



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SOPORTE TÉCNICO

Código: P 6.3. JS 01
Revisión: 1
Página 1 de 3
Fecha: 20/06/2011
Elaboró: Jefe del departamento de sistemas
Aprobó: Director del SGC

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 Propósito

Permite programar el servicio de soporte técnico con fecha y hora.

Alcance

1.2 Aplica a todos los involucrados en el SGC.

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

E-mail: Correo Electrónico.

Soporte técnico: Implica todos los servicios relacionados con las computadoras de la S.I.P. como fallas y reparación de software, hardware y periféricos como impresoras, escáner etc.

3.- RESPONSABILIDADES

JS Jefe del Departamento de Sistemas

USS Usuario involucrado en el SGC

4. PROCEDIMIENTO

4.1. USS

Solicita Servicio

4.1.1 Envía E-mail solicitando el servicio a fca.sipservicios@uach.mx desde su correo de la UACH.

4.2. JS

Programa Servicio

4.2.1 Una vez recibido el E-mail programa la fecha del servicio, no excediendo 24 horas hábiles desde la fecha de solicitud, llenando el formato de Control de Soporte Técnico (F 6.3 JS 05).

4.3 JS

Brinda soporte técnico

4.3.1 En la fecha y hora programada brinda servicio técnico al usuario.

Nota 1: Si por razones de fuerza mayor no se llegara a dar el servicio en la fecha y hora programada se reprogramará el servicio asentando la nueva fecha en el formato de Control de Soporte Técnico (F 6.3 JS 05).

Nota 2: En caso de que un usuario requiera un servicio de soporte técnico de manera urgente o inmediata, este se brindará a fin de no afectar las actividades del usuario. Este servicio será registrado en el formato Bitácora de servicio no Programado (F 6.3 JS 08)

4.3.2 Se comunica al usuario la nueva fecha vía E-mail.

4.4 USS

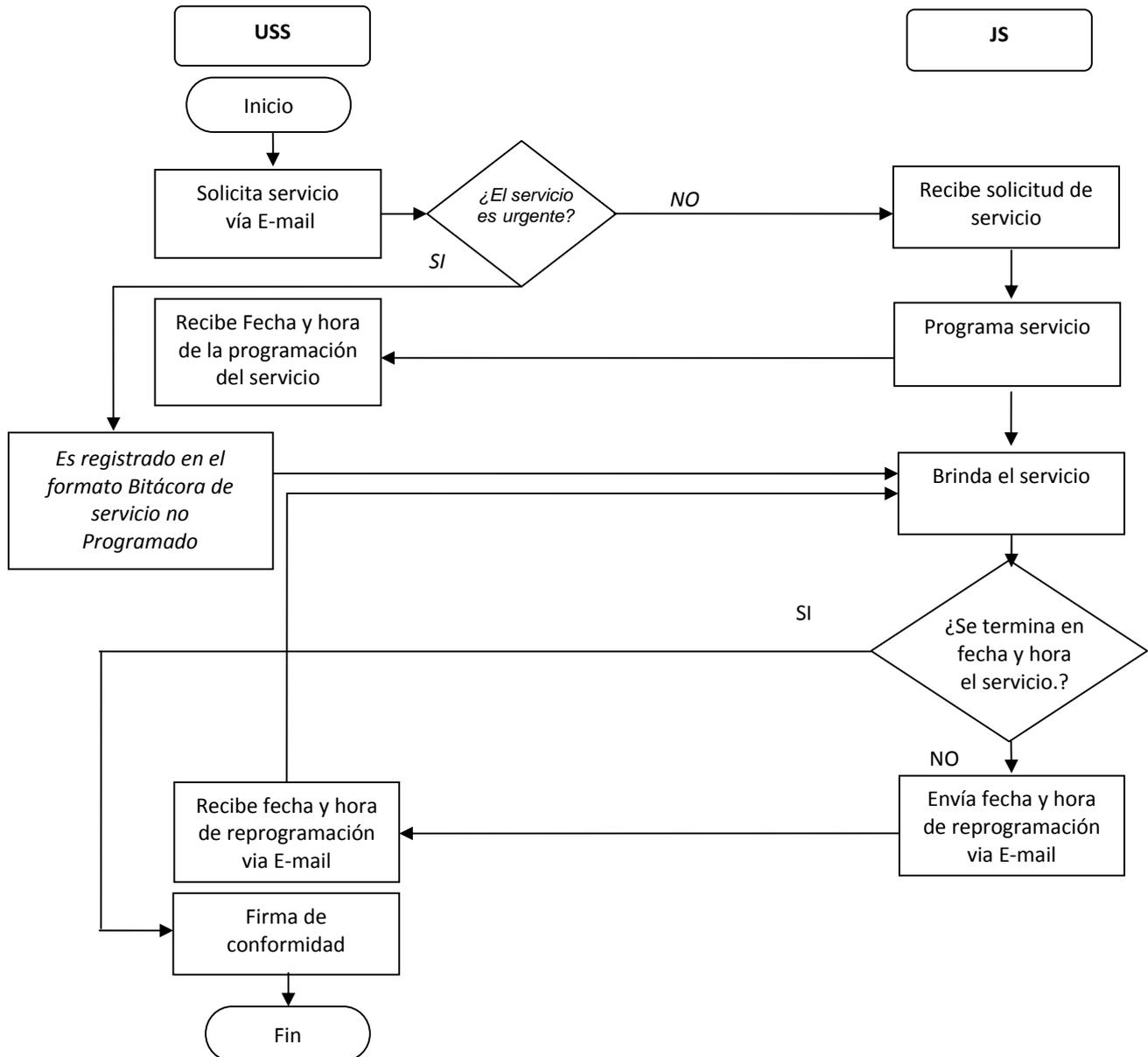
Firma de conformidad

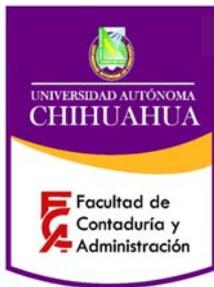
4.4.1 Firma de conformidad en el formato Control de Soporte Técnico (F 6.3 JS 05) una vez terminado y aceptado el servicio.

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SOPORTE TÉCNICO

Código: P 6.3. JS 01
Revisión: 1
Página 2 de 3
Fecha: 20/06/2011
Elaboró: Jefe del departamento de sistemas
Aprobó: Director del SGC

5. DIAGRAMA DE PROCESO





PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SOPORTE TÉCNICO

Código: P 6.3. JS 01
Revisión: 1
Página 3 de 3
Fecha: 20/06/2011
Elaboró: Jefe del departamento de sistemas
Aprobó: Director del SGC

6. REFERENCIAS

6.1 Procedimientos Relacionados

N/A

6.2 Documentos de Referencia

ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario

ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos

ISO 9004:2000 Sistema de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora continua del desempeño.

Manual de la Calidad

D 4.2.2 DI 01

7. FORMATOS

Nombre:	Código:	Retención	Disposición
<i>Control de Soporte Técnico</i>	<i>F 6.3 JS 05</i>	<i>1 año</i>	<i>Triturar</i>

8. HISTORIAL DE REVISIONES

No. de Revisión:	Descripción:	Fecha:
0	Se revisó todo el documento	12/06/2009
1	Cambio de formato y ajuste de redacción	20/06/2011