



INSTRUCCIÓN PARA ATENCIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES DURANTE GUARDIAS.

1.0 Propósito y alcance.

1.1 Propósito

Proveer los pasos para la atención de incidentes y solicitudes recibidas durante las guardias del Departamento de Atención a Usuarios.

1.2 Alcance

Aplica para el personal de guardia asignado en el Departamento de Atención a Usuarios.

2.0 Definiciones y terminología.

| | |
|------------------------------|---|
| INCIDENTE CRÍTICO | Falla en la disponibilidad de aplicaciones y de conectividad que afectan la operación normal de los servicios de Tecnologías de Información en la UACH. |
| SOLICITUD DE SERVICIO | Requerimiento hecho por un usuario en relación al uso de las Tecnologías de Información en la UACH. |
| SGAU's | Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios. |
| CGTI | Coordinación General de Tecnologías de Información |

3.0 Responsables.

GDIA Personal de guardia asignado

4.0 Procedimiento.

4.1 Registrar y dar seguimiento al incidente o solicitud como se indica a continuación:

4.1.1 Incidentes críticos.

- 4.1.1.1 Registrar en la sección de avisos del SGAU's el incidente presentado: descripción, fecha, hora, área(s) afectadas en la UACH.
- 4.1.1.2 Contactar a el(los) responsable(s) de la(s) área(s) afectada(s) de la CGTI y proporcionar los detalles del problema presentado.
- 4.1.1.3 Apoyar según se le indique por el personal involucrado en la resolución del problema.
- 4.1.1.4 Dar seguimiento en la sección de avisos del SGAU's hasta el cierre del incidente.

4.1.2 Solicitudes de servicio

- 4.1.2.1 Atender y registrar en el formato: Registro de incidencias y solicitudes de servicio (CGTI-DAU: F07) los datos del usuario, descripción y seguimiento de la solicitud.
- 4.1.2.2 Clasificar la solicitud de acuerdo a lo siguiente:

| <u>STATUS</u> | <u>DESCRIPCIÓN</u> |
|---------------|--|
| C = Cerrada | Si se proporcionó al usuario solución a su petición. |
| S = SGAUs | La solicitud será registrada en el SGAUs para ser atendida al siguiente día hábil de acuerdo al Procedimiento para la Atención a Usuarios (aplica para solicitudes de 2do y 3er nivel no críticos) |

4.1.2.3 Entregar al siguiente día hábil el reporte de solicitudes recibidas al Jefe del Departamento de Atención a Usuarios.

5.0 Formatos.

Registro de Incidencias y solicitudes de servicio

CGTI-DAU: F07

1 año