

	PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE SOPORTE TI	Área: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
		Código: PNO-TI-01
		Revisión: 04
		Fecha de alta: 18 JUL 2024
		Vigencia: JUL 2027

Elaboró	Revisó	Aprobó
SALAS MENDOZA DIEGO IVAN Soporte TI y Administración de Sistemas	GONZÁLEZ REYES EDGAR JESÚS Consejo Directivo	REYES CRUZ ADRIANA ISABEL Consejo Directivo

A. OBJETIVO

Garantizar que la infraestructura técnica y digital sea capaz de soportar la operación de los procesos de la organización, asegurando la seguridad e integridad de los sistemas, información y la mejora continua a través de un soporte técnico oportuno que facilite la adaptación, innovación y crecimiento de la organización.

B. ALCANCE

Este procedimiento aplica al área de Soporte TI y abarca la gestión integral de los recursos tecnológicos de GRUPO QUALITY SERVICE. Incluye la requisición, configuración, mantenimiento, actualización, alta y baja de hardware/ software, así como la seguridad de la información (respaldos) y el servicio de soporte técnico a los usuarios de la organización.

C. RESPONSABILIDADES

C.1 Soporte TI

- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo de Quality Service, garantizando su óptimo funcionamiento.
- Proporcionar soporte técnico a los usuarios de manera oportuna y eficiente, atendiendo solicitudes y resolviendo incidencias.
- Asegurar la disponibilidad y el rendimiento del hardware y software necesarios para las operaciones diarias.
- Gestionar el ciclo de vida de los activos y la seguridad de la información.

C.2 Consejo Directivo

- Autorizar la adquisición de hardware y software necesarios para el funcionamiento y mejora de los procesos en Quality Service.
- Supervisar y validar los cambios propuestos por el área de Soporte TI, asegurando que se alineen con los objetivos estratégicos de la organización.

C.3 Recursos Humanos

- Notificar a Soporte TI sobre nuevos ingresos y bajas de personal.
- Gestionar y resguardar la documentación legal de asignación de activos (Cartas responsivas)

C.4 jefes de Área

- Validar las necesidades tecnológicas de su equipo (software especial, permisos).
- Autorizar y supervisar los préstamos de equipos de sus colaboradores.



PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE SOPORTE TI

Área: **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Código: **PNO-TI-01**

Revisión: **04**

Fecha de alta: **18 JUL 2024**

Vigencia: **JUL 2027**

C.5 Todo el personal

- Cuidar y mantener en buen estado el hardware y software de Quality Service, reportando cualquier anomalía o necesidad de mantenimiento.
- Respetar los tiempos y procedimientos establecidos por el área de Soporte TI, colaborando en la implementación de soluciones y mejoras tecnológicas.

D. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

Actualización: Servicio que se produce generalmente tras una petición de cambio por parte del área de sistemas o tras un análisis de posibilidades de mejora en los diferentes módulos del sistema (SOFTWARE).

Intranet: Red privada que utiliza tecnología Internet para compartir dentro de una organización parte de sus sistemas de información y sistemas operacionales.

Mantenimiento correctivo: Actividad que se realiza con la finalidad de reparar fallos o defectos que se presenten en los equipos.

Mantenimiento preventivo: Revisión de equipos para garantizar su buen funcionamiento tanto en hardware como en software.

Página WEB: Se conoce como página web al documento que forma parte de un sitio web y que suele contar con enlaces (también conocidos como hipervínculos o links) para facilitar la navegación entre los contenidos.

Redes sociales: Plataformas digitales que permiten el intercambio de información y contenidos entre usuarios. En el contexto de Quality Service, su acceso se regula para garantizar la seguridad de la información y la productividad.

Servidores: Se refiere a equipos que proporcionan servicios como páginas web, carpetas de archivos compartidos, sistemas ERP o de respaldo de información.

Información Crítica: Conjunto de datos y documentos indispensables para la continuidad operativa, legal y financiera de la organización

Nota: Esta información debe residir obligatoriamente en el Servidor interno o ERP para asegurar su respaldo.

