

		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-GR-15-i
			Requerimiento ISO (9001:2015) 7.1.3	
SOPORTE TÉCNICO A EQUIPO DE CÓMPUTO			Fecha: 31-08-2023	Página 1 de 4

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ Dr. Alberto Sánchez Morales Jefe del Departamento de Informática	REVISÓ C.P. Eder Josseman Castro Martínez Secretario Administrativo	AUTORIZÓ Mtro. José Arturo Camacho Linares Rector

OBJETIVO:	ALCANCE:
Realizar con oportunidad el servicio de mantenimiento preventivo para garantizar la funcionalidad de los equipos de cómputo distribuidos dentro de la institución	Aplica a todas las áreas o usuarios que tengan asignado algún equipo de cómputo perteneciente a la universidad.

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

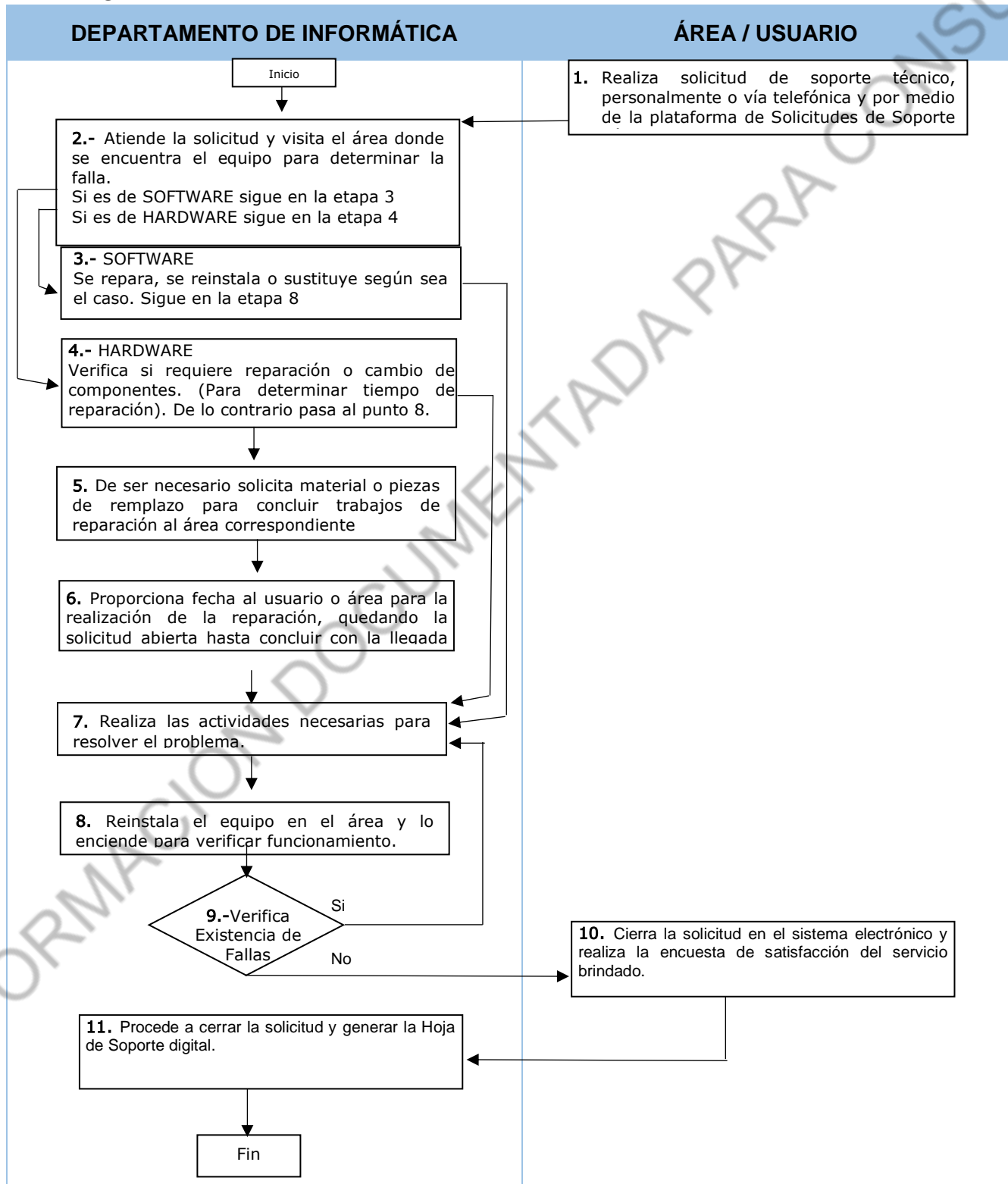
SECUENCIA DE ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área / usuario	Realiza solicitud de soporte técnico, personalmente o vía telefónica y por medio de la plataforma de Solicitudes de Soporte Técnico.
2	Departamento de Informática	Atiende la solicitud y visita el área donde se encuentra el equipo para determinar la falla. Si es de SOFTWARE sigue en la etapa 3 Si es de HARDWARE sigue en la etapa 4
3	Departamento de Informática	SOFTWARE Se repara, se reinstala o sustituye según sea el caso. Siguiendo en la etapa 7
4	Departamento de Informática	HARDWARE Verifica si requiere reparación o cambio de componentes. (Para determinar tiempo de reparación). De lo contrario pasa al punto 7.
5	Departamento de Informática	De ser necesario solicita material o piezas de remplazo para concluir trabajos de reparación al área correspondiente.
6	Departamento de Informática	Proporciona fecha al usuario o área para la realización de la reparación, quedando la solicitud abierta hasta concluir con la llegada del material.
7	Departamento de Informática	Realiza las actividades necesarias para resolver el problema.
8	Departamento de Informática	Reinstala el equipo en el área y lo enciende para verificar funcionamiento.
9	Área / usuario	Verifica que NO EXISTEN FALLAS EN EL EQUIPO, continua a la etapa 10

