



Código: ITR 6.3 DAU 01	Página: 1 de 4
Fecha de Emisión: 15/05/2006	Fecha de Rev.: 15/05/2006 Num. Rev.: 1
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN INSTRUCCIÓN PARA SOPORTE TECNICO

1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 Propósito

Estandarizar los trabajos de soporte técnico del personal del Departamento de Atención a Usuarios, formalizando la entrega y recepción de equipos.

1.2 Alcance

Aplica para todo equipo que sea ingresado al área de soporte técnico para reparación y/o instalación de Software y/o Hardware.

2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

GARANTÍA

Documento que ampara la reparación o sustitución de un equipo, bajo un cierto período de tiempo, sin cargo para el propietario.

HARDWARE

Componentes físicos de un equipo de cómputo.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Conjunto de actividades que corrigen una falla de un servicio o infraestructura.

SOFTWARE

Programas y aplicaciones que están en el sistema de archivos de una computadora, CD-ROM, disquete y/o cualquier medio de almacenamiento.

SOLICITUD DE SERVICIO

Requerimiento hecho por un usuario (reporte o nuevo servicio) de las tecnologías de información.

SGAU's

Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios.



Código: ITR 6.3 DAU 01	Página: 2 de 4
Fecha de Emisión: 15/05/2006	Fecha de Rev.: 15/05/2006 Num. Rev.: 1
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN INSTRUCCIÓN PARA SOPORTE TÉCNICO

3.0 RESPONSABLES

ST Soporte Técnico

4.0 PROCEDIMIENTO

- 4.1 Al momento de recibir un equipo de cómputo para reparación y/o instalación de Software o Hardware el personal de soporte técnico debe especificar en el Formato de entrega/recepción de equipo de cómputo **FOR 6.3 DAU 06** las condiciones en que se entrega el equipo; firmar y solicitar al usuario su firma en el apartado correspondiente.
- 4.2 Identificar el equipo que ingresa al área de soporte técnico adhiriendo una etiqueta con el número de solicitud de servicio asignado en el SGAU's.
- 4.3 Revisión del equipo y registro del diagnóstico en el formato de Orden de trabajo **FOR 6.3 DAU 01** y en el SGAU's (se debe mantener actualizada la solicitud de servicio diariamente en el SGAU's con las tareas que se hayan realizado para reparación del equipo)
 - 4.3.1 Si procede garantía de equipo:
 - 4.3.1.1 Especificar en la solicitud de servicio en el SGAU's
 - 4.3.1.2 Solicitar al personal de Helpdesk reasignar la solicitud al jefe del Departamento de Atención a Usuarios en SGAU's o Coordinador Administrativo según corresponda.
 - 4.3.1.3 Indicar en el formato de Orden de trabajo **FOR 6.3 DAU 01** que procede garantía y entregar al jefe del Departamento de Atención a Usuarios.
 - 4.3.2 Si requiere cambio de algún componente para la reparación del equipo:
 - 4.3.2.1 Enviar correo electrónico al Jefe del Departamento de Atención a Usuarios a la cuenta dau.cgti@uach.mx especificando el componente requerido y la solicitud de servicio registrada.
 - 4.3.2.2 Entregado el material se debe especificar en la Orden de trabajo **FOR 6.3 DAU 01** los datos del componente instalado: descripción y número de serie (NA si no aplica).
- 4.4 Concluido los trabajos de reparación y/o instalación del equipo, verificar el buen funcionamiento del mismo.
- 4.5 Retirar etiqueta de identificación al equipo.
- 4.6 Actualizar solicitud de servicio en SGAU's.



Código: ITR 6.3 DAU 01	Página: 3 de 4
Fecha de Emisión: 15/05/2006	Fecha de Rev.: 15/05/2006 Num. Rev.: 1
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN INSTRUCCIÓN PARA SOPORTE TECNICO

- 4.7 Entregar el formato de Orden de trabajo **FOR 6.3 DAU 01** al Jefe del Departamento de Atención a Usuarios para su archivo correspondiente.
- 4.8 Entregar el equipo reparado al usuario y solicitar firma de entrega del equipo en el Formato de entrega/recepción de equipo de cómputo **FOR 6.3 DAU 06**.
Importante: Verificar en presencia del usuario el correcto funcionamiento del equipo que se esta entregando.
- 4.9 Entregar el Formato de entrega/recepción de equipo de cómputo **FOR 6.3 DAU 06** al Jefe del Departamento de Atención a Usuarios para su archivo correspondiente, quien llevará un control asignando el folio correspondiente a los formatos entregados durante el mes.
-

5.0 REFERENCIAS

5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento de Atención a Usuarios

[PRO 7.2 DAU 01](#)

5.2 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 – Guías para la mejora continua

Manual de Políticas de Calidad

[MPC 4.2 CGTI](#)

Acuerdo de servicio para atención a usuarios

[DOC 7.2 DAU 06](#)

Acuerdo de nivel de servicio DAU 01

[DOC 7.2 DAU 01](#)

Acuerdo de Servicio Instalación y mantenimiento correctivo de SW

[DOC 7.2 DAU 02](#)

Acuerdo de Servicio Instalación y mantenimiento correctivo de HW

[DOC 7.2 DAU 03](#)

6.0 FORMATOS

Formato entrega/recepción de equipos

[FOR 6.3 DAU 06](#)

1 año

Orden de trabajo

[FOR 6.3 DAU 01](#)

1 año



Código: ITR 6.3 DAU 01	Página: 4 de 4
Fecha de Emisión: 15/05/2006	Fecha de Rev.: 15/05/2006 Num. Rev.: 1
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN INSTRUCCIÓN PARA SOPORTE TECNICO

7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación de Instrucción para soporte técnico	15/05/2006