No se considera información crítica: Archivos personales (música, fotos no laborales), instaladores de programas (.exe), archivos temporales o copias duplicadas de documentos que ya existen en el repositorio oficial.

Sistema ERP: Es una herramienta de software que permite controlar y centralizar la información de la organización, con el fin de tener integradas todas las áreas o departamentos de la compañía.

Usuario: Cualquier colaborador con asignación de equipo

Licencias de Software: Permiso legal para el uso de programas

Respaldo (Backup): Copia de seguridad de los datos

TI: Tecnologías de la Información.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

ERP: Enterprise Resource Planning.

PNO: Procedimiento Normalizado de Operación

	PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE SOPORTE TI	Área: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
		Código: PNO-TI-01
		Revisión: 04
		Fecha de alta: 18 JUL 2024
		Vigencia: JUL 2027

E. GENERALIDADES

1. Los usuarios no pueden cambiar los equipos de telefonía móvil, ni colocar los chips en otros equipos que no estén asignados a nombre de QUALITY SERVICE.
2. El área de sistemas evalúa los equipos de comunicación de los usuarios a renovar, considerando el plan en el que se encuentran cumpla los meses que establece el proveedor y el estado en el que se encuentra el equipo, esto bajo la autorización de Dirección y su jefe inmediato.
3. Los jefes de área, el gerente y el consejo directivo podrán utilizar los equipos tecnológicos fuera de la oficina si la operación lo requiere, sin necesidad de completar el formato de préstamo F5PNO-TI-01.02, ya que su Carta Responsiva autoriza la movilidad del equipo bajo su custodia permanente
4. Es obligación prioritaria de los usuarios trabajar y guardar sus archivos críticos directamente en las carpetas compartidas del servidor (Synology) que a cada uno son asignadas.
5. Con el objetivo de preservar la validez de la garantía del fabricante, los equipos de cómputo de reciente adquisición quedarán exentos del mantenimiento preventivo físico interno (apertura de chasis/gabinete y ruptura de sellos) durante el periodo de vigencia de dicha garantía. No obstante, estos equipos sí deberán ser incluidos en el programa de mantenimiento para recibir limpieza superficial externa y mantenimiento lógico (actualización de parches, revisión de antivirus y optimización del sistema), asegurando así su seguridad y rendimiento sin vulnerar las políticas del proveedor.

F. DESARROLLO

F.1 Solicitud y entrega de Equipos

Requisición: El área de Recursos Humanos entregará al área de TI el formato F1PNO-TI-01.03 "Requisición de Equipo, plataforma o servidor" para los colaboradores de nuevo ingreso, de acuerdo con las actividades asignadas por su jefe inmediato. Esta entrega podrá realizarse vía correo electrónico (digital) o de manera física presencial.

Posterior el área de Soporte TI preparará y entregará los equipos de telefonía y cómputo bajo los siguientes criterios:

- De manera presencial la entrega al usuario se realizará en un máximo de 72 horas hábiles después de haber recibido la requisición.
- En casos donde no exista presencia física de TI, el equipo será configurado y enviado por paquetería dentro del plazo de 72 horas.

La entrega de equipos irá acompañada sin excepción del formato F2PNO-TI-01.02 "Carta responsiva de equipo de tecnología".

Para garantizar la validez del documento en todas las ubicaciones, el llenado del formato deberá realizarse conforme a lo establecido en el I2PNO-TI-01.00 "Instructivo de Llenado de Cartas Responsivas". Este instructivo es de aplicación obligatoria, especialmente en sucursales foráneas o situaciones donde no esté presente un miembro de TI para supervisar la firma.

	PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE SOPORTE TI	Área: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
		Código: PNO-TI-01
		Revisión: 04
		Fecha de alta: 18 JUL 2024
		Vigencia: JUL 2027

Los usuarios foráneos deberán firmar el formato a la recepción del paquete (guiándose por el instructivo anexo) y enviar la copia escaneada a TI y RH de inmediato para confirmar la custodia.

F.1.1 Resguardo de Expedientes

El área de Recursos Humanos es responsable del resguardo de las cartas responsivas originales dentro del expediente del colaborador. TI resguardará una copia de control, la cual podrá ser digitalizada y almacenada en el servidor principal para su rápida consulta.

