



Universidad Austral de Chile
Dirección de Tecnologías de Información

Código: 2011 / 001
Nro. Revisión 3.0

Fecha: Abril 2016

MESA DE AYUDA

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



MESA DE AYUDA

Fecha: Abril 2016

Tabla de contenido

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. RESPONSABILIDADES	3
5. CUANDO SOLICITAR	4
6. UNIDADES CON SOPORTE GRATUITO	4
7. EQUIPAMIENTO CON SOPORTE GRATUITO	4
8. METODO	4



MESA DE AYUDA

Fecha: Abril 2016

1. INTRODUCCION

El presente documento detalla el procedimiento asociado a la solicitud y atención de la Mesa de Ayuda UACH. Las solicitudes pueden ser realizadas mediante:

- Llamada telefónica al +56 63 2221376
- Correo electrónico a mesadeayuda@uach.cl

2. OBJETIVO

Describir y establecer las actividades asociadas al soporte de la Mesa de Ayuda DTI.

3. ALCANCE

Todos los usuarios de la UACH, académicos, administrativos e investigadores.

4. RESPONSABILIDADES

Usuario: es la persona que solicita soporte por algún problema o necesidad en equipos computacionales de la Universidad

Encargado de Soporte: es el encargado de recepcionar todas las peticiones de soporte que se generen, así como dar apoyo por teléfono o en forma remota.

Asesor técnico: encargado de realizar visitas a terreno.

Responsable Mesa de Ayuda: encargado de valorizar los trabajos realizados así como supervisar y controlar el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda, tanto en la recepción de los trabajos, como también en la correcta resolución de los problemas.

Secretaria: encargada de confirmar los diferentes trabajos realizados por la Mesa de Ayuda, llamando a cada uno de los usuarios para la conformidad de los trabajos realizados.

Encargado Administrativo: responsable de enviar a Mesa de Ayuda la ficha y etiquetado QR de equipos que no se encuentren en el activo fijo de la Universidad al momento de realizar la solicitud de soporte.



MESA DE AYUDA

Fecha: Abril 2016

5. CUANDO SOLICITAR

Los usuarios pueden solicitar soporte de lunes a jueves: 08:00 -13:00 y de 14:30-18:30 horas y viernes: 08:00 -13:00 y de 14:30-17:30 horas tanto telefónicamente o por medio de correo electrónico a mesadeayuda@uach.cl.

6. UNIDADES CON SOPORTE GRATUITO

Todas las unidades ubicadas en Valdivia, excluyendo las de ingresos propios.

7. EQUIPAMIENTO CON SOPORTE GRATUITO

La mesa de ayuda prestará servicios de forma gratuita a los equipos que cumplan con las siguientes características:

- Que pertenezcan a las unidades centralizadas de la Universidad Austral de Chile , que se encuentren debidamente inventariados o que acrediten ser de la Universidad mediante el empadronado físico con código QR.
- Si el equipo cumple con lo indicado en el punto anterior y **no se encuentra** etiquetado (QR) o **inventariado** en el sistema de Activo Fijo de la Universidad, la documentación (factura) que acredite su pertenencia a una unidad centralizada deberá ser remitida al Encargado Administrativo de la Facultad o Unidad. Este último es el responsable de enviar la ficha y el etiquetado QR al responsable de la Mesa de Ayuda, (msandova@uach.cl) **durante los 5 días hábiles posteriores a la solicitud** mediante correo electrónico institucional. En caso que dicha información no sea remitida a la unidad Mesa de Ayuda en los plazos establecidos, el trabajo será cobrado a la unidad solicitante y será informado al Departamento de Contabilidad y Contraloría.
- Equipos particulares utilizados para labores de docencia o investigación por personal con contrato activo, que acrediten este uso en su primera atención con la Mesa de Ayuda, mediante carta del Director de Instituto o Escuela, según sea el caso.

8. METODO

8.1. Actividades

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Usuario	Realiza solicitud de servicio o soporte.
2.	Encargado de soporte	Recepciona solicitud y requiere información sobre el soporte al usuario:



MESA DE AYUDA

Fecha: Abril 2016

		<ul style="list-style-type: none">- Datos del problema- Datos del usuario- Lugar de ubicación- Código Presupuestario (sólo se utilizará en los casos especificados) Da soporte de primera línea en caso necesario
3.	Encargado de soporte	Informa al usuario el costo del servicio en caso que: <ul style="list-style-type: none">- el bien no recaiga dentro de los requisitos como servicio gratuito, es decir, pertenezca a una unidad descentralizada.- no se reciba la documentación que acredite su pertenencia a una unidad centralizada dentro de los próximos 5 días hábiles de la solicitud de soporte, en caso que:<ul style="list-style-type: none">o el bien no se encuentre en el activo fijo de la Universidado el bien sea personal utilizado para fines de docencia o investigación
4.	Encargado Administrativo	Envía correo electrónico a Responsable Mesa de Ayuda, dentro de los plazos establecidos, la ficha y código QR de equipos centralizados que no se encuentren etiquetados (QR) o inventariados en el Activo Fijo de la Universidad al momento de hacer la solicitud de soporte por parte del usuario.
5.	Responsable Mesa de Ayuda	Asigna el trabajo a un asesor técnico.
6.	Asesor técnico	Realiza el trabajo que le es asignado: <ul style="list-style-type: none">- acudiendo a terreno a revisar equipo.- revisando equipo en oficina si el problema requiere más tiempo.
7.	Asesor técnico	Entrega equipo arreglado o acude a dejarlo donde el usuario
8.	Usuario	Recepciona equipo y revisa el funcionamiento
9.	Secretaría DTI	Confirma trabajo con usuario



MESA DE AYUDA

Fecha: Abril 2016

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	MOTIVO
11 Diciembre 2011	1.0	Publicación de Primera versión
Diciembre 2014	2.0	Cambio DTI y procedimiento
Diciembre 2015	2.1	Cambios menores procedimientos
Abril 2016	3.0	Cambios por financiamiento centralizado