

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO Y/O PERIFÉRICOS		AP-TI-PR-04
			Versión 3
	15/11/2018		Aprobado por: Director CDS
Elaborado por: Ing. Admon. de plataformas CDS		Revisado por: Analista Oficina de Calidad	

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO Y/O PERIFÉRICOS

AMBIENTES INNOVADORES DE APRENDIZAJE

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO Y/O PERIFÉRICOS		AP-TI-PR-04
			Versión 3
			15/11/2018
	Elaborado por: Ing. Admon. de plataformas CDS	Revisado por: Analista Oficina de Calidad	Aprobado por: Director CDS

1. OBJETO

Satisfacer los requerimientos que hagan los usuarios para resolver las fallas o problemas presentados durante la utilización de los equipos de cómputo (hardware y software) que están destinados a la realización de las actividades académicas, administrativas y de gestión de la Institución. Cuando sea posible, reparar el equipo de cómputo y sus periféricos. Por otro lado, atender las solicitudes de instalación de equipos de cómputo en puestos de trabajo, así como los dispositivos periféricos utilizados por el usuario final, hasta lograr su correcto funcionamiento

2. ALCANCE

Se aplica a todas las actividades relativas al mantenimiento, instalación y/o configuración de equipos o dispositivo tecnológicos nuevos o usados, así como para los traslados internos entre dependencias. Inicia desde el envío de solicitud de servicio hasta la evaluación y cierre de la solicitud.

3. RESPONSABLE

Son responsables por el correcto desarrollo de este procedimiento en cada una de sus fases:

- **Director o jefe de la dependencia usuaria**, por solicitar el servicio, gestionar la compra o el cambio de equipos de cómputo o dispositivos periféricos tecnológicos y calificación y evaluación del servicio.
- **Ingeniero de Soporte**, por la planeación y supervisión de las actividades.
- **Coordinador de Help Desk**, por la recepción, gestión y la planificación y desarrollo de las actividades.
- **Técnico profesional de Help Desk**, por el desarrollo de la actividad.

4. DEFINICIONES

- **Hardware:** se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Son cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.
- **Software:** soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.
- Tipificación de incidentes o requerimiento: Las situaciones comúnmente presentadas son:
 - a) Incidentes o requerimiento de hardware (configuración, instalación o reparación);

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO Y/O PERIFÉRICOS		AP-TI-PR-04
			Versión 3
			15/11/2018
	Elaborado por: Ing. Admon. de plataformas CDS	Revisado por: Analista Oficina de Calidad	Aprobado por: Director CDS

- b) Incidentes o requerimiento de software (configuración, instalación de sistema operativo y aplicaciones);
- c) Incidentes o requerimiento de virus;
- d) Incidentes o requerimiento de acceso a internet o intranet;
- e) Incidentes o requerimiento de servicio de correo electrónico;
- f) Asesoría técnica.

- **Incidente:** evento que se presenta cuando un equipo o periférico que estaba trabajando muestra un comportamiento diferente al esperado.
- **Requerimiento:** Evento en el que el usuario necesita que se lleve a cabo una actividad sobre un equipo nuevo o bien un equipo que está funcionando correctamente y necesita una modificación de su configuración de hardware o software.

5. DESARROLLO

5.1 Descripción por fase

1. Solicitud de servicio, instalación y/o configuración: Para el caso de un equipo o dispositivo nuevo, cuando este es entregado por el departamento de mantenimiento a la dependencia, el Director o Jefe de la dependencia realiza una solicitud al Centro de soporte y servicios tecnológicos (Help Desk) a través del portal web ACADEMIA. Selecciona el tipo de servicio que desea, que en este caso puede ser: Instalación de equipo de cómputo, Instalación de dispositivo, o configuración de dispositivo.

Para el caso de reportar una incidencia o un requerimiento se procede usando también la plataforma web ACADEMIA y seleccionando el servicio deseado. La recepción puede hacerse también a través de la línea de Help Desk, en cuyo caso el Coordinador de Help Desk, o un asistente delegado por este en caso de ausencia, sería el encargado de registrar los datos del usuario dentro del portal ACADEMIA.

2. Análisis de la solicitud: Teniendo en cuenta el tipo de solicitud, el Coordinador de Help Desk asigna la solicitud al técnico profesional de Help Desk, tomando como referencia la disponibilidad del mismo, para que efectúe su desarrollo. Si la solicitud es una instalación de equipo, el departamento de mantenimiento debe generar y entregar las etiquetas de inventario para que estas sean puestas en el equipo en el momento de la instalación.

