INSTRUCTIVO PARA REALIZAR MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE

1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE.

1.1 Propósito.

Instalación de Software y solución a fallas presentadas 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 Hardware es responsabilidad del personal de soporte técnico del área de laboratorios y del personal del área de taller, en el siguiente horario de atención:

NOTA:

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

- 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 equipos de cómputo:
Solo se instalaran los equipos de cómputo mencionados en el apartado de servicios provistos del presente documento a los usuarios en sus áreas de trabajo dentro de la FCA.

De la reposición de piezas dañadas en los equipos de cómputo:
Para usuarios de la FCA, se hará la solicitud al área de compras a través de CIFCA con cargo al departamento que origine la solicitud del servicio.

De la garantía de equipos:
Las garantías se manejaran a través del departamento de compras, según como ellos lo tengan establecido con los proveedores.

3.0 PROCEDIMIENTO

Servicios provistos

- Instalación de PC o portátil
- Instalación de PC o equipo portátil nuevo
- Instalación de impresora local y en red
- Instalación de dispositivos periféricos: quemador externo, scanner, etc.
- Mantenimiento correctivo de Hardware

COPIA NO CONTROLADA

- Tramite de garantía de quipo de computo
- Evaluación de equipo de computo
- Actualización de equipos
- Reacomodo de cableado

Prioridades de llamados

La prioridad será asignada a la solicitud de servicio cuando no sea resuelta con la ayuda de primer nivel, considerando lo siguiente:

- La prioridad es establecida por el personal del área de laboratorios al momento de hacer el registro de la solicitud de servicio y de acuerdo al siguiente criterio:
  - Prioridad alta: Servicios de TI de uso critico
  - Prioridad mediana: Servicios de Tecnologías de Información cuya operación no es vital
  - Prioridad baja: Servicios de Tecnologías de información cuya operación no es vital
- La prioridad puede ser modificada por el usuario, cuando existan más solicitudes ingresadas por el mismo usuario.

Nota.- La prioridad de las solicitudes se asigna considerando eventos y usuarios críticos.

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. Atención a fallas de equipos con garantía (Jefe del ara de Taller)
5. 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.

COPIA NO CONTROLADA

INSTRUCTIVO PARA REALIZAR MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE

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:

a. Dirigir las solicitudes de servicio al personal del área de laboratorios y conservar el número de solicitud asignado, para cualquier aclaración posterior.
b. Describir la petición o falla al personal del área de laboratorios lo mas claro posible
c. 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.
d. Mostrar disponibilidad para que el personal de CIFCA acuda al sitio y tenga acceso al quipo, instalación, sistema o servicio que esta siendo reportado.
e. Verificar que la instalación y/o solución a la falla del equipo de cómputo sea a su completa satisfacción

Personal del área de laboratorios:

a. Registrar las solicitudes de servicio en el SGAUSCIFCA según lo indicar el procedimiento de atención a usuarios.
b. 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

a. Atender las solicitudes presentadas por los usuarios de TI según P 8.5 JL 01
b. Verificar que la instalación y/o solución a la falla del equipo de cómputo sea a completa satisfacción del usuario.

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

COPIA NO CONTROLADA

INSTRUCTIVO PARA REALIZAR MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE

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 Taller	
Aprobó: Jefe(a) de CIFCA	
Fecha de Revisión:	**07/08/2007**

COPIA NO CONTROLADA