

 Universidad Autónoma de NAYARIT	Infraestructura Académica		 CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT	
	Mantenimiento de PC's, Cableado Estructurado, Telecomunicaciones y Telefonía de las Unidades Académicas	Fecha de edición: 30.06.11		
		Revisión: 00		
		Página 1 de 5		

## Objetivo

Brindar los conocimientos necesarios a los Responsables del Equipo de Computo y Telecomunicaciones de la Unidad Académica para que tengan los elementos básicos para solucionar o reportar problemas en el funcionamiento de los equipos de computo, telecomunicaciones, cableado estructurado, red de video y red de voz con que cuenta la Institución.

## Propósito

Mantener una vía de comunicación que nos permita brindarles un servicio oportuno en la solución de los problemas que se presenten en el equipo de cómputo, red local, telecomunicaciones y telefonía a través del mantenimiento preventivo y correctivo en la Institución.

## Alcance

Aplica a todas las Unidades Académicas y Escuelas de la Universidad Autónoma de Nayarit.

Control de emisión		
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Áreas de Infraestructura Académica	L.I.E Efraín Jiménez Director de Infraestructura Académica	Ing. Arturo Sánchez Valdés Secretario de Servicios Académicos

 Universidad Autónoma de NAYARIT	Infraestructura Académica		 CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT	
	Mantenimiento de PC's, Cableado Estructurado, Telecomunicaciones y Telefonía de las Unidades Académicas	Fecha de edición: 30.06.11		
		Revisión: 00		
		Página 2 de 3		

## Obligaciones del Responsable del Equipo de Computo y Telecomunicaciones de la Unidad Académica

- Enviar toda la información, reportes y evidencias en archivos Digitales al correo electrónico [soporte@uan.edu.mx](mailto:soporte@uan.edu.mx).
- Elaboración y entrega semestral de la información pertinente del mantenimiento en los Formatos de Reporte Adecuados de la red de voz, telecomunicaciones, cableado y equipo de computo.
- Elaboración y entrega semestral del Programa de Mantenimiento Preventivo de Software y Hardware registrando la información en el Formato adecuado.
- Registrara anualmente la información correspondiente en el Formato adecuado de Inventario de Equipo de Computo, telefonía, cableado estructurado y telecomunicaciones.
- Mantener Actualizado e informar en el Formato Inventario cuando se adquiera o se de baja Equipo de Computo, telefonía, cableado estructurado y telecomunicaciones.
- Elaborara el Mantenimiento Correctivo de Equipo de Cómputo, telefonía, cableado estructurado y telecomunicaciones registrando la información en el formato de Reporte de Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software
- Ejecutara el script de Diagnostico de la conexión a internet mensualmente enviando el archivo de texto generado por la prueba al correo electrónico [telecomunicaciones@uan.edu.mx](mailto:telecomunicaciones@uan.edu.mx).

 Universidad Autónoma de NAYARIT	Infraestructura Académica		 CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT
	Mantenimiento de PC's, Cableado Estructurado, Telecomunicaciones y Telefonía de las Unidades Académicas	Fecha de edición: 30.06.11	
		Revisión: 00	
		Página 3 de 3	

- Elaborara semestralmente la limpieza externa de hardware del Equipo de Cómputo, telefonía, cableado estructurado y telecomunicaciones.
- Mantener y supervisar el uso adecuado de las instalaciones del cableado estructurado, equipo de cómputo, telecomunicaciones y red de voz.
- Se debe resguardar el equipo o material dañado y su vez hacerlo llegar a la Dirección de Infraestructura Académica que se comprometerá a realizar un diagnostico.
- Se debe documentar cualquier incidencia en el Formato de Reporte de Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software según sea el problema.

**Para el caso de áreas administrativas:**

- Elaborara trimestralmente el Mantenimiento Preventivo de Software al Equipo de Cómputo y capturara la información pertinente en el Formato de Reporte de Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software.
- Elaborara semestralmente el Mantenimiento Preventivo de Hardware de la red de voz, telecomunicaciones, cableado estructurado y equipo de computo y capturara la información pertinente en el Formato de Reporte de Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software.

**Nota:**

Exceptuando Equipo de Computo del área de escolar por tratarse de un procedimiento certificado.

**Para el caso de centros de cómputos**

- Elaborara Quincenalmente el Mantenimiento Preventivo de Software al Equipo de Cómputo y capturara la información pertinente en el Formato de Reporte de Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software.

 Universidad Autónoma de NAYARIT	Infraestructura Académica		 CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT
		Fecha de edición: 30.06.11	
	Mantenimiento de PC's, Cableado Estructurado, Telecomunicaciones y Telefonía de las Unidades Académicas	Revisión: 00	
		Página 4 de 3	

- Elaborara semestralmente el Mantenimiento Preventivo de Hardware de la red de voz, telecomunicaciones, cableado estructurado y equipo de computo y capturara la información pertinente en el Formato de Reporte de Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software.

## Políticas

El Responsable del Equipo de Cómputo y Telecomunicaciones de la Unidad Académica se sujetara a las siguientes políticas:

Toda la documentación para la administración del mantenimiento a los equipos de cómputo, telecomunicaciones, cableado estructurado y red de voz le será entregada al responsable en formato digital por la Dirección de Infraestructura Académica.

El software de seguridad que se maneja en el curso de capacitación será el único autorizado para elaborar el Mantenimiento Preventivo del Equipo de Computo.

Registrara y complementara la información solicitada por la Dirección de Infraestructura Académica en los formatos previamente proporcionados.

Enviara los formatos digitales de las actividades realizadas en los tiempos indicados a la dirección electrónica soporte@uan.edu.mx.

Mantener los formatos impresos y archivados.

En caso de que el problema que se presente no se resuelva y/o requiera de apoyo técnico reportarlo al Área de Atención a Usuarios al teléfono 311 211-88-11, al interior de la UAN a las Extensiones 8811 y 8794 o bien al correo electrónico [soporte@uan.edu.mx](mailto:soporte@uan.edu.mx), para elaborar una orden de servicio y/o comunicarlo al área adecuada.

 Universidad Autónoma de NAYARIT	Infraestructura Académica		 CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT
		Fecha de edición: 30.06.11	
	<b>Mantenimiento de PC's, Cableado Estructurado, Telecomunicaciones y Telefonía de las Unidades Académicas</b>	Revisión: 00	
		Página 5 de 3	

Se deberá aplicar el Reglamento Interno para la utilización del Equipo de Computo.

Se mantendrán etiquetados los equipos de cómputo, telecomunicaciones, cableado estructurados y telefonía para su fácil identificación con una nomenclatura establecida.

Los equipos de cómputo contarán con nombre y grupo de trabajo para configurar los servicios de antivirus y actualizaciones. (Los grupos de trabajo están establecidos en la página de DIA. [www.dia.uan.edu.mx](http://www.dia.uan.edu.mx) ).

Cualquier tipo de cambio en los formatos establecidos deberá ser acordado con la Dirección de Infraestructura Académica.

Deberá asistir a dos reuniones informativas y de propuestas por año para evaluar los procedimientos.

El Responsable elaborará y supervisará las pruebas para el diagnóstico de fallas y la limpieza externa del equipo de comunicación activo.

El responsable no permitirá la instalación de cableados para la red de datos, telefonía o switch en cascada sin la supervisión del Área de Cableado Estructurado ya que se afectaría el funcionamiento de la red local.

La solicitud de cambios en los servicios del Proveedor Telmex solo lo autoriza la Secretaría de Servicios Académicos de la UAN.