
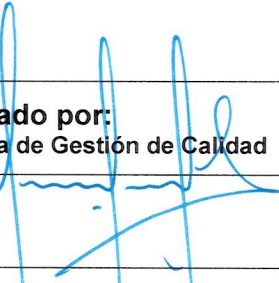

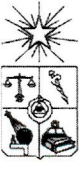
	<b>SOLICITUD SOPORTE TÉCNICO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>Facultad de Ciencias Tecnología de la Información</b>	Página 1 de 6

**PROCEDIMIENTO: SOLICITUD SOPORTE TÉCNICO GENERAL**

<b>Elaborado por:</b> Analista de T.I.	<b>Revisado por:</b> Sistema de Gestión de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Encargado de Tecnologías de la Información
		

	<b>SOLICITUD SOPORTE TÉCNICO GENERAL</b>	Revisión: 0
	Facultad de Ciencias Tecnología de la Información	Página 2 de 6

## 1. PROPÓSITO

- 1.1 Dictar las actividades relacionadas con el proceso de soporte técnico informático y de comunicaciones en la Facultad de Ciencias.

## 2. ALCANCE

- 2.1 El presente Procedimiento hace referencia a los requerimientos del punto 8.0 Planificación y control operacional (Norma UNE-EN-ISO-9001:2015).
- 2.2 El procedimiento se aplica al área de Tecnologías de la Información (TI) de la Facultad de Ciencias.

## 3. PROCEDIMIENTOS Y/O DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nombre del Procedimiento  
Control de Documentos  
Control de Registro

## 4. DEFINICIONES


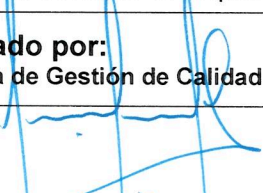
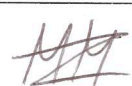
- 4.1 **TI:** Tecnologías de la Información.
- 4.2 **Arquitecto de Sistemas:** Un arquitecto de sistemas diseñará toda la infraestructura técnica necesaria para el funcionamiento del sistema, hardware, software y necesidades de comunicación, e integrará los requisitos de seguridad de la información en el diseño del sistema.

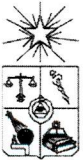
## 5. RESPONSABILIDADES

- 5.1 La responsabilidad por el cumplimiento del procedimiento recae sobre Técnico de telecomunicaciones, conectividad y redes, El encargado de la unidad de las tecnologías de la información (TI).

## 6. DECLARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 6.1 El encargado de la unidad de las tecnologías de la información (Unidad TI) de la Facultad de Ciencias, recibe el requerimiento mediante **UA6 Solicitud de Orden de Mantenimiento** solicitado por **correo electrónico** y lo deriva al Soporte Técnico Informático o Soporte Técnico en redes o Ingeniero en Redes.
- 6.2 El Soporte Técnico Informático o Soporte Técnico en redes según corresponda, se reporta al lugar acordado para verificar el requerimiento hecho por el funcionario/a.

<b>Elaborado por:</b> Analista de T.I.	<b>Revisado por:</b> Sistema de Gestión de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Encargado de Tecnologías de la Información
		

	<b>SOLICITUD SOPORTE TÉCNICO GENERAL</b>	Revisión: 0
	Facultad de Ciencias Tecnología de la Información	Página 3 de 6

### Entrega o Retiro de Equipos


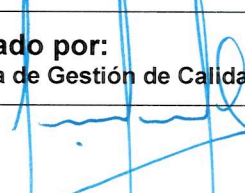
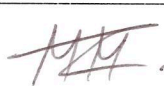
- 6.3 Si el requerimiento tratara sobre entrega o retiro de equipo informático, se debe completar la **UA6 Solicitud de Orden de Mantenimiento**, firmada por el funcionario que se le entrega o retira el equipo y por el técnico que realizó dicho requerimiento.
- 6.4 Si el requerimiento trata sobre la solicitud de baja de algún equipo, se deberá completar el formulario **UA3 Solicitud de baja de inventario**, en donde se especifican las características del bien que ha sido dado de baja, con sus respectivas imágenes. Se elabora un informe detallado del estado del equipo y su posible reutilización. Por último, de no ser reutilizado se procede a dar de baja el bien y se genera el **informe técnico de equipos – unidad TI** para tener un documento detallado con las observaciones tanto físicas como técnicas, siendo firmado por la persona que realizó el informe como por el Encargado de la Unidad TI.

