



| | |
|---|---|
| Código: ITR 6.3 DAU 01 | Página: 1 de 3 |
| Fecha de Emisión: 15/05/2006 | Fecha de Rev.: 15/03/2007 Num. Rev.: 2 |
| 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 3 |
| Fecha de Emisión: 15/05/2006 | Fecha de Rev.: 15/03/2007 Num. Rev.: 2 |
| 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 Cuando un equipo requiera ser ingresado al área de soporte se debe especificar en el Formato de entrega/recepción de equipo de cómputo **FOR 6.3 DAU 06** las condiciones en que se recibe/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 SGAU's (se debe actualizar la solicitud de servicio diariamente en el SGAU's con las tareas realizadas)
 - 4.3.1 Para solicitudes de garantía de equipo marca LANIX :
 - 4.3.1.1 Solicitar al Jefe del DAU la pieza requerida para el reemplazo y entregar pieza dañada.
 - 4.3.1.2 Especificar en el SGAU's pieza y número de serie instalada.
 - 4.3.2 Si requiere cambio o instalación de algún componente para la reparación del equipo:
 - 4.3.2.1 Solicitar al almacén la pieza requerida indicando el número de solicitud que se atiende.
 - 4.3.2.2 Enviar correo al Jefe del Departamento de Atención a Usuarios a la cuenta dau.cgti@uach.mx el componente recibido y número de la solicitud de servicio registrada.
 - 4.3.2.3 Registrar en el SGAU's el componente instalado
- 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 Cerrar la solicitud de servicio en SGAU's.
- 4.7 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.



| | |
|---|---|
| Código: ITR 6.3 DAU 01 | Página: 3 de 3 |
| Fecha de Emisión: 15/05/2006 | Fecha de Rev.: 15/03/2007 Num. Rev.: 2 |
| Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios | |
| Aprobado por: Coordinador General | |

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN INSTRUCCIÓN PARA SOPORTE TECNICO

- 4.8 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 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

7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

| No Revisión | Descripción de la Revisión | Fecha de Revisión |
|-------------|--|-------------------|
| 1 | Liberación de Instrucción para soporte técnico | 15/05/2006 |
| 2 | Se elimino el formato de orden de trabajo y el acuerdo de nivel de servicio. | 15/03/2007 |
