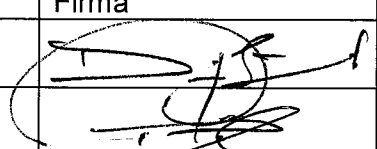
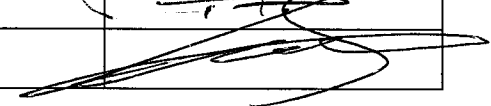
	Procedimiento de Soporte Computacional	Revisión: 0
	Facultad de Medicina Subdirección de Informática y Telecomunicaciones	Página 1 de 5

TITULO:

PROCEDIMIENTO DE SOPORTE COMPUTACIONAL.

DOCUMENTO CONTROLADO SÓLO EN PORTAL WEB

	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por	Jefe Área Proyectos y Desarrollo	14/09/09	
Revisado por	Subdirector de Informática	14/09/09	
Aprobado por	Director Degi	14/09/09	

	Procedimiento de Soporte Computacional	Revisión: 0
	Facultad de Medicina Subdirección de Informática y Telecomunicaciones	Página 2 de 5

1. PROPOSITO

- 1.1 Establecer las actividades relacionadas con las atenciones de Soporte Computacional.

2. ALCANCE

- 2.1 El procedimiento se aplica a la Subdirección de Informática de la Facultad de Medicina.

3. PROCEDIMIENTOS Y/O DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nombre
Formulario de solicitud de soporte
Formulario de recepción
Orden de trabajo
Entrega de equipos
Autorización de Traspaso de Fondos

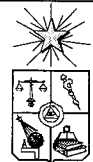
4. DEFINICIONES

- 4.1 El proceso de Soporte corresponde a la situación en que un cliente solicita atención a la Unidad de Soporte debido a fallas en su computador por problemas de hardware o software, o ante un requerimiento de instalación de alguna aplicación.

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1 La responsabilidad por el cumplimiento del procedimiento recae sobre:

Técnicos de Soporte	Efectúan las labores solicitadas.
Jefe Unidad de Soporte	Asigna los trabajos a cada técnico y supervisa el desarrollo de estos.
Jefe Área de Operaciones	Controla el funcionamiento de la Unidad de Soporte.

	Procedimiento de Soporte Computacional	Revisión: 0
	Facultad de Medicina Subdirección de Informática y Telecomunicaciones	Página 3 de 5

6. DECLARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

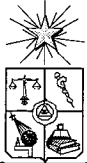
- 6.1 El cliente genera una solicitud de soporte. La solicitud puede ser generada de las siguientes formas.
- Llenado del **Formulario de Solicitud de Soporte** (<http://soporte.med.uchile.cl/solinfo/soporte.html>)
 - Llamado telefónico a la Unidad de Soporte (anexo 8500).
 - Solicitud personal a la unidad de soporte (con entrega de equipamiento con fallas)
- 6.2 Si la solicitud de soporte es realizada en forma telefónica, el Técnico de Soporte (EST) determina si puede resolverla en forma remota ya sea con apoyo del Cliente o por conexión directa al computador con problemas.
- 6.3 Si el soporte se realiza en forma remota, el EST realiza el ingreso de la solicitud de soporte y la solución de la misma al sistema de Control de Soporte.
- 6.4 Si el cliente lleva el equipo con problemas a la Unidad de Soporte (Solicitud Personal), un técnico de la unidad realiza la recepción del equipo, se llena el **Formulario de Recepción** y entrega una copia al Cliente. La otra copia del formulario es anexada al equipo que se recepciona. El equipo queda a la espera de atención por un técnico de Laboratorio. La atención es por orden de llegada.
- 6.5 El Jefe de Soporte revisa las solicitudes no asignadas y designa un técnico para atención en terreno. Cada técnico realiza atenciones en terreno con su **Orden de Trabajo** respectiva.
- 6.6 El técnico de soporte analiza si el problema puede ser corregido en las dependencias del usuario y de ser así efectúa las labores de corrección del problema. Si el problema no puede ser resuelto en terreno se informa al Cliente para que lo envíe a laboratorio, junto con la copia de la atención.
- 6.7 El técnico de soporte realiza el informe de las labores realizadas en la **Orden de Trabajo** y se la entrega al usuario que solicitó la atención, quedando en poder del técnico encargado, una copia firmada por el usuario como aceptación de las labores realizadas.
- 6.8 Una vez que es terminada una solicitud, el técnico de soporte ingresa al sistema los detalles de ésta; en el caso que la solicitud requiere de múltiples intervenciones del técnico se pueden ingresar estados de avance.
- 6.9 Si el problema debe ser resuelto en el laboratorio, el técnico de soporte realiza un análisis del problema y determina si puede ser solucionado en forma interno o debe ser enviado a Servicio Técnico Externo. De ser interno, efectúa las labores de soporte. El técnico realiza el informe de los trabajos realizados en el documento de **Entrega de Equipos** y se comunica con el Cliente para que retire el equipo.

