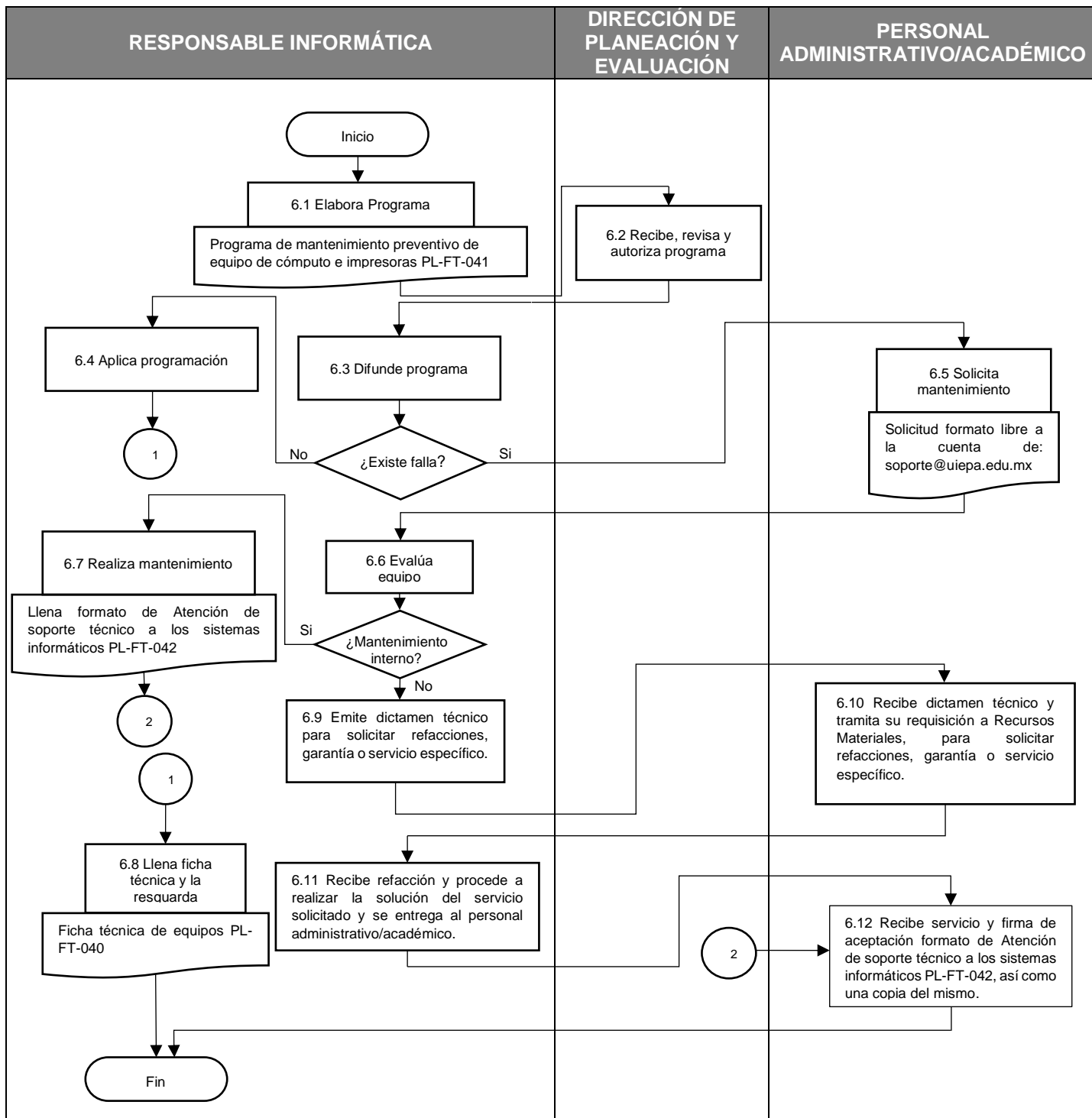
NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FRECUENCIA
6.1	Responsable del área informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora Programa de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo e impresoras PL-FT-041.</li> <li>Entrega a la DPE el Programa de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo e impresoras PL-FT-041.</li> </ul>	<p>Elabora Programa de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo e impresoras: Anual</p> <p>Mantenimiento correctivo del equipo de cómputo o impresora: Cada evento</p>
6.2	Dirección de Planeación y Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe, revisa y autoriza Programa de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo e impresoras PL-FT-041.</li> </ul>	
6.3	Responsable del área informática	<p>Difunde programa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informa a cada Dirección de área involucrada en el Programa de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo e impresoras PL-FT-041.</li> </ul> <p>¿Existe alguna falla o contingencia? SI. - Pasa a la fase 6.5 NO. - Pasa a la fase 6.4</p>	
6.4	Responsable del área informática	<p>Aplica programación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplica Programa de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo e impresoras PL-FT-041. (Se conecta a la fase 6.8).</li> </ul>	
6.5	Personal administrativo/ académico	<p>Solicita mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicita mantenimiento correctivo del equipo de cómputo o impresora, por medio de correo electrónico (formato libre) a la cuenta soporte@uiepa.edu.mx.</li> </ul>	
6.6	Responsable del área informática	<p>Evalúa equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acude al lugar donde está ubicado el equipo de cómputo o impresora.</li> <li>Evalúa el equipo de cómputo o impresora.</li> </ul> <p>¿Es un mantenimiento interno? SI. - Pasa a la fase 6.7 NO. - Pasa a la fase 6.9</p>	

