



Código: <b>ITR 6.3 DAU 01</b>	Página: 1 de 3
Fecha de Emisión: 15/05/2006	Fecha de Rev.: 23/05/2007 Num. Rev.: 3
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN INSTRUCCIÓN PARA SOPORTE TÉCNICO

---

### 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.

---

### 3.0 RESPONSABLES

ST      Soporte Técnico

---



Código: ITR 6.3 DAU 01	Página: 2 de 3
Fecha de Emisión: 15/05/2006	Fecha de Rev.: 23/05/2007 Num. Rev.: 3
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN INSTRUCCIÓN PARA SOPORTE TECNICO

---

### 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](mailto: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.**
- 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.



Código: <b>ITR 6.3 DAU 01</b>	Página: 3 de 3
Fecha de Emisión: 15/05/2006	Fecha de Rev.: 23/05/2007 Num. Rev.: 3
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN INSTRUCCIÓN PARA SOPORTE TECNICO

---

### 5.0 REFERENCIAS

#### 5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento de Atención a Usuarios

[PRO 7.2 DAU 01](#)

#### 5.2 Documentos de Referencia

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
3	Eliminación de la referencia a las normas ISO.	23/05/2007

---