F.1.2 Control de Inventario y Accesos

El área de TI mantendrá actualizado el formato F3PNO-TI-01.01 "Relación de equipos". Asimismo, los equipos se configurarán con dos cuentas para garantizar la seguridad:

- Cuenta de Administrador: Para uso exclusivo de Soporte TI.
- Cuenta de Usuario: Para uso del colaborador, con permisos restringidos para garantizar la estabilidad del sistema.

F.2 Respaldo de la información

Para garantizar la integridad de los datos, en Quality Service, soporte TI utiliza una estrategia mixta: centralización de archivos en el servidor (Synology) y respaldos locales programados

F.2.1 Respaldo de Servidor (Synology)

El área de Soporte TI realizará el respaldo de la información alojada en el servidor de manera mensual, entre la segunda y tercera semana del mes en curso.

Se mantendrá un histórico de respaldos de los últimos 8 meses en el servidor o unidad de almacenamiento. Una vez cumplido este periodo, se procederá a la eliminación segura del respaldo más antiguo para optimizar el almacenamiento.

La correcta ejecución de este proceso se validará mediante el formato F11PNO-TI-01.00 "Check list respaldo de servidor", asegurando que las carpetas compartidas hayan sido salvaguardadas íntegramente.

F.2.2 Respaldo Local de Usuarios

Como medida de seguridad adicional para la información que no haya sido migrada al servidor, TI realizará un recorrido mensual para respaldar archivos locales.

TI acordará la fecha y hora de la visita con cada usuario o área utilizando el formato F8PNO-TI-01.01 "Formato para programa de respaldo mensual".

En la fecha programada, el área de TI realizará la copia de seguridad de la información local del equipo. Una vez asegurada la transferencia completa de los datos, el usuario deberá firmar de conformidad el formato **F8PNO-TI-01.01 "Formato para programa de respaldo mensual"**, validando así el cumplimiento y cierre de la actividad programada.



PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE SOPORTE TI

Área: **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Código: **PNO-TI-01**

Revisión: **04**

Fecha de alta: **18 JUL 2024**

Vigencia: **JUL 2027**

Al finalizar, se registrará el cumplimiento en el formato F10PNO-TI-01.00 "Check list respaldo de usuarios", el cual servirá como auditoría de que todos los equipos programados fueron atendidos.

F.3 Soporte Técnico

F.3.1 Mantenimiento Correctivo

Los usuarios deberán notificar a través de cualquier medio tecnológico al área de Soporte TI cualquier irregularidad con el software o hardware utilizado en sus actividades.

Al recibir la solicitud, el personal de TI registrará el evento en el formato F12PNO-TI-01.00 "Formato Atención a Incidencias". Posterior evaluará el software o hardware y clasificará la incidencia dentro del formato F12PNO-TI-01.00 "Formato Atención a Incidencias" bajo los siguientes criterios:

FALTA DE SEGUIMIENTO	Son incidencias que eran prevenibles, pero que, debido a un descuido del área, requirieron tiempo extra para solucionarse.
POR COMPETENCIA	Son incidencias que se originan por el desconocimiento del usuario sobre aplicaciones o tareas básicas.
FALLO CRÍTICO	Son las incidencias que detienen la operación. Son las que impiden que un área pueda seguir trabajando
FALLO TÉCNICO	Se refieren a incidencias que afectan directamente a un miembro del personal.

Si la reparación requiere un tiempo prolongado, se podrá asignar un equipo provisional sujeto a disponibilidad, formalizando la entrega mediante el formato F5PNO-TI-01.01 "Formato de préstamo de equipo".

Al finalizar la reparación, Soporte TI registrará la "Hora de cierre" en el formato F12PNO-TI-01.00 "Formato Atención a Incidencias" para calcular el tiempo total de resolución. El proceso concluye con la entrega del equipo funcional al usuario y el cierre del registro en el formato de incidencias.

F.3.2 Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo se realizará de manera semestral (dos veces al año) con el objetivo de prolongar la vida útil de los activos. Este proceso abarca:

- Mantenimiento Físico: Limpieza interna y externa de componentes, revisión de periféricos y ventilación.
- Mantenimiento Lógico: Eliminación de archivos temporales, actualización de antivirus y cualquier otra configuración o depuración que el área de Soporte TI considere.



PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE SOPORTE TI

Área: **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Código: **PNO-TI-01**

Revisión: **04**

Fecha de alta: **18 JUL 2024**

Vigencia: **JUL 2027**

La programación de estas actividades se definirá en el formato F6PNO-TI-01.01 "Programa de mantenimiento preventivo", el cual deberá cubrir la totalidad de los equipos activos. Se notificará al usuario con anticipación vía correo electrónico para coordinar la entrega del equipo.

Es responsabilidad del usuario facilitar el equipo en la fecha y hora acordada, habiendo guardado previamente sus archivos de trabajo. En casos de fuerza mayor o ausencia justificada, el mantenimiento podrá reprogramarse dentro del mismo mes calendario, dejando constancia de la nueva fecha en el formato F6PNO-TI-01.01 "Programa de mantenimiento preventivo".

F.3.3 Gestión y Control de Licencias

El área de Soporte TI mantendrá un control estricto sobre los activos de software mediante el formato F7PNO-TI-01.02 "Formato de actualización de licencias y software". Este registro tiene como fin asegurar el cumplimiento legal, evitando el uso de software no autorizado o piratería.

La instalación de actualizaciones de seguridad y nuevas versiones del software (parches técnicos) se ejecutará como parte de las actividades de Mantenimiento Preventivo (F.3.2) o de forma automática según la configuración del sistema, independiente de la renovación administrativa de la licencia.

F.3.4 Gestión de Cambios en Aplicativos (ERP e Intranet)

Aplica para las solicitudes de configuración, soporte, corrección de bases de datos o actualizaciones mayores del sistema ERP (ej. CONTPAQi).

Los usuarios reportarán su necesidad vía correo electrónico a Soporte TI, con copia a su jefe inmediato para validar la pertinencia del requerimiento. Soporte TI fungirá como enlace técnico con el consultor o distribuidor autorizado.

Una vez realizado el cambio por el proveedor, el usuario solicitante es responsable de realizar las pruebas funcionales para dar el visto bueno al servicio.

F.3.4.1 Administración de INTRANET:

El área de Calidad es responsable de la gestión y actualización de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (manuales, procedimientos, formatos) para asegurar el control de versiones.

Las áreas generadoras de información (ej. RRHH, Marketing) enviarán a TI los comunicados o noticias para su publicación.

Soporte TI es responsable de la disponibilidad técnica de la plataforma y de la estructura de navegación (menús, accesos y permisos), asegurando que el sistema funcione correctamente, además Soporte TI es único responsable de la carga de los documentos, documentos o noticias con fines informativos.

	PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE SOPORTE TI	Área: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
		Código: PNO-TI-01
		Revisión: 04
		Fecha de alta: 18 JUL 2024
		Vigencia: JUL 2027

F.4 Préstamo de Equipos Tecnológicos

Los usuarios pueden solicitar un préstamo de equipo tecnológico al área de soporte TI según la operación, el proceso dependerá de la necesidad del usuario.

F.4.1 Préstamos Internos

Cuando un usuario requiera equipos para uso momentáneo dentro de las oficinas (salas de juntas, capacitaciones, pruebas), deberá solicitarlo vía correo electrónico a Soporte TI indicando el motivo y la hora de devolución. La confirmación del correo servirá como autorización temporal.

F.4.2 Préstamos Externos y Asignaciones Temporales

Para el uso de equipos fuera de las instalaciones o la asignación de equipos provisionales por reparación (mantenimiento correctivo), es obligatorio el llenado del formato F5PNO-TI-01.02 "Préstamo de equipos".

El usuario deberá utilizar el formato F5PNO-TI-01.02 "Préstamo de equipos" llenar los datos generales y recaba la firma de autorización de su jefe inmediato.

Antes de la entrega, Soporte TI y el usuario realizarán una inspección visual del equipo, marcando en los diagramas del formato cualquier desperfecto estético existente (rayones, golpes, etc.).

