 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	UNIDAD UPN 011 AGUASCALIENTES, AGS.	Código: Pr-Inf-01
		Revisión:
		Página 1 de 4

**Procedimiento para dar soporte técnico
a Usuarios (mantenimiento y
reparación)**

1. Propósito.

Establecer los pasos que se deben seguir para dar respuesta a la solicitud del usuario de los servicios informáticos en relación con mantenimiento, reparaciones, instalación de software y asesoría técnica.

2. Alcance.

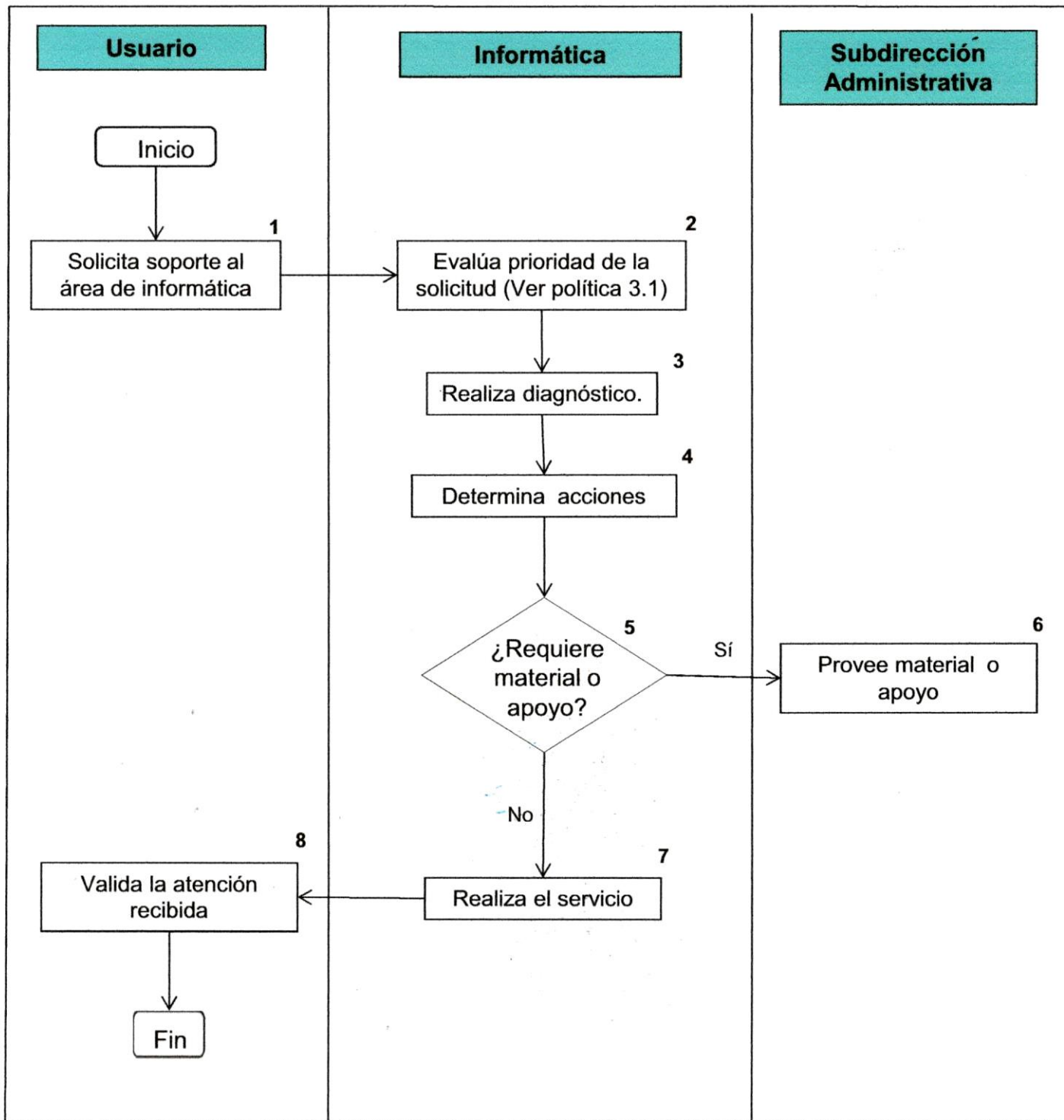
Este procedimiento involucra al área de informática, a los usuarios en general (Dirección, docentes, administrativos entre otros).