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	AJG/GSAM	17 de marzo del 2023	PL-PR-016	01	7.1.3

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FRECUENCIA
6.7	Responsable del área informática	Realiza mantenimiento <ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza mantenimiento correctivo del equipo de cómputo o impresora.</li> <li>Llena formato de Atención de soporte técnico a los sistemas informáticos PL-FT-042.</li> </ul> (Se conecta a la fase 6.12)	
6.8	Responsable del área informática	Llena ficha <ul style="list-style-type: none"> <li>Llena Ficha técnica de equipos PL-FT-040 y la resguarda.</li> </ul> (Se conecta al FIN)	
6.9	Responsable del área informática	Emite un dictamen técnico para solicitar refacciones, garantía o servicio específico.	
6.10	Personal administrativo/ académico	Recibe dictamen técnico y tramita su requisición a Recursos Materiales, para solicitar refacciones, garantía o servicio específico.	
6.11	Responsable del área informática	Recibe refacción y procede a realizar la solución del servicio solicitado y se entrega al personal administrativo/académico.	
6.12	Personal administrativo/ académico	Recibe servicio, firma de aceptación formato de Atención de soporte técnico a los sistemas informáticos PL-FT-042, así como una copia del mismo. (Se conecta al FIN)	

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	AJG/GSAM	17 de marzo del 2023	PL-PR-016	01	7.1.3

**7. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**



ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	AJG/GSAM	17 de marzo del 2023	PL-PR-016	01	7.1.3

**8. INFORMACIÓN DOCUMENTAL**

NO.	CÓDIGO DEL FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO	PLAZO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO
8.1	PL-FT-040	Ficha técnica de equipos	Cuatro años	Responsable del área informática
8.2	PL-FT-041	Programa de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo e impresoras	Un año	Responsable del área informática
8.3	PL-FT-042	Atención de soporte técnico a los sistemas informáticos	Cuatro años	Responsable del área informática

**• INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FICHA TÉCNICA DE EQUIPOS PL-FT-040**

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	AJG/GSAM	17 de marzo del 2023	PL-PR-016	01	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 cuál 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 equipos (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	AJG/GSAM	17 de marzo del 2023	PL-PR-016	01	7.1.3

• **FORMATO FICHA TÉCNICA DE EQUIPOS PL-FT-040**



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

1	<b>1.- ASPECTOS GENERALES</b>											
	C. INVENTARIO	UBICACIÓN								USUARIO		
2			CARGO									
	<b>2.- DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO</b>											
	TIPO DE EQUIPO			MARCA								
	X	ESCRITORIO	IMPRESORA	MODELO								
3				SERIAL								
	<b>3.-CARACTERÍSTICAS</b>											
	DISPOSITIVO	MODELO	VELOCIDAD/ CAPACIDAD			CARACTERÍSTICAS			ESTADO			
4									B	R	M	
	PRECESADOR											
	DISCO DURO											
	MEMORIA RAM											
	<b>4.-PERIFÉRICOS</b>											
5	DISPOSITIVO	MODELO	CARACTERÍSTICAS						ESTADO			
									B	R	M	
	MONITOR											
	TECLADO											
	MOUSE											
	<b>5.-ESPECIFICACIONES LÓGICAS</b>											
6	NOMBRE DE EQUIPO	GRUPO DE TRABAJO		DIRECCIÓN IP			MASC. DE SUBRED					
	PUERTA DE ENLACE	DNS PRIMARIO		DNS SECUNDARIO								
7	<b>6.- DATOS DEL PROVEEDOR</b>											
	NOMBRE DE PROVEEDOR		DIRECCIÓN/CIUDAD			TELÉFONO		FAX				
	E-MAIL	FECHA DE ADQUISICIÓN		GARANTÍA		CELULAR		ESTADO				
8	<b>7.-OBSERVACIONES</b>											