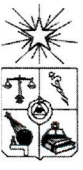
### Revisión de Sala de Computación

- 6.5 Si el requerimiento contempla realizar una revisión de salas de computación, comunicaciones o salas multimedia, se deberá solicitar por medio del formulario **UA6 Solicitud de orden de mantenimiento**. El Ingeniero en Redes se dirige al lugar en terreno para verificar y corroborar el estado de las redes de computación de la sala u oficina correspondiente. Luego se realiza un levantamiento y se genera el **informe plantilla – unidad ti** donde se encuentran los detalles del estado actual de la sala y los lineamientos a seguir para la mejora o actualización de esta.

### Solicitud de Correos Electrónicos y/o Anexos telefónicos

- 6.6 El encargado de la Unidad de Tecnologías de la Información (Unidad TI) de la Facultad de Ciencias, recibe la solicitud **UA6 Solicitud de orden de mantenimiento**, y verifica que se adjunte la información necesaria.
- 6.7 Si el requerimiento tratara sobre algún tipo de creación, modificación o eliminación de correo genéricos, la unidad solicitante deberá enviar la información correspondiente de los nuevos funcionarios a cargo de las nuevas cuentas de correo. El Encargado de la Unidad TI debe informar a la Vicerrectoría de Tecnologías de la Información (VTI) generando un ticket de atención para esta solicitud, una vez creado el correo genérico, se avisa mediante la misma vía su aprobación.
- 6.8 Si es modificación de correo institucional, debe incluir los siguientes campos, nombre de funcionario/a, RUT de funcionario/a, correo personal y motivo del cambio. (olvido de usuario, contraseña y suspensión de cuenta por no uso.), siendo así, el Encargado de la unidad TI debe informar a la Vicerrectoría de Tecnologías de la Información (VTI) donde se genera un ticket de atención para esta solicitud. Una vez modificado el correo

<b>Elaborado por:</b> Analista de T.I.	<b>Revisado por:</b> Sistema de Gestión de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Encargado de Tecnologías de la Información
		

	<b>SOLICITUD SOPORTE TÉCNICO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>Facultad de Ciencias Tecnología de la Información</b>	Página 4 de 6


institucional, se avisa mediante la misma vía su aprobación.

- 6.9 Si es eliminación de correo institucional, la unidad de RRHH debe enviar la información correspondiente de los funcionarios o correo genérico, para que el Encargado de la Unidad TI informe a la Vicerrectoría de Tecnologías de la Información (VTI) generando un ticket de atención. Una vez eliminado el correo institucional, se avisa a RR.HH.
- 6.10 En relación con un requerimiento de asignación, reparación, cambio o eliminación de un anexo de telefonía IP, se deberá completar el formulario **UA6 Solicitud de Orden de Mantenimiento**.
- 6.11 En el caso de una asignación de anexo se requiere el nombre del anexo, modelo del dispositivo, dirección física (MAC), departamento al que pertenece y ubicación del anexo.
- 6.12 Si es cambio de anexo, se requiere el nombre del anexo, número del anexo, motivo del cambio, nombre a asociar del funcionario/proyecto, cuando se logra obtener esta información, el Encargado de la Unidad TI debe informar a la Vicerrectoría de Tecnologías de la Información (VTI) generando un ticket de atención para esta solicitud, una vez realizado el cambio, notifica vía correo electrónico al Encargado de la Unidad TI, confirmando el cambio IP.
- 6.13 Si es eliminación de anexo, se requiere el nombre del anexo, número del anexo, motivo de la eliminación, modelo del dispositivo y su dirección física (MAC), al igual que el proceso de cambio. El encargado de la Unidad TI debe informar a la Vicerrectoría de Tecnologías de la Información (VTI) generando un ticket de atención para esta solicitud. Una vez realizada la solicitud, se notifica vía correo electrónico al Encargado de la Unidad TI, confirmando el cambio.