3. Políticas de Operación.

3.1.	La prioridad de atención a Usuarios de determina de acuerdo al diagnóstico y procurando resolver las solicitudes bajo el siguiente orden: a) Impartición de la clase presencial o en línea. (Alumnos, Docentes, Usuarios externos a su clase). b) Administrativos, docentes, dirección, fuera de sesión de clase, con base en diagnóstico y criterio del técnico.
3.2.	El tiempo de respuesta al usuario será de cinco días hábiles.

4. Diagrama del Procedimiento.


Procedimiento para dar soporte técnico a usuarios (mantenimiento y reparación)



 <p>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</p> <p>UNIDAD UPN 011 AGUASCALIENTES, AGS.</p>	Procedimiento para dar soporte técnico a Usuarios (mantenimiento y reparación)	Código: Pr-Inf-01
		Revisión:
		Página 3 de 4

5. Descripción.

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. Solicita soporte al área de informática	1.1 Cuando el Usuario detecta alguna falla, requiere mantenimiento o soporte técnico en el equipo que utiliza, solicita soporte al área de informática.	Usuario
2. Evalúa prioridad de la solicitud (Ver política 3.1)	2.1 De acuerdo con la política 3.1, informática evalúa la prioridad con la que deberá ser atendida la solicitud.	Informática
3. Realiza	3.1 Realiza el soporte técnico que según la situación sea requerido.	Informática
4. Determina acciones	4.1 Determina las acciones que serán realizadas para dar soporte técnico al equipo.	Informática
5. ¿Requiere material o apoyo?	5.1 En algunos casos, material o apoyo adicionales se pueden llegar a requerir.	Informática
6. Provee material o apoyo	6.1 Cuando se requiere material o apoyo, la Subdirección Administrativa se encarga de gestionar recursos para que sean provistos al área de informática.	Subdirección Administrativa
7. Realiza servicio	7.1 Realiza el servicio	Informática
8. Valida atención recibida	8.1 Después de que se realizó el servicio, el Usuario valida que la resolución atienda la solicitud y verifica el funcionamiento del equipo.	Informática
Fin del procedimiento		

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	UNIDAD UPN 011 AGUASCALIENTES, AGS.	Procedimiento para dar soporte técnico a Usuarios (mantenimiento y reparación)	Código: Pr-Inf-01
		Revisión:	
		Página 4 de 4	

6 Documentos de referencia

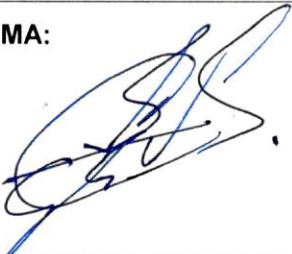
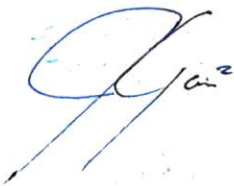


DOCUMENTO	CÓDIGO (CUANDO APLIQUE)
N/A	N/A

7 Registro de formatos

REGISTROS	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
-Solicitud de servicio de informática	1 año	Responsable del área de informática	N/A

8 Glosario

Servicios Informáticos	Conjunto de actividades que responden a las necesidades del Usuario.
Soporte técnico	Ayuda brindada al Usuario en su equipo, programas o accesorio para el desarrollo de su trabajo.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
MAE. Carlos Cázares Vargas Subdirector académico	Ing. Juan Manuel García García Responsable de informática	Mtra. Marthelena Guerrero Rodríguez Directora
FIRMA: 		
FECHA: Noviembre/2017		

- Transcripción Samantha Robles Llamas 