3. Revisión inicial: En el caso de tratarse de un incidente, el funcionario del Help Desk recibe el equipo o asiste al lugar para conocer la problemática. En caso de recibir el equipo, este debe quedar identificado en el formato Entrega - Recepción e incluye el número del ticket correspondiente y al final solicita la firma del Usuario. En todo caso, el Profesional de Help Desk realiza el diagnóstico y tipifica el incidente o requerimiento.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO Y/O PERIFÉRICOS		AP-TI-PR-04
			Versión 3
			15/11/2018
	Elaborado por: Ing. Admon. de plataformas CDS	Revisado por: Analista Oficina de Calidad	Aprobado por: Director CDS

4. Ejecución de acciones: Teniendo en cuenta el diagnóstico y tipificación realizados, se procede a llevar a cabo el servicio de acuerdo a las siguientes alternativas:

- Incidente o requerimiento de hardware (configuración, instalación o reparación): se comprueba funcionamiento e informa al usuario, de igual forma al tratarse de un caso de reparación de hardware y/o periféricos, se cuestiona al usuario sobre la garantía del equipo, asesorándole para la correcta gestión de la misma en el Proceso de Servicios Generales, en caso de no encontrarse vigente la garantía, se procede con la identificación del elemento con falla y si tiene reparación se realiza la misma. En caso de requerir la adquisición de alguna pieza se le informa al usuario para que se realice la solicitud respectiva de compra y esta pueda ser instalada.
- Si la reparación no es realizada por el Help Desk de la institución, se canaliza al usuario a Servicios Generales para la contratación de un tercero.
- En el caso de los equipos sin reparación se le informa al usuario para que tramite su baja. Como consecuencia de esta baja de equipo el Director de la dependencia deberá tramitar también la adquisición del nuevo equipo que reemplazará al que se está dando o se dará de baja. Si el equipo puede seguir funcionando se mantendrá en la dependencia hasta el recibo del nuevo computador. Posteriormente, una vez el encargado de la dependencia vaya a mandar el equipo a Almacén, él mismo tramitará la baja del equipo ante el departamento de Contabilidad de la Universidad y el técnico de Help Desk informará al Ingeniero de soporte para que actualice el inventario en la herramienta de manejo de inventario de equipos de sistemas.
- Si se trata de la instalación de un equipo nuevo, se procede a conectar sus partes y llevar a cabo el proceso de armado y encendido. Una vez el equipo se ha terminado de instalar se le marca con las fichas de inventario recibidas del Departamento de Mantenimiento y se informa al Ingeniero de soporte para que haga la actualización del inventario en la herramienta diseñada para tal fin.
- Incidente o requerimiento de software (configuración, instalación de sistema operativo y aplicaciones): se comprueba funcionamiento, de requerirse, se configura, instala o reinstala el sistema operativo y aplicaciones.
- Incidente relacionado con virus informático:
 - Identifica el o los virus informáticos y su fuente;
 - Actualiza sistema operativo y antivirus;
 - Elimina de manera automática o manual;
- Incidente o requerimiento de acceso a internet o intranet;
 - Verifica si es problema de conexión (cables de red o eléctrico);
 - En caso de falla en hardware; configura o repara y se notifica a usuario;
 - En caso de falla en software instala nuevamente y se realizan las pruebas;
 - En caso de Servicio de T.I. da la alta de cuenta o habilitación de servicio, se clasifica a la modalidad correspondiente y este será atendido.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO Y/O PERIFÉRICOS		AP-TI-PR-04
			Versión 3
			15/11/2018
	Elaborado por: Ing. Admon. de plataformas CDS	Revisado por: Analista Oficina de Calidad	Aprobado por: Director CDS

- Incidente o requerimiento de servicio de correo electrónico: Se diagnostica la falla, de ser posible una solución inmediata, se ejecuta la solución; en caso contrario, de ser un problema con el servicio de T.I. o cableado se escala la solicitud.
- Asesoría técnica: Se entrevista al usuario para identificar su necesidad o problema y se asesora sobre las alternativas y uso de las aplicaciones o periféricos en cuestión.

5. Verificación de corrección de incidente o solución de requerimiento: Una vez llevada a cabo la corrección o realización del servicio el profesional técnico de Help Desk comprueba el correcto funcionamiento informándole al usuario el procedimiento realizado y las acciones a tener en cuenta para evitar futuras ocurrencias.

6. Evaluación y cierre de la solicitud: Al terminar el servicio, el Técnico profesional de Help Desk da por terminada la solicitud en el portal web ACADEMIA, para que posteriormente el solicitante evalúe el servicio. El solicitante tiene hasta diez (10) días hábiles para realizar dicha calificación, en caso de pasar este tiempo, la plataforma lo obligará a que evalúe el servicio prestado.

6. REFERENTES NORMATIVOS

NTC-ISO 9001:2015

7. REGISTROS

8

Código	Nombre	Tipo	Nivel de Acceso	Almacenamiento	Responsable	Tiempo de retención	
						Archivo gestión	Archivo central
N.A.	Formato solicitud de Servicios	Electrónico	Restringido	Base de datos del Sistema Academia	Coordinador Help Desk	Permanente	N/A