Soporte TI resguardará el formato original. El usuario podrá tomar una copia fotográfica o digital como pase de salida ante el área de recepción.

Al regresar el equipo, el usuario acudirá con Soporte TI, quien recuperará el formato original. Se validará que el equipo se encuentre en las mismas condiciones en las que se entregó.

Soporte TI registrará la fecha de entrega y cualquier observación relevante en el apartado correspondiente.

Por ultimo ambas partes firmarán de conformidad para cerrar el préstamo. En caso de daños no reportados o negligencia, se aplicarán las sanciones estipuladas en la Carta Responsiva.

F.5 Encuestas de Satisfacción y Mejora Continua

De manera trimestral, el área de Calidad aplicará el formato F1PNO-CA-06.01 "Encuesta de satisfacción TI" a los usuarios internos. Esta evaluación se realiza de forma independiente para garantizar la imparcialidad de los resultados y la percepción real del servicio.

Una vez procesada la información, Calidad enviará los resultados cuantitativos y los comentarios cualitativos al área de Soporte TI y Dirección vía correo electrónico.

Tras recibir el reporte, el área de Soporte TI deberá analizar los datos y documentar las acciones a seguir utilizando el formato F13PNO-TI-01.00 "Análisis de Resultados de Encuestas de Satisfacción".

	PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE SOPORTE TI	Área: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
		Código: PNO-TI-01
		Revisión: 04
		Fecha de alta: 18 JUL 2024
		Vigencia: JUL 2027

Este análisis tendrá como objetivos:

- Identificar las áreas con calificación más baja o comentarios recurrentes.
- Establecer la causa raíz de las insatisfacciones (ej. falta de equipo, lentitud en respuesta, falta de capacitación).
- Definir acciones correctivas o preventivas concretas, asignando una fecha compromiso para su ejecución.

F.6 Auditoría de equipos

El área de TI llevará a cabo una auditoría mensual programada para cada área de la organización, con el objetivo de verificar el estado y la correcta utilización de los equipos de cómputo asignados a los usuarios. Esta auditoría se realizará de acuerdo con un calendario previamente establecido, asegurando que todos los usuarios portadores de equipos sean evaluados de manera sistemática y oportuna.

Durante la auditoría, se revisarán aspectos clave como:

- **Estado Físico del Equipo:** Verificación de la integridad y funcionamiento de los equipos, asegurando que no presenten daños o fallos que puedan afectar su rendimiento.
- **Cumplimiento de Políticas:** Evaluación del uso adecuado de los equipos conforme a las políticas de seguridad y uso de tecnología de la organización.
- **Actualización de Software:** Comprobación de que el software instalado esté actualizado y cumpla con las normativas de licenciamiento.
- **Registro de Incidencias:** Identificación de cualquier problema o incidencia reportada por los usuarios, con el fin de tomar acciones correctivas.

Los resultados de cada auditoría serán documentados y registrados en un sistema de gestión, lo que permitirá un seguimiento efectivo de las acciones realizadas y la identificación de áreas de mejora. Este registro también servirá como base para la toma de decisiones en cuanto a la renovación o actualización de equipos.



PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE SOPORTE TI

Área: **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

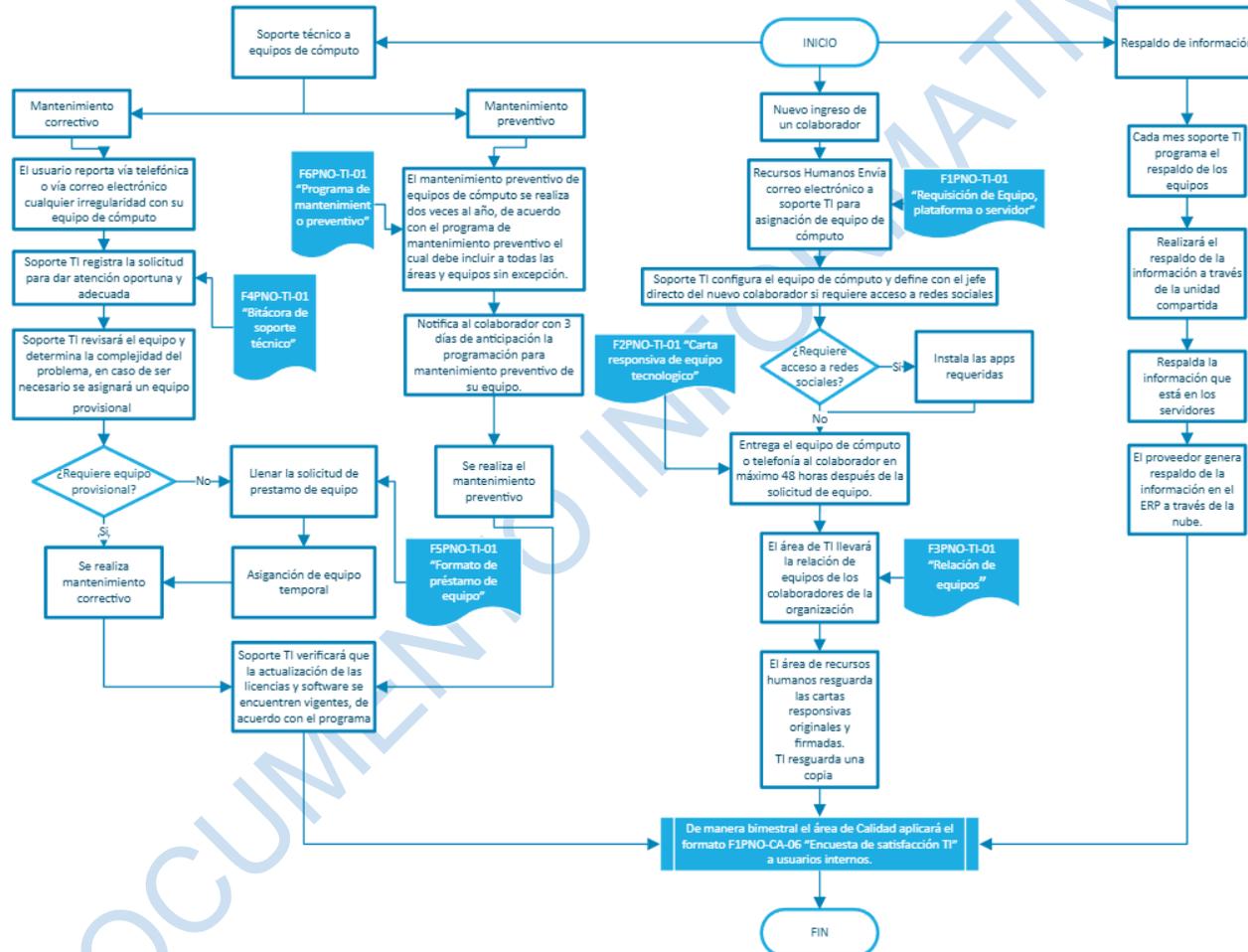
Código: **PNO-TI-01**

Revisión: **04**

Fecha de alta: **18 JUL 2024**

Vigencia: **JUL 2027**

G. DIAGRAMA DE FLUJO





PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE SOPORTE TI

Área: **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Código: **PNO-TI-01**

Revisión: **04**

Fecha de alta: **18 JUL 2024**

Vigencia: **JUL 2027**

H. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO-9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad"

PNO-CA-01 "Procedimiento de Control Documental"

I. ANEXOS

F1PNO-TI-01.02 "Requisición de equipo, plataforma o servidor"

F2PNO-TI-01.02 "Carta responsiva de equipo de tecnología"

F3PNO-TI-01.01 "Relación de equipos"

F5PNO-TI-01.01 "Formato de préstamo de equipo"

F6PNO-TI-01.02 "Formato de mantenimiento preventivo"

F7PNO-TI-01.01 "Formato de actualización de licencias y software"

F8PNO-TI-01.01 "Formato para programa de respaldo mensual"

F9PNO-TI-01.01 "Auditoría de equipos"

F10NO-TI-01.00 "Check list respaldo de usuarios"

F11PNO-TI-01.00 "Check list respaldo de servidor"

F12PNO-TI-01.00 "Formato de Atención a Incidencias"