		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-GR-15-i
			Requerimiento ISO (9001:2015) 7.1.3	
	SOPORTE TÉCNICO A EQUIPO DE CÓMPUTO	Fecha: 31-08-2023	Página 2 de 4	

	Departamento de Informática	Si EXISTEN FALLAS EN EL EQUIPO. Regresa al punto 7
10	Área / usuario	Cierra la solicitud en el sistema electrónico y realiza la encuesta de satisfacción del servicio brindado.
11	Departamento de Informática	Procede a cerrar la solicitud y generar la Hoja de Soporte digital. FIN DE PROCEDIMIENTO.

		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2 Requerimiento ISO (9001:2015) 7.1.3	Código: PRO-GR-15-i Fecha: 31-08-2023 Página 3 de 4
SOPORTE TÉCNICO A EQUIPO DE CÓMPUTO				

DIAGRAMA



		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-GR-15-i
			Requerimiento ISO (9001:2015) 7.1.3	
SOPORTE TÉCNICO A EQUIPO DE CÓMPUTO			Fecha: 31-08-2023	Página 4 de 4

FORMATOS	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	TIPO DE ALMACENAMIENTO	CÓDIGO DE REGISTRO
Hoja de Soporte Técnico	Departamento de Informática	Digital	FOR-GR-15-A-i

DOCUMENTOS DE REFERENCIA
N/A

META DEL PROCEDIMIENTO	Brindar un servicio de soporte técnico con una efectividad mínimo del 80% con el objetivo de ayudar a resolver problemas en equipos de cómputo.
INDICADOR	Servicios brindados
FÓRMULA	$\frac{\text{Número de solicitudes atendidas}}{\text{Número de solicitudes realizadas por las áreas}} \times 100$
FRECUENCIA	Semestral

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Usuario: Persona que usa habitualmente un servicio de Informática.

Hardware: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
2	31-08-2023	Actualización de apartado de control de emisión, etapas 2,3, 10 y 11, diagrama de flujo.