

Código: PRO 6.3 DAU 04	Página: 1 de 5
Fecha de Emisión: 19/10/2009	Fecha de Rev.: 14/11/2011 Num. Rev.: 3
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

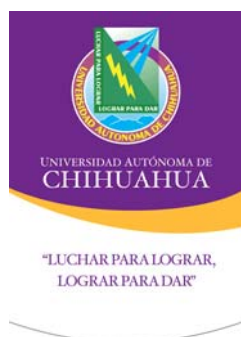
Aplica para los servicios Soporte Técnico en equipo de cómputo propiedad de la UACH; proporcionado por el área de Soporte Técnico del Departamento de Atención a Usuarios.

2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

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.
PROTECCIÓN:	Establecer condiciones para mantener en buen estado los equipos de cómputo y/o equipos de seguimiento y medición.
SALVAGUARDA:	Conservar la protección y seguridad de los equipos de cómputo y/o equipos de seguimiento y medición.
SEGURIDAD:	Mantener libre de riesgo el funcionamiento de un equipo.

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 5
Fecha de Emisión: 19/10/2009	Fecha de Rev.: 14/11/2011 Num. Rev.: 3
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 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).

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.

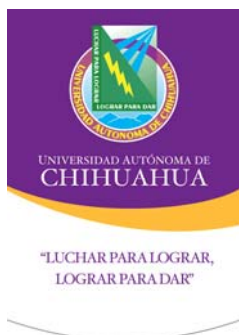
4.4 ST **Servicios de Soporte Técnico en taller de soporte:**

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 la etiqueta con el número de solicitud de servicio 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.



Código: PRO 6.3 DAU 04	Página: 3 de 5
Fecha de Emisión: 19/10/2009	Fecha de Rev.: 14/11/2011 Num. Rev.: 3
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TECNICO

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 y cumplir lo relacionado al apartado de salvaguarda y protección de equipos del presente procedimiento

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.

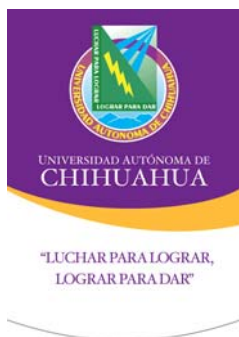
Nota.

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 la fecha y login del usuario: (mmddaaaa_usuario) en el medio de respaldo: disco duro externo, equipo de soporte técnico, USB, CD´s según se requiera.



Código: PRO 6.3 DAU 04	Página: 4 de 5
Fecha de Emisión: 19/10/2009	Fecha de Rev.: 14/11/2011 Num. Rev.: 3
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TECNICO

La información de los respaldos no deberá permanecer mas de un mes en el medio de respaldo seleccionado; siendo responsabilidad del técnico la confidencialidad de la información del usuario.

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

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.

4.9 ST **Del control de equipos de seguimiento y medición**

4.9.1 Proceder según se indica en el Procedimiento para el control de los equipos de seguimiento y medición PRO 7.6 CN0 01.

4.10 ST **Salvaguarda y protección de equipos**

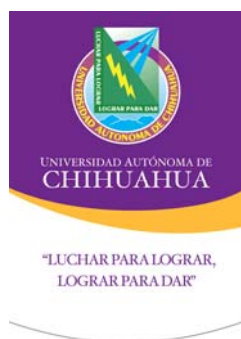
4.10.1 El personal de Soporte Técnico deberá asegurar la salvaguarda y protección de los equipos ingresados al área de soporte del Departamento de Atención a Usuarios cumpliendo con lo siguiente:

4.10.1.1 No exceder la cantidad de 3 equipos en reparación en el área de soporte, los cuales deberán permanecer en las mesas de trabajo debidamente conectados durante el proceso de revisión.

4.10.1.2 Equipos listos para la entrega deberán ser desconectados y puestos en el área correspondiente con su respectivo formato de entrega – recepción de equipos FOR 6.3 DAU 06 debidamente lleno, no debiendo permanecer mas de 2 días en el área.

4.10.1.3 Equipos que tengan que ser desarmados deberán permanecer en los contenedores correspondientes con su respectiva identificación (número de solicitud de servicio SGAUs)

4.10.1.4 El personal que labora en el área deberá reportar el extravío, daño o robo que pudiera sufrir el equipo durante la reparación en el área de soporte técnico al jefe inmediato, procediendo a llenar el apartado correspondiente en el formato de entrega – recepción de equipos FOR 6.3 DAU 06



Código: PRO 6.3 DAU 04	Página: 5 de 5
Fecha de Emisión: 19/10/2009	Fecha de Rev.: 14/11/2011 Num. Rev.: 3
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TECNICO

4.10.1.5 Cualquier daño o pérdida de equipo y/o información propiedad del usuario se deberá notificar al mismo por medio de oficio previa autorización del Coordinador General; el cual deberá incluir la descripción del daño o pérdida, la causa y las medidas o acciones para minimizar y/o eliminar el daño ocurrido.

4.10.1.6 El equipo de seguimiento y medición utilizado por el personal del área de soporte técnico deberá permanecer bajo resguardo del jefe del departamento cuando no este siendo utilizado (multímetros y software de diagnóstico)

5.0 REFERENCIAS

5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento de Atención a Usuarios

PRO 7.2 DAU 01

Procedimiento para el control de los equipos de seguimiento y medición

PRO 7.6 CNO 01

5.2 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad

MPC 4.2 CGTI

Acuerdo de servicios de Tecnologías de Información

DOC 7.2 DAU 06

Políticas de Servicio

DOC 7.2 DAU 07

Diagrama de Interacción del Procedimiento de Soporte Técnico

DOC 4.1 DAU 06

6.0 FORMATOS

Formato de entrega – recepción de equipo

FOR 6.3 DAU 06

1 año

Registro de seguimiento y medición

FOR 7.6 CNO 01

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
3	Se hace referencia al PRO7.6 CNO 01 y se agrega lo correspondiente a salvaguarda, protección y seguridad de equipos en el área de soporte.	14/11/2011