F13PNO-TI-01.00 "Formato de Analisis "

I1PNO-TI-01.00 "Instructivo de manejo de INTRANET"

I2PNO-TI-01.00 "Instructivo de llenado de cartas responsivas"

J. HISTORIAL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del cambio	Fecha del cambio
01	<p>Se agrega la siguiente generalidad en el apartado E. GENERALIDADES: Los usuarios de cada área serán responsables de subir información crítica o importante al servidor que será respaldado de manera mensual.</p> <p>En el punto F.2 Respaldo de la información se agrega el siguiente texto considerando la integración del nuevo formato: "El área de Soporte TI realizará el respaldo de los equipos de cada área, para los archivos de uso común, de manera mensual de acuerdo con F8PNO-TI-01.00 "Formato para programa de respaldo mensual""</p> <p>Se complementa el punto F.2 respaldo de la información con los siguientes puntos: F.2.1 Respaldo de Usuarios Se llevará a cabo de manera mensual, durante la última semana de cada mes. Los respaldos abarcarán la información de todos los usuarios de cada área y se almacenarán en el servidor interno de la</p>	21-11-2024



PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE SOPORTE TI

Área: **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Código: **PNO-TI-01**

Revisión: **04**

Fecha de alta: **18 JUL 2024**

Vigencia: **JUL 2027**

	<p>organización, protegido con contraseña para garantizar la confidencialidad e integridad de la información. Cada tres meses, se eliminará el respaldo más antiguo, manteniendo únicamente los respaldos de los últimos dos meses disponibles.</p> <p>F.2.2 Respaldo del Servidor Se realizará de manera mensual, entre los días 15 y 17. Este respaldo incluirá la información crítica de la organización y se almacenará en la unidad de almacenamiento. Al igual que en los respaldos de usuarios, cada tres meses se eliminará el respaldo más antiguo, conservando únicamente los respaldos de los últimos dos meses para optimizar el uso del almacenamiento</p>	
02	<p>En el punto F1. Solicitud y entrega de equipos, se modificó el segundo párrafo, agregando "y un documento anexo en caso de algún mal uso del equipo."</p> <p>Se agrega un nuevo punto "F.6 Auditoría de equipos" donde se especifica que se realizará de manera mensual una auditoría a todos los equipos mediante un calendario programado por el área de TI para fomentar el buen uso y mantenimiento de los equipos de la empresa.</p>	14-05-2025
03	<p>Se integran los logos ISO 9001 e IQNET en el pie de página del procedimiento, adicional se amplia y mejora el objetivo, alcance, responsabilidades y generalidades.</p> <p>Se amplía el alcance de los puntos F.2.2 Respaldo del Servidor, F.3.1 Mantenimiento correctivo, F.3.3 Actualización de licencias y software, F.4 Préstamo de Equipos Electrónicos y F.6 Auditoría de equipos ya que no consideraba todas las interacciones del proceso en la operación con los usuarios y su control.</p> <p>Se retira del procedimiento el F4PNO-TI-01.00 "Bitácora de soporte técnico"</p>	29-07-2025
04	<p>Gestión de Equipos (F.1 y F.4): Se establecen tiempos de entrega diferenciados para sedes foráneas y se formaliza el protocolo diferenciado para préstamos internos vs. externos</p> <p>Respaldos (F.2): Se especifica la responsabilidad exclusiva del usuario sobre sus archivos locales, se define la estrategia mixta</p>	13-01-2026



PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE SOPORTE TI

Área: **TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

Código: **PNO-TI-01**

Revisión: **04**

Fecha de alta: **18 JUL 2024**

Vigencia: **JUL 2027**

de seguridad (Servidor/Local) y se fija la política de retención de históricos en 8 meses.

Mantenimiento (F.3): Se distingue entre mantenimiento lógico y físico para la protección de garantías de equipos nuevos y se segrega la administración de la Intranet: Calidad (contenido) y TI (técnica).

Gestión Documental: Se retira el formato F4PNO-TI-01.00 "Bitácora de soporte técnico" y se integran nuevos formatos para el análisis de satisfacción y mejora continua.

DOCUMENTO INFORMATIVO