	Procedimiento Soporte Telecomunicaciones.	Revisión: 0
	Facultad de Medicina Subdirección de Informática y Telecomunicaciones	Página 1 de 4

TÍTULO:

PROCEDIMIENTO SOPORTE TELECOMUNICACIONES.

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 Soporte Telecomunicaciones.	Revisión: 0
	Facultad de Medicina Subdirección de Informática y Telecomunicaciones	Página 2 de 4

1. PROPOSITO

1.1 Establecer las actividades relacionadas con el Soporte de Telecomunicaciones.

2. ALCANCE

2.1 El procedimiento se aplica a la Subdirección de Informática.

3. PROCEDIMIENTOS Y/O DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nombre
Formulario Solicitud de Punto de Red
Formulario Solicitud de Telefonía
Ficha de Soporte
Formulario de Solicitud de Soporte

4. DEFINICIONES

4.1 El proceso de Soporte Telecomunicaciones corresponde a la situación en que un usuario solicita a la Unidad de Soporte de Telecomunicaciones solución respecto a algún problema con la red de datos o con su teléfono.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 La responsabilidad por el cumplimiento del procedimiento recae sobre:

Técnicos de Soporte de Red	Efectúan las labores solicitadas.
Jefe Área de Operaciones	Controla el funcionamiento de la Unidad de redes.
Jefe de Telecomunicaciones	Define las políticas de implementación de las redes al interior de la Facultad de Medicina, otorga apoyo técnico a los técnicos de soporte de redes.

	Procedimiento Soporte Telecomunicaciones.	Revisión: 0
	Facultad de Medicina Subdirección de Informática y Telecomunicaciones	Página 3 de 4

6. DECLARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 El Cliente genera solicitud de soporte de redes o telefonía.

6.1.1. Las solicitud puede ser por correo electrónico, teléfono o en forma personal.

Existen formularios de solicitud específicos:

- **Formulario Solicitud de Telefonía**

(http://www.med.uchile.cl/images/formularios/form_telefon.pdf)

- **Formulario Solicitud de Punto de Red**

(http://www.med.uchile.cl/images/formularios/form_telefon.pdf)

Estos formularios pueden ser utilizados por el Cliente pero no es mandatorio.

Adicionalmente el cliente puede llenar el **Formulario de Solicitud de Soporte**

(<http://soporte.med.uchile.cl/solinfo/soporte.html>)

6.1.2. La solicitud puede ser recepcionada por personal de la unidad de soporte de Telecomunicaciones, por personal de soporte computacional o por la asistente de la Subdirección. Cualquiera que reciba la solicitud, debe derivarla a la unidad de Soporte de Telecomunicaciones.

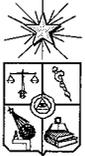
6.2 La solicitud es recepcionada en la Unidad de Soporte de Telecomunicaciones donde el Jefe de la unidad asigna un encargado responsable de la atención al Cliente (ESRT).

6.3 El ESRT realiza un análisis preliminar, generalmente con consulta al Jefe de Telecomunicaciones, de el requerimiento y determina si es factible de solucionarlo. Se debe generar **Ficha de Soporte**.

6.4 En el caso de infactibilidad, el Jefe de Telecomunicaciones ó eventualmente el Subdirector de Informática debe informar al Cliente detallándole las causas de la infactibilidad en la **Ficha de Soporte**.

6.5 El ESRT imprime **Orden de Trabajo**, ejecuta el soporte respectivo, 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 ESRT encargado, una copia firmada por el usuario como aceptación de las labores realizadas. Puede pedir apoyo de otros técnicos de la unidad.

6.6 Si el soporte debe ser realizado por personal externo o requiere de

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

presupuesto especial, es considerado un proyecto de infraestructura y se deriva al Jefe de Operaciones según el procedimiento Gestión de Proyectos de Infraestructura.

7. REFERENCIAS

7.1

8. REGISTROS

Nombre	Almacenamiento	Responsable
Solicitud de Soporte	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
Orden de Trabajo	http://soporte.med.uchile.cl/inf/informatica.php?action=login , Archivador Solicitudes Cerradas	Técnico de Soporte
Formulario Solicitud de Telefonía	Archivador Solicitudes Cerradas	Técnico de Soporte
Solicitud de Punto de Red	Archivador Solicitudes Cerradas	Técnico de Soporte

9. LISTA DE PÁGINAS ACTUALIZADAS

Fecha	N° Revisión	Modificación