



Código: <b>PRO 6.3 DAU 04</b>	Página: 1 de 4
Fecha de Emisión: 19/10/2009	Fecha de Rev.: 04/03/2011 Num. Rev.: 2
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 Soporte Técnico 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

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

---

### 3.0 RESPONSABLES

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

---

### 4.0 PROCEDIMIENTO

#### 4.1 HD Asignación de la solicitud de servicio:

Para proporcionar el servicio de Soporte Técnico 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).



Código: <b>PRO 6.3 DAU 04</b>	Página: 2 de 4
Fecha de Emisión: 19/10/2009	Fecha de Rev.: 04/03/2011 Num. Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TECNICO

---

### 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 Soporte Técnico 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.*

### 4.5 JDAU De las garantías de equipos:

4.5.1 Para equipos adquiridos a través de la 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.



Código: <b>PRO 6.3 DAU 04</b>	Página: 3 de 4
Fecha de Emisión: 19/10/2009	Fecha de Rev.: 04/03/2011 Num. Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TECNICO

---

*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 la fecha y login del usuario: (mmdaaaa\_usuario) 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.*

### 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.



Código: <b>PRO 6.3 DAU 04</b>	Página: 4 de 4
Fecha de Emisión: 19/10/2009	Fecha de Rev.: 04/03/2011 Num. Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TECNICO

---

### 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
2	Se cambia el alcance del procedimiento y se adecuan los puntos 4.1, 4.4 y 4.7.3.	04/03/2011