	Procedimiento de Soporte Computacional	Revisión: 0
	Facultad de Medicina Subdirección de Informática y Telecomunicaciones	Página 4 de 5

- 6.10 El Técnico entrega el equipo reparado en laboratorio al Cliente junto con el documento de **Entrega de Equipos** quedándose con una copia firmada por el Cliente.
- 6.11 Si el equipo no puede ser reparado en forma interna el técnico determina la factibilidad de enviarlo a Servicio Externo, se comunica al Jefe de Soporte y se solicita aprobación al Cliente.
- 6.12 Si el equipo es enviado a servicio técnico externo, el Jefe de Soporte recepciona el informe del servicio técnico externo, el cual indica si el equipo puede ser reparado, en cuyo caso incluye cotización de los trabajos a realizar.
- 6.13 Se envía al cliente el informe del servicio técnico externo más la recomendación del técnico interno. En el caso de ser factible la reparación se anexa la cotización respectiva y se solicita al cliente si se procede o no con la reparación.
- 6.14 El cliente recepciona el informe y cliente entrega su respuesta al técnico o Jefe de Soporte indicando centro ejecutante para los costos. Se autoriza al servicio técnico externo a realizar la reparación.
- 6.15 Si el equipo se recibe desde el servicio técnico externo sin reparar, el Jefe de Soporte Informa al Cliente y se solicita el retiro de este.
- 6.16 Si el equipo se recibe desde el servicio técnico externo reparado, el técnico verifica su estado. El Jefe de Soporte informa al Cliente y solicita el retiro de éste.
- 6.17 El cliente retira el equipo junto con el documento de **Entrega de Equipos**.
- 6.18 El técnico, una vez terminado el soporte debe ingresar el detalle del mismo al sistema de Control de Soporte.
- 6.19 Si las acciones correctivas requieren de partes o piezas nuevas, el técnico de soporte debe informar al Jefe de Soporte el cual informa al cliente del costo de la reparación mediante correo electrónico, el cliente debe devolver este correo indicando Centro Ejecutante.
- 6.20 El Jefe de Soporte, una vez terminada la reparación debe informar al encargado en la Unidad de Presupuesto respecto de los costos incurridos y el centro ejecutante que acepta el cargo, mediante el documento de **Autorización de Traspaso de Fondos**, debidamente firmado por el responsable del centro ejecutante, para realizar los traspasos presupuestarios correspondientes.

7. REFERENCIAS

7.1

	Procedimiento de Soporte Computacional	Revisión: 0
	Facultad de Medicina Subdirección de Informática y Telecomunicaciones	Página 5 de 5

8. REGISTROS

Nombre	Almacenamiento	Responsable
Solicitud de Soporte	http://soporte.med.uchile.cl/inf/informatica.php?action=login	Técnico de Soporte
Formulario de Recepción	http://soporte.med.uchile.cl/inf/informatica.php?action=login	Técnico de Soporte
Ficha de Soporte	http://soporte.med.uchile.cl/inf/informatica.php?action=login	Técnico de Soporte
Entrega de Equipos	http://soporte.med.uchile.cl/inf/informatica.php?action=login , Archivador equipos realizados en laboratorio 20xx (últimos mes) y kardex	Técnico de Soporte
Orden de Trabajo	http://soporte.med.uchile.cl/inf/informatica.php?action=login , Archivador Solicitudes 20xx (últimos mes) y kardex	Técnico de Soporte
Traspaso de Fondos	Archivador Traspaso de Fondos	Asistente

9. LISTA DE PÁGINAS ACTUALIZADAS

Fecha	N° Revisión	Modificación

