



Nombre de la Rutina:	Rutina para Mantenimiento Correctivo.
Área:	Departamento de Atención a Usuarios.
Responsable (s) :	Soporte Técnico DAU. Helpdesk DAU. Jefe del DAU. Coordinador Administrativo. Almacén.
Elaborada por: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios.	
Aprobada por: Coordinador General.	

1. El personal de Helpdesk verifica que el equipo que ingrese al área de soporte técnico en el Departamento de Atención a Usuarios cuente con un número de solicitud de servicio asignado en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios <https://dau.uach.mx/helpdesk> y proporciona la orden de trabajo [FOR 6.3 DAU 01](#) con los datos de: Fecha, número de orden de trabajo, número de solicitud y datos del usuario: nombre, teléfono / extensión y departamento ó área.
2. Soporte Técnico registra en la orden de trabajo [FOR 6.3 DAU 01](#) los datos del equipo: marca, modelo, número de serie UACH, número de serie del equipo, sistema operativo instalado, sistemas de información UACH instalados, ubicación física del respaldo y Software instalado. Cuando no aplique alguno de estos datos se especificará con NA.
3. Soporte Técnico revisa el equipo de cómputo y registra y firma el diagnóstico en la orden de trabajo [FOR 6.3 DAU 01](#), define cada una de las tareas a realizar y las registra en el espacio correspondiente.
4. En caso de proceder una garantía de equipo, el personal de Soporte Técnico deberá llenar los datos indicados el formato para trámite de garantía [FOR 6.3 DAU 05](#), entregar y reportar al personal de Helpdesk para que se reasigne la solicitud de servicio al jefe del Departamento de Atención a Usuarios quien recibe el formato para trámite de garantía [FOR 6.3 DAU 05](#) y se encarga de realizar el trámite correspondiente de la garantía con el proveedor o el Coordinador Administrativo.
5. Si es necesario reponer alguna pieza de los equipos de cómputo, Soporte Técnico hace la solicitud al Jefe del Departamento de Atención a Usuarios en el formato para solicitud de material [FOR 6.3 DAU 04](#).
6. El jefe del Departamento de Atención a Usuarios entrega la(s) pieza(s) a Soporte Técnico de su stock; en caso de no contar con ella(s) lo solicita al almacén de la Coordinación Administrativa, registra el formato para solicitud de material [FOR 6.3 DAU 04](#) la(s) pieza(s) entregadas y solicita firma de recibido al personal de soporte técnico correspondiente.
7. El personal de Soporte Técnico ejecuta las rutinas de reparación definidas en el punto 3 de esta rutina; anota y firma como tarea realizada en las columnas de realizado y firma respectivamente según se vayan concluyendo cada una de ellas.

COPIA
NO CONTROLADA



8. Terminadas las rutinas de reparación se prueba el funcionamiento del equipo de acuerdo al tiempo considerado como necesario por el personal de Soporte Técnico con el propósito de asegurar la corrección de la falla y su buen funcionamiento.
9. El personal de Soporte Técnico que realizó la verificación del funcionamiento del equipo cierra la orden de trabajo [FOR 6.3 DAU 01](#) registrando los datos de listo (nombre y firma del responsable de Soporte Técnico), fecha y hora en que se hizo la verificación del funcionamiento del equipo, entrega a JDAU para archivo.
10. Soporte Técnico actualiza y modifica el status de la solicitud de servicio en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios <https://dau.uach.mx/helpdesk>
11. Soporte Técnico entrega al usuario el equipo verificando que el problema reportado haya sido resuelto, instalando y probando el equipo en presencia del usuario.

**COPIA
NO CONTROLADA**