Código: ITR 7.2 DAU 02	Página: 1 de 2
Fecha de Emisión: 01/11/2006	Fecha de Rev.: 01/06/2009 Núm. Rev.: 4
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
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.

COPIA NO CONTROLADA

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
INSTRUCCIÓN PARA ATENCIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES DURANTE GUARDIAS

4.1.2 Solicitudes de servicio

4.1.2.1 Atender y registrar en el formato: Registro de incidencias y solicitudes de servicio (FOR 7.2 DAU 05) los datos del usuario, descripción y seguimiento de la solicitud.

4.1.2.2 Clasificar la solicitud de acuerdo a lo siguiente:

STATUS	DESCRIPCIÓN
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 REFERENCIAS

5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento para Atención a Usuarios	PRO 7.2 DAU 01

5.2 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad	MPC 4.2 CGTI
Acuerdo de Servicios de Tecnologías de Información	DOC 7.2 DAU06

6.0 FORMATOS

Registro de Incidencias y solicitudes de servicio	FOR 7.2 DAU 05	1 año

7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación de la instrucción	01/11/2006
2	Eliminación de la referencia a las normas ISO	23/05/2007
3	Adecuación de la instrucción	01/08/2008
4	Modificación de referencias del punto 5.2	01/06/2009

COPIA NO CONTROLADA