



INSTRUCTIVO PARA REALIZAR INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE

1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE.

1.1 Propósito.

Instalación de Software y solución a fallas presentadas en los componentes lógicos en los equipos de cómputo de los usuarios de la Facultad de Contaduría y Administración.

1.2 Alcance.

El servicio de instalación y mantenimiento correctivo de Software para los usuarios de la Facultad de Contaduría y Administración es responsabilidad del personal de Soporte Técnico del área de Laboratorios y del Personal del área de Taller y sus solicitudes serán atendidas en los siguientes horarios:

JORNADA LABORAL	MEDIOS DE ACCESO
Lunes a viernes de 7:00 a 20:00 hrs.	Presencial, Telefónico, Correo
Sábados de 7:00 a 14:00 hrs.	Telefónico, Correo Electrónico (solo r recepción de solicitudes)

Medios de recepción de solicitudes de servicio:

Personal: Edificio de laboratorios de la FCA en el salón de impresiones

Teléfono: 442-00-00 ext. 6911

Correo electrónico: fca.sopORTE@uach.mx

Notas.-

- Fuera de este horario de atención, domingos y días festivos se recibirán solicitudes de servicio únicamente en la cuenta de correo electrónico fca.sopORTE@uach.mx y se atenderá al siguiente día hábil.
- Solo se atenderán solicitudes de usuarios críticos durante las guardias del área de laboratorios.
- De la instalación de software comercial, para usuarios de la FCA se procederá a la instalación del Software solicitado siempre y cuando se tenga la autorización y discos de instalación según lo indique el área de Normatividad de la Coordinación general de Tecnologías de Información.

El servicio de instalación y mantenimiento correctivo de Software para los equipos instalados en las aulas y laboratorios de clase son responsabilidad del personal de Soporte Técnico del área de Laboratorios y del Personal del área de Taller y se reinstalarán según lo establecido en el programa de mantenimiento preventivo

2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍAS.

N/A

COPIA
NO CONTROLADA



INSTRUCTIVO PARA REALIZAR INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE

3.0 PROCEDIMIENTO

Servicios Provistos

- Instalación de Software Comercial
- Mantenimiento correctivo a Software
- Respaldo de Información
- Recuperación de Información
- Dudas en el uso de TI
- Configuración de aplicaciones
- Fallas en el modulo de chocador
- Configuración del Proxy

Prioridades de Llamados

Las solicitudes generadas para cualquiera de los servicios provistos se atenderán considerando lo siguiente:

- a. Se considera como usuarios críticos debido a la naturaleza de su función en la Facultad de Contaduría y Administración a los que a continuación se listan:
 - Usuarios ...
 - Usuarios...
 - Usuarios...

Reportes del Servicio

Incluido en el reporte mensual de seguimiento a solicitudes

Procedimiento de Escalamiento

Las solicitudes de servicio serán atendidas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Atención a Usuarios, considerando los tres niveles de solución:

1. Registro de solicitudes (personal del área de laboratorios)
2. Ayuda de primer nivel (personal de soporte técnico del área de laboratorios)
3. Ayuda de segundo nivel (personal del área de Taller)
4. Para atención de solicitudes retrasadas y/o no confirmadas por los usuarios (Jefe del área de Laboratorios)

Manejo de La Atención de Primer Nivel

El personal del área de laboratorios deberá tratar con cortesía y respeto a cada uno de los usuarios que requieran ayuda, asegurándose de responder rápidamente al requerimiento efectuado, de igual forma el usuario debe dirigirse en forma respetuosa al personal del área de laboratorios.

Información del Estado de la Solicitud de Servicio

El usuario podrá solicitar el estado de su solicitud de servicio, con el número de referencia asignado llamando al 6911 o personalmente en el área de laboratorios en el salón de impresiones.



INSTRUCTIVO PARA REALIZAR INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE

Cierre de las Solicitudes de Servicio

Las solicitudes de servicio cerradas en el SGAUSCIFCA en cualquiera de los niveles de resolución tendrán un lapso de 72 horas posteriores a la fecha de cierre, para que los usuarios califiquen el servicio recibido como "Satisfactorio" o "No Satisfactorio" al mismo correo, en caso de no recibir comentarios se considera cerradas a satisfacción del usuario.

Atención a Reclamaciones

Las quejas que los usuarios presenten por servicios proporcionados por el personal de CIFCA son registrados en el SGAUSCIFCA y se genera un plan de acción al interior de CIFCA con el propósito de evitar recurrencias, debiendo mantener informado al usuario que presento la queja del seguimiento atención hasta el cierre de la queja presentada.

Responsabilidades y Límites

Usuarios:

- Dirigir las solicitudes de servicio al personal del área de laboratorios y conservar el número de solicitud asignado, para cualquier aclaración posterior.
- Dar una descripción lo mas clara posible de su petición o falla
- Es importante que los usuarios entiendan que el personal del área de laboratorios espera colaboración del usuario proveyendo información o ejecutando las acciones que se le indiquen. Cualquier usuario que rechace apoyar al personal del área de laboratorios deberá entender que su solicitud podrá tomar mas tiempo en ser atendida.
- Mostrar disponibilidad para que el personal de CIFCA acuda al sitio y tenga acceso al quipo, instalación, sistema o servicio que esta siendo reportado.
- Verificar que la instalación y/o solución a la falla del equipo de cómputo sea a su completa satisfacción
- Es responsabilidad del usuario informar al personal de CIFCA cuando se necesario respaldar información los nombres de los directorios, carpetas y archivos personales que requiera para su actividad laboral.

Personal del área de laboratorios:

- Registrar las solicitudes de servicio en el SGAUSCIFCA según lo indicar el procedimiento de atención a usuarios.
- Informar a los usuarios del status de sus solicitudes, manteniendo actualizadas las solicitudes registradas en el SGAUSCIFCA.

Personal del área de soporte técnico del área de laboratorios y personal del área de taller

- Atender las solicitudes presentadas por los usuarios de TI según P 7.2 JL 01
- Verificar que la instalación y/o solución a la falla del equipo de cómputo sea a completa satisfacción del usuario.
- El personal de CIFCA involucrado, no es responsable de la información que haya sido borrada por el usuario pero podrá tratar de recuperar dicha información cuando así se le solicite.
- Para equipos del personal administrativo que labora dentro de la Facultad de Contaduría y Administración, solo se respaldará la información indicada por el usuario, cuando se cambie de equipo o cuando sea necesario reinstalar el sistema operativo al equipo de computo debido a la naturaleza de la falla presentada.



INSTRUCTIVO PARA REALIZAR INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE

- e. Para los equipos de computo instalados en las aulas y laboratorios de clase el personal de CIFCA involucrado no se hace responsable por la información ahí guardada, ya que son equipos muy vulnerables por la cantidad de gente que los utiliza y es fácil la pérdida de información.
- f. No respaldará archivos de música o juegos que no apoyen la actividad laboral de los usuarios.

Jefe del Área de Laboratorios

- a. Atender las solicitudes de servicio que le sean escaladas
- b. Registrar y atender las reclamaciones de los usuarios cuando se presenten en cualquiera de los servicios provistos en el presente acuerdo de servicio

4.0 REFERENCIAS.

4.1 Documentos de Referencia.

N/A

4.2 Procedimiento Relacionados

N/A

5.0 FORMATOS.

Nombre	Código

6.0 HISTORIAL DE REVISIONES.

Número de revisión	Descripción	Fecha de Revisión

Elaboró: Jefe (a) de Laboratorios	
Aprobó: Jefe(a) de CIFCA	
Fecha de Revisión:	07/08/2007

**COPIA
NO CONTROLADA**