



Código: PRO 6.3 DAU 04	Página: 1 de 4
Fecha de Emisión: 19/10/2009	Fecha de Rev.: 19/10/2009 Num. Rev.: 1
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TECNICO

1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 Propósito

Describir el proceso para la prestación de los servicios de Soporte Técnico del Departamento de Atención a Usuarios.

1.2 Alcance

Aplica para los servicios de instalación y mantenimiento correctivo de Hardware y Software en equipo de cómputo propiedad de la UACH; proporcionado por el área de Soporte Técnico del Departamento de Atención a Usuarios.

2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Conjunto de actividades que corrigen una falla de un servicio o infraestructura.
HARDWARE	Componentes físicos de un equipo de cómputo.
SOFTWARE	Programas y aplicaciones que están en el sistema de archivos de una computadora, CD-ROM, disquete y/o cualquier medio de almacenamiento.
SGAU's	Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios.

3.0 RESPONSABLES

ST	Soporte Técnico
HD	Helpdesk
JDAU	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios



Código: PRO 6.3 DAU 04	Página: 2 de 4
Fecha de Emisión: 19/10/2009	Fecha de Rev.: 19/10/2009 Num. Rev.: 1
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TECNICO

4.0 PROCEDIMIENTO

- 4.1 HD **Asignación de la solicitud de servicio:**
Para proporcionar el servicio de instalación y mantenimiento correctivo de Hardware y Software el personal de Helpdesk debe asignar a través del SGAUs la solicitud de servicio correspondiente al personal de Soporte Técnico (ver Procedimiento para atención a usuarios PRO 7.2 DAU 01).
- 4.2 ST **Verifica y atiende solicitudes de servicio asignadas:**
El personal de Soporte Técnico revisa y agenda diariamente las solicitudes de servicio asignadas, si requiere trasladar algún equipo al taller de soporte del DAU realiza el paso 4.4; de lo contrario ejecuta el paso 4.3 del presente procedimiento
- 4.3 ST **Atención de solicitud de servicio en sitio:**
- 4.3.1 Verifica requerimiento de la solicitud con el usuario y procede a la revisión, instalación y/o reparación del equipo, terminado el proceso de atención de la solicitud notifica al usuario y solicita compruebe el correcto funcionamiento del equipo que fue intervenido.
- 4.3.2 Cierra la solicitud de servicio en el SGAUs.
- 4.4 ST **Servicios de instalación y mantenimiento correctivo de Hardware y Software en taller de soporte:**
- 4.4.1 Genera Formato de entrega – recepción de equipo FOR 6.3 DAU 06 y entrega al usuario el comprobante de recepción de equipo (desprendible del mismo formato).
- 4.4.2 Ingresa equipo al taller de soporte técnico del DAU anexando el Formato de entrega – recepción de equipo FOR 6.3 DAU 06 para su identificación en el área.
- 4.4.3 Procede a la revisión, instalación y/o reparación del equipo; terminado el proceso verifica funcionalidad, y entrega al usuario, solicitando a éste compruebe el correcto funcionamiento del equipo y la firma de conformidad correspondiente por el servicio proporcionado en el Formato de entrega – recepción de equipo FOR 6.3 DAU 06.
- 4.4.4 Cierra la solicitud de servicio en el SGAUs.
- Nota. Si el proceso de revisión, instalación y/o reparación del equipo requiere de varios días deberá actualizarse la solicitud correspondiente en el SGAUs diariamente.*



Código: PRO 6.3 DAU 04	Página: 3 de 4
Fecha de Emisión: 19/10/2009	Fecha de Rev.: 19/10/2009 Num. Rev.: 1
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TECNICO

4.5 JDAU De las garantías de equipos:

4.5.1 Para equipos adquiridos a través del área administrativa de la Coordinación General de Tecnologías de Información, el jefe del Departamento de Atención a Usuarios solicita a la Coordinación Administrativa los datos de fecha de compra, proveedor y número de factura; reporta y da seguimiento con el proveedor el trámite de garantía correspondiente; actualizando la solicitud de servicio en el SGAUs.

Notas. La solicitud de servicio en el SGAUs mantiene el status de "EN ESPERA" hasta recibir equipo reparado por el proveedor.

Para equipos adquiridos directamente por el usuario, éste deberá reportar el equipo a su proveedor o al área de Adquisiciones de Rectoría.

4.6 ST Del cambio y/o instalación de componentes:

4.6.1 Solicita al almacén el componente para reemplazo y/o instalación especificando número de solicitud, usuario y área.

4.6.2 Para componentes que requieran el trámite de requisición se solicita al jefe del Departamento de Atención a Usuarios la pieza especificando: número de solicitud, equipo, marca, modelo, descripción del componente (número de parte).

4.6.3 Especificar en el campo de observaciones del Formato de entrega – recepción de equipo FOR 6.3 DAU 06 el componente instalado.

Nota.

La solicitud de servicio en el SGAUs mantiene el status de "en espera" hasta recibir la pieza solicitada (trámite de requisición en Coordinación Administrativa)

4.7 ST Para respaldos de información:

4.7.1 Especificar en el Formato de entrega – recepción de equipo FOR 6.3 DAU 06 el respaldo requerido.

4.7.3 Crear carpeta con el login del usuario y fecha: (DAU_ddmmaaaa) en el medio de respaldo: disco duro externo, equipo de soporte técnico, USB, CD's según se requiera.

Nota. La confidencialidad y conservación de los respaldos realizados son responsabilidad del personal de soporte técnico que lo realiza.



Código: PRO 6.3 DAU 04	Página: 4 de 4
Fecha de Emisión: 19/10/2009	Fecha de Rev.: 19/10/2009 Num. Rev.: 1
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TECNICO

4.8 ST Del Formato de entrega – recepción de equipo (FOR 6.3 DAU 06): JDAU

4.8.1 Soporte Técnico deberá entregar al jefe del DAU los formatos debidamente llenos con toda la información indicada en el mismo una vez concluida y cerrada la solicitud de servicio correspondiente.

4.8.2 El jefe del DAU verifica, asigna el folio y archiva los formatos recibidos.

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 servicios de Tecnologías de Información
Políticas de Servicio
Diagrama de Interacción del Procedimiento de Soporte Técnico

[MPC 4.2 CGTI](#)
[DOC 7.2 DAU 06](#)
[DOC 7.2 DAU 07](#)
[DOC 4.1 DAU 06](#)

6.0 FORMATOS

Formato de entrega – recepción de equipo

[FOR 6.3 DAU 06](#)

1 año

7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación del procedimiento para Soporte Técnico	19/10/2009