

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	Fecha de Efectividad
Servicio de Soporte Técnico	07 de Junio del 2016

Código	Supervisa esta actividad	Documento de Referencia	No. Versión
IT-DST-01	Soporte Técnico	7.1.3	03

Objetivo de la Actividad	Alcance de la Actividad
Atender las necesidades de servicio de mantenimiento a equipos de cómputo de la Universidad. Dar acceso a internet a los alumnos inscritos de la Universidad.	Mantener el buen estado y funcionamiento de los equipos de cómputo de la Universidad. Proporcionar el servicio de internet inalámbrico dentro de los Edificios del Campus Universitario a alumnos inscritos.

Secuencia	Descripción
1	<p>Los usuarios de equipos de cómputo, equipos periféricos y servicio de internet, podrán solicitar el servicio de mantenimiento para los equipos y servicio que utilicen a través de las opciones siguientes:</p> <p>Administrativos y profesores:</p> <p>Asistiendo al área de Soporte Técnico y registrando su solicitud de soporte en el registro R-DST-02 Bitácora de servicio de Soporte Técnico.</p> <p>Alumnos:</p> <p>Presentando su equipo de cómputo en el área de soporte técnico, para llevar a cabo la configuración de su equipo para que tengan acceso a internet dentro de los Edificios del Campus Universitario.</p>
2	<p>En ambos casos, soporte técnico llevará el control, la evidencia y firma de conformidad de los servicios brindados en las bitácoras de servicio:</p> <p>Para profesores, administrativos y alumnos en la bitácora R-DST-02 Bitácora de servicio de Soporte Técnico.</p> <p>Los servicios de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo de la Universidad de realizarán de acuerdo a lo establecido en el formato R-DST-04 Calendario de Soporte Técnico, el cual se establecerá en el transcurso del mes de enero de cada año.</p>
3	<p>Soporte técnico solicitará al Departamento de Recursos Materiales las herramientas, equipos y materiales necesarios para la realización de los servicios de mantenimiento.</p>

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Soporte Técnico	Departamento Servicios Generales y Soporte Técnico	Rectora
Firma			
Nombre	ISC. José Joaquín Gómez Cabrera	Lic. Manuel Antonio Centeno Velázquez	Dra. Mari Carmen Bravo Guzmán