



Código: ITR 6.3 DAU 01	Página: 1 de 3
Fecha de Emisión: 15/05/2006	Fecha de Rev.: 31/08/2007 Num. Rev.: 4
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

INSTRUCCIÓN PARA SOPORTE TECNICO

1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 Propósito

Estandarizar los trabajos de soporte técnico del personal del Departamento de Atención a Usuarios, formalizando la entrega y recepción de equipos.

1.2 Alcance

Aplica para todo equipo que sea ingresado al área de soporte técnico para reparación y/o instalación de Software y/o Hardware.

2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

GARANTÍA

Documento que ampara la reparación o sustitución de un equipo, bajo un cierto período de tiempo, sin cargo para el propietario.

HARDWARE

Componentes físicos de un equipo de cómputo.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Conjunto de actividades que corrigen una falla de un servicio o infraestructura.

SOFTWARE

Programas y aplicaciones que están en el sistema de archivos de una computadora, CD-ROM, disquete y/o cualquier medio de almacenamiento.

SOLICITUD DE SERVICIO

Requerimiento hecho por un usuario (reporte o nuevo servicio) de las tecnologías de información.

SGAU's

Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios.

3.0 RESPONSABLES

ST Soporte Técnico



Código: ITR 6.3 DAU 01	Página: 2 de 3
Fecha de Emisión: 15/05/2006	Fecha de Rev.: 31/08/2007 Num. Rev.: 4
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

INSTRUCCIÓN PARA SOPORTE TECNICO

4.0 PROCEDIMIENTO

- 4.1 Cuando un equipo requiera ser ingresado al área de soporte se debe especificar en el Formato de entrega/recepción de equipo de cómputo **FOR 6.3 DAU 06** las condiciones en que se recibe/entrega el equipo; firmar y solicitar al usuario su firma en el apartado correspondiente.
- 4.2 Identificar el equipo que ingresa al área de soporte técnico adhiriendo una etiqueta con el número de solicitud de servicio asignado en el SGAU's.
- 4.3 Revisión del equipo y registro del diagnóstico en el SGAU's (se debe actualizar la solicitud de servicio diariamente en el SGAU's con las tareas realizadas)
 - 4.3.1 Para solicitudes de garantía de equipo marca LANIX :
 - 4.3.1.1 Solicitar al Jefe del DAU la pieza requerida para el reemplazo y entregar pieza dañada.
 - 4.3.1.2 Especificar en el SGAU's pieza y número de serie instalada.
 - 4.3.2 Si requiere cambio o instalación de algún componente para la reparación del equipo:
 - 4.3.2.1 Solicitar al almacén la pieza requerida indicando el número de solicitud que se atiende.
 - 4.3.2.2 Enviar correo al Jefe del Departamento de Atención a Usuarios a la cuenta dau.cgti@uach.mx el componente recibido y número de la solicitud de servicio registrada.
 - 4.3.2.3 Registrar en el SGAU's el componente instalado
- 4.4 Para respaldo de información:
 - 4.4.1 Los respaldos de información deberán de hacerse por lo menos en 2 de los siguientes medios:
 - 4.1.1.1 Equipo de soporte técnico.
 - 4.1.1.2 Disco duro externo
 - 4.1.1.3 USB
 - 4.1.1.4 Si el usuario proporciona CD's, respaldar también en este medio.
 - 4.4.2 Crear y nombrar una carpeta en el medio de respaldo con el login del usuario y fecha (ddmmaaaa)
 - 4.4.3 La información deberá conservarse en los medio de respaldo por lo menos 1 mes.
- 4.5 Concluido los trabajos de reparación y/o instalación del equipo, verificar el buen funcionamiento del mismo.
- 4.6 Retirar etiqueta de identificación al equipo.
- 4.7 Cerrar la solicitud de servicio en SGAU's.
- 4.8 Entregar el equipo reparado al usuario y solicitar firma de entrega del equipo en el Formato de entrega/recepción de equipo de cómputo **FOR 6.3 DAU 06**.



Código: ITR 6.3 DAU 01	Página: 3 de 3
Fecha de Emisión: 15/05/2006	Fecha de Rev.: 31/08/2007 Num. Rev.: 4
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

INSTRUCCIÓN PARA SOPORTE TECNICO

Importante: Verificar en presencia del usuario el correcto funcionamiento del equipo que se esta entregando.

- 4.9 Entregar el Formato de entrega/recepción de equipo de cómputo **FOR 6.3 DAU 06** al Jefe del Departamento de Atención a Usuarios para su archivo correspondiente, quien llevará un control asignando el folio correspondiente a los formatos entregados durante el mes.

5.0 REFERENCIAS

5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento de Atención a Usuarios

PRO 7.2 DAU 01

5.2 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad

Acuerdo de servicio para atención a usuarios

Acuerdo de Servicio Instalación y mantenimiento correctivo de SW

Acuerdo de Servicio Instalación y mantenimiento correctivo de HW

MPC 4.2 CGTI

DOC 7.2 DAU 06

DOC 7.2 DAU 02

DOC 7.2 DAU 03

6.0 FORMATOS

Formato entrega/recepción de equipos

FOR 6.3 DAU 06

1 año

7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación de Instrucción para soporte técnico	15/05/2006
2	Se elimino el formato de orden de trabajo y el acuerdo de nivel de servicio.	15/03/2007
3	Eliminación de la referencia a las normas ISO.	23/05/2007
4	Se agrega punto sobre respaldo de información 4.4	31/08/2007