### **Solicitud de Respaldo Unidad de Red (winstorage)**

- 6.14 El encargado de la unidad de las tecnologías de la información (Unidad TI) de la Facultad de Ciencias, recibe el requerimiento solicitado por **correo electrónico** a través del **UA6 Solicitud de Orden de Mantenimiento**, el cual incluye los siguientes campos de información: nombre de funcionario/a, unidad o departamento, ¿por qué razón solicita la creación de respaldo?, validando esta información, se deriva vía correo electrónico al Arquitecto de sistemas.
- 6.15 El Arquitecto de Sistemas tiene por función crear el nuevo usuario y la carpeta de respaldo en el servidor de la facultad, finalizado este proceso, envía un **correo electrónico** al Encargado de Unidad TI con las credenciales de usuario y la ruta de las unidades de red creadas.
- 6.16 El Encargo de la Unidad TI envía la información correspondiente al Soporte Técnico Informático el cual debe dirigirse al lugar solicitado, para que el usuario le facilite el equipo para iniciar con los siguientes pasos: primer paso debe realizar un respaldo de

<b>Elaborado por:</b> Analista de T.I.	<b>Revisado por:</b> Sistema de Gestión de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Encargado de Tecnologías de la Información
		

	<b>SOLICITUD SOPORTE TÉCNICO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>Facultad de Ciencias Tecnología de la Información</b>	<b>Página 5 de 6</b>

información al equipo del funcionario/a, segundo se debe añadir al dominio facuciencias.cl de la Facultad de Ciencias, una vez añadido, el tercer paso es iniciar con las credenciales del funcionario/a, cuarto paso debe transferir toda la información respaldada y por último, en el quinto paso debe conectar las unidades de red con su respectiva dirección.

6.17 Por último, se orienta al usuario sobre el uso de las unidades de red y sus nuevas credenciales de acceso a través del dominio.

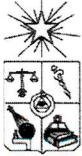
## 7. REFERENCIAS

7.1 No tiene

## 8. REGISTROS

Nombre	Responsable	Almacenamiento
Solicitud de Orden de Mantenimiento-UA6	Soporte técnico Informático	\\winstorage.facuciencias.cl\storage\dealti\areas\soporte\documentacion\soporte
Formulario de entrega/retiro de equipos informáticos.	Soporte técnico Informático.	\\winstorage.facuciencias.cl\storage\dealti\areas\soporte\documentacion\soporte
Informe técnico de equipos.	Soporte técnico Informático.	\\winstorage.facuciencias.cl\storage\dealti\areas\soporte\documentacion\soporte
Informe plantilla – unidad ti	Soporte técnico de Redes y/o Ingeniero en Redes.	\\winstorage.facuciencias.cl\storage\dealti\areas\redes\documentacion
Formulario de solicitud de técnico general.	Soporte técnico Informático y/o Soporte técnico de Redes.	\\winstorage.facuciencias.cl\storage\dealti\areas\soporte\documentacion\soporte
Documentación	Técnico de telecomunicaciones, conectividad y redes.	\\winstorage.facuciencias.cl\storage\dealti\areas\redes\documentacion
Correo electrónico	Técnico de telecomunicaciones, conectividad y redes.	PC

<b>Elaborado por:</b> Analista de T.I.	<b>Revisado por:</b> Sistema de Gestión de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Encargado de Tecnologías de la Información
		

	<b>SOLICITUD SOPORTE TÉCNICO GENERAL</b>	Revisión: 0
	Facultad de Ciencias Tecnología de la Información	Página 6 de 6

## 9. LISTA DE PÁGINAS ACTUALIZADAS

Revisión	Fecha Modificación	Actualización	
		Página	Ítem
0	02/01/2025	-	-

<b>Elaborado por:</b> Analista de T.I.	<b>Revisado por:</b> Sistema de Gestión de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Encargado de Tecnologías de la Información
