

PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A EQUIPO DE CÓMPUTO OM/DI/01

DESCRIPCIÓN: El departamento de informática es el área de la Oficialía Mayor responsable de realizar los soportes técnicos, al equipo de cómputo propiedad del Poder Legislativo del Estado de Querétaro

EMITIDO POR: DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	AUTORIZADO POR: OFICIALÍA MAYOR	FECHA EMISIÓN 17 DE FEBRERO 2006	FECHA REVISIÓN 15 DE FEB 2007
---	---	--	---

1. El usuario del equipo de cómputo, deberá de reportar la falla o solicitar el apoyo técnico al departamento de informática, vía telefónica o por escrito.
2. Informática levantara el reporte (formato OM/DI/01), en el cual anotara el departamento u oficina que solicita el servicio y el usuario que reporta.
3. El técnico asignado por el departamento de informática verificará lo reportado; si el equipo cuenta con garantía vigente lo enviará con el proveedor mediante formato OM/DI/02 y si no cuenta con esta, se atenderá la falla menor o mayor (en sitio o taller según sea el caso).
4. Para fallas mayores consistentes en cambio de refacciones (unidades de cd-rom, quemadores, floppy's, discos duros, fuentes de poder, etc.) es necesario presentar oficio a Oficialía Mayor, con copia para el departamento de informática.
5. El Departamento de Informática cotiza las refacciones a sustituir y presenta mediante formato OM/DI/04 a Oficialía Mayor para su autorización.
6. El técnico asignado al concluir el servicio llenara el formato OM/DI/01 en el apartado correspondiente, donde se detalla la actividad realizada y fecha de terminación.
7. El usuario firmara de conformidad el formato, así como el técnico asignado.
8. Todos los formatos de reportes (OM/DI/01), serán archivados y serán el soporte para la elaboración del informe mensual, trimestral y anual.