



Universidad Autónoma de Chihuahua

Facultad de Contaduría y Administración
Secretaría de Investigación y Posgrado



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SOPORTE TECNICO

1.- PROCESO: SOPORTE TECNICO

Los usuarios involucrados en el S.G.C. de la S.I.P. al momento de tener una necesidad de soporte técnico deberán enviar un correo al email: fca.sipservicios@uach.mx de su correo de la UACH. informando las necesidades del servicio.

2.- PROPÓSITO Y ALCANCE:

2.1. Propósito:

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

2.2. Alcance:

Aplica a todos los involucrados en el S.G.C

3.- DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA:

EMAIL: Correo Electrónico.

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

S.I.P.: Secretaría de Investigación y Posgrado.

S.G.C.: Sistema de Gestión de Calidad.

4.- RESPONSABILIDADES:

JS Jefe del departamento de sistemas

USS Usuario-involucrado en el S.G.C.



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SOPORTE TECNICO

5.- PROCEDIMIENTOS:

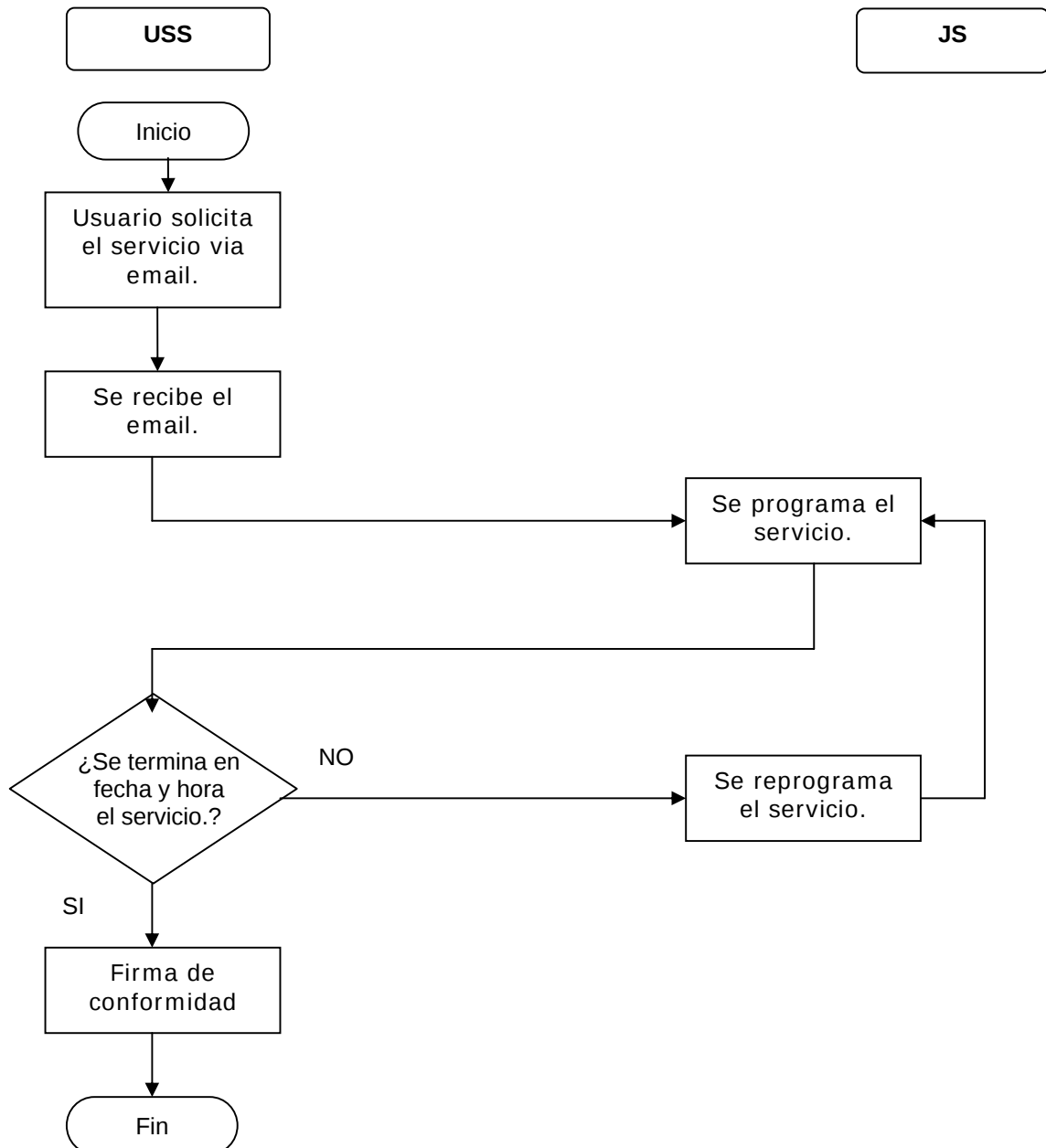
- 5.1. CONTROL DE SOPORTE TECNICO:
 - 5.1.1. USS Para poder solicitar un servicio de soporte técnico tendrá que enviar un email solicitando el servicio.
 - 5.1.2. JS Una vez recibido el email se programará la fecha del servicio no excediendo 24 horas hábiles desde la fecha de solicitud.
 - 5.1.3. JS Se dará el soporte técnico con la fecha programada.
 - 5.1.4. JS Si por razones de fuerza mayor no se llegara a dar el servicio en la fecha programada se reprogramara el servicio marcando dicha fecha de reprogramación en el formato de control de soporte técnico
 - 5.1.5. USS Una vez terminado el servicio el usuario firmará de conformidad.



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SOPORTE TECNICO

6. DIAGRAMA DE PROCESO.

6.1. CONTROL DE SOPORTE TECNICO:





Universidad Autónoma de Chihuahua

Facultad de Contaduría y Administración
Secretaría de Investigación y Posgrado



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SOPORTE TECNICO

7.- REFERENCIAS

7.1. Procedimientos Relacionados:

N/A

7.2. Documentos de Referencia:

ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario

ISO 9001:2000 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 Políticas de Calidad

D 4.2.2 DI 01

8. FORMATOS:

Nombre:	Código:

Elaboró: Jefe del Depto. de sistemas

Aprobó: Secretario de Investigación y Posgrado

Fecha de Revisión: 12/06/2009