\_\_\_\_\_  
FIRMA QUIEN REVISÓ

\_\_\_\_\_  
FIRMA QUIEN RECIBE

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	AJG/GSAM	17 de marzo del 2023	PL-FT-040	01	7.1.3

Página 1 | 3

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	AJG/GSAM	17 de marzo del 2023	PL-PR-016	01	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	AJG/GSAM	17 de marzo del 2023	PL-FT-040	01	7.1.3

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	AJG/GSAM	17 de marzo del 2023	PL-PR-016	01	7.1.3

• **INSTRUCTIVO DE LLENADO DE PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO E IMPRESORAS PL-FT-041**

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 mantenimiento realizada	Se coloca la firma de mantenimiento realizada 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	AJG/GSAM	17 de marzo del 2023	PL-PR-016	01	7.1.3



- INSTRUCTIVO DE LLENADO DE ATENCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS PL-FT-042**

NO.	NOMBRE DE APARTADO	DESCRIPCIÓN DEL LLENADO	RESPONSABLE DEL LLENADO
1	Fecha	Fecha de atención de soporte técnico	Responsable del área Informática
2	Hora	Hora en que se realiza el soporte técnico.	
3	Nombre	Nombre de quien realiza el servicio	
4	Área	Se coloca el área en donde se encuentra ubicado el equipo	
5	No. Inventario	Se escribe el número de inventario del equipo o en su caso número de serie.	
6	Falla	Seleccionar el tipo de falla: hardware, software, telefonía, web u otro y describir.	
7	Servicio	Seleccionar el tipo de servicio realizado: formateo, actualización, configuración de equipo, recuperación de datos u otro y describir.	
8	Descripción de falla o servicio.	Se describe la falla detectada del equipo o servicio.	
9	Causa dictaminada	Se describe cual fue la causa de la falla del equipo o servicio.	
10	Solución:	Se describe cual fue la solución que se le dio al equipo o servicio.	
11	Fecha	Fecha en la que se entrega el equipo al usuario o servicio realizado.	
12	Hora	Hora en la que se entrega el equipo al usuario o servicio realizado.	
13	Firma del responsable de servicio	Firma de quien realiza el mantenimiento o servicio.	
14	Firma quien recibe	Firma de quien recibe el mantenimiento o servicio.	

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	AJG/GSAM	17 de marzo del 2023	PL-PR-016	01	7.1.3

- **FORMATO DE ATENCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS PL-FT-042**



**UNIVERSIDAD INTERSERRANA DEL ESTADO DE PUEBLA – AHUACATLÁN**  
Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Puebla  
**Formato: Atención de soporte técnico a los sistemas informáticos**

<b>Responsable del área informática</b>		
Fecha:	Hora:	Nombre:
Área:	No. Inventario:	
<b>Falla</b>	<b>Servicio</b>	
Hardware: <input type="checkbox"/>	Formateo: <input type="checkbox"/>	
Software: <input type="checkbox"/>	Actualización: <input type="checkbox"/>	
Telefonía: <input type="checkbox"/>	Configuración de equipo: <input type="checkbox"/>	
Web: <input type="checkbox"/>	Recuperación de datos: <input type="checkbox"/>	
Otro: <input type="checkbox"/>	Otro: <input type="checkbox"/>	
Describe:	Describe:	
<b>Descripción de falla o servicio:</b>		
<b>Causa dictaminada:</b>		
<b>Solución:</b>		
<b>Datos de entrega:</b>		
Fecha:	Hora:	
Responsable de servicio Nombre y firma		Quien recibe Nombre y firma

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	AJG/GSAM	17 de marzo del 2023	PL-FT-042	01	7.1.3

Página 1 | 1

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	AJG/GSAM	17 de marzo del 2023	PL-PR-016	01	7.1.3

## 9. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

**DPE:** Dirección de planeación y evaluación

**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	AJG/GSAM	17 de marzo del 2023	PL-PR-016	01	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	No aplica	No Aplica	No aplica	No aplica

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
JRO	AJG/GSAM	17 de marzo del 2023	PL-PR-016	01	7.1.3