

Universidad Autónoma de Nayarit
Dirección de Infraestructura Académica
Formato Manual Operativo Mantenimiento Preventivo de Software

Área: Soporte Técnico

No.	Operación	Quien lo elabora?	Acción
1	Registro de la información de Equipo de Computo	Responsable de Equipo de Cómputo y Telecomunicaciones	1. Registrando los datos de la PC y las actividades elaboradas en el Formato de Reporte de Mantenimiento de Hardware y Software.
2	Respaldo de Información	Responsable de Equipo de Cómputo y Telecomunicaciones	1. Para las áreas Administrativas es recomendable elaborar un respaldo del Usuario, tal y como se describe en el "Manual Operativo Respaldo de Información" de la operación 1 Respaldo en PC con inicio exitoso de Sistema Operativo. Importante: Para evitar pérdidas de Información es Importante Respaldar. 2. Error al respaldar información, pasar a la operación 3 de este manual.
3	Problemas en el Sistema Operativo al iniciar el Mantenimiento preventivo o en transcurso del mismo	Responsable de Equipo de Cómputo y Telecomunicaciones	1. Vacunar como se describe en el manual. http://av.uan.mx/dia/seguridad/manuales/ a) Vacunar con antivirus <u>Dentro del Campus Universitario</u> "Manual de uso OfficeScan 10.0 .pdf" <u>Foráneo</u> "Manual de uso Microsoft Security .pdf" b) Vacunar con Antispyware 1. Si persiste el problema suspender el Mantenimiento Preventivo de Software y registrar las observaciones del porque fue suspendido en el formato establecido y dirigirse a la Operación 11 de este Manual.
4	Eliminar Temporales y Cookies	Responsable de Equipo de Cómputo y Telecomunicaciones	1. Utilizando el Explorador en Herramientas Opciones de Internet ahí se encuentran las opciones para eliminar Temporales y Cookies o de lo contrario utilizar el Software recomendado dentro del curso CCleaner.Exe que se descarga en la siguiente dirección http://av.uan.mx/dia/seguridad/herramientas . Abres la carpeta de la aplicación CCleaner y ejecutar el archivo CCleaner.exe Elimina todos los archivos detectados. 1. Errores en el Sistema Operativo al eliminar temporales y cookies dirigirse a la operación 3 de este manual.
5	Actualización del Sistema Operativo	Responsable de Equipo de Cómputo y Telecomunicaciones	1. Como se describe en el manual: http://av.uan.mx/dia/seguridad/manuales/ "Manual Configurar actualizaciones automáticas de Windows .pdf" 2. Errores en el Sistema Operativo en el transcurso de las actualizaciones dirigirse a

			la operación 3 de este manual.
6	Desinstalación de Software de Riesgo	Responsable de Equipo de Cómputo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar que no cuente con más de un antivirus instalado, software de punto a punto, software de juegos y cualquier otra aplicación que cause conflicto con el sistema operativo; la desinstalación se hace del panel de control o con su propio desinstalador según sea el caso. http://av.uan.mx/dia/seguridad/manuales/ "Lista de Software de riesgo" 2. Errores en el Sistema Operativo al desinstalar el software, dirigirse a la operación 3 de este manual.
7	Instalación de Software de Seguridad	Responsable de Equipo de Cómputo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Como se describe en los manuales: Dirección de los manuales http://av.uan.mx/dia/seguridad/manuales/ <ol style="list-style-type: none"> a) <u>Dentro del Campus Universitario</u> "Manual de Instalación del antivirus corporativo OfficeScan 10.0 .pdf" b) <u>Foráneo</u> "Manual de Instalación de antivirus Microsoft Security .pdf" 2. Error al momento de instalar el Software dirigirse a la operación 10 de este manual.
8	Verificar actualización y configuración de Antivirus	Responsable de Equipo de Cómputo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Como se describe en el manual. http://av.uan.mx/dia/seguridad/manuales/ <ol style="list-style-type: none"> a) <u>Dentro del Campus Universitario</u> "Manual de uso OfficeScan 10.0 .pdf" b) <u>Foráneo</u> "Manual de uso Microsoft Security .pdf" 2. Error al momento de configurar el Software, dirigirse a la operación 10 de este manual.
9	Vacunar la PC con Antivirus y Antispyware	Responsable de Equipo de Cómputo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 2. Como se describe en el manual. http://av.uan.mx/dia/seguridad/manuales/ <ol style="list-style-type: none"> c) <u>Vacunar con antivirus</u> <u>Dentro del Campus Universitario</u> "Manual de uso OfficeScan 10.0 .pdf" <u>Foráneo</u> "Manual de uso Microsoft Security .pdf" d) <u>Vacunar con Antispyware</u> "Manual de Configuración de Windows Defender .pdf" 3. Error al momento de vacunar con antivirus o antispyware, dirigirse a la operación 10 de este manual.
10	Verificar Comunicación	Responsable de Equipo de	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar en el navegador que cuenten con el servicio de Internet.

	a la Red y a Periféricos	Cómputo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 2. Si cuentan con periféricos en red hacer prueba de comunicación. 3. Error al momento de verificar el servicio de internet o la comunicación a periféricos en Red, dirigirse a la operación 3 de este manual. 4. Periférico configurado directamente al Equipo de cómputo hacer una prueba de comunicación. 5. Error al momento de verificar periférico configurado directamente en el Equipo de Cómputo, dirigirse a la operación 11 de este manual.
11	Problemas para diagnosticar	Soporte Técnico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicarse al área de Atención a Usuarios Tel. 311-2-11-88-11, al interior de Campus Universitario Extensión 8811 o al correo electrónico soporte@uan.edu.mx para generar una orden de servicio o comunicarlo al Departamento de Soporte Técnico 2. Registrando las observaciones del problema en el Formato de Mantenimiento Preventivo de Software.