



Código: PRO 7.5 DSI 02	Página 1 de 6
Fecha de emisión: 17/09/2003	Fecha de Rev.: 08/12/2003 Num. Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Depto. de Sistemas de Información	
Aprobado Por: Coordinador General	

## PROCEDIMIENTO DE ATENCION A SOLICITUDES DE SERVICIO DE TERCER NIVEL EN EL DSI

---

### 1. Propósito y Alcance

#### 1.1 Propósito

Guiar a todo el personal relacionado a entender de manera clara la forma de recibir, transferir y resolver las solicitudes de tercer nivel transferidas por el DAU.

#### 1.2 Alcance

Empleados del Departamento de Sistemas de Información.

---

### 2. Definiciones y Terminología

SI	Sistemas de Información.
Soporte tercer nivel	Soporte clasificado como especializado que atiende necesidades del usuario con respecto a los sistemas de información en producción del Departamento de Sistemas de Información.
SGAUS	Sistema de Gestión de Atención a Usuarios, propiedad del Departamento de Atención a Usuarios
Solicitud de Servicio	Medio donde se registran los datos correspondientes al proceso de Atención a Usuarios en el SGAUS.
Evidencia	Documento físico (Oficio) que muestre la convicción por parte del usuario de que se le realice un mantenimiento específico.

#### Categorías empleadas en el SGAUS:

Nuevas opciones	Nuevas opciones en los Sistemas de Información.
Nuevos reportes	Nuevos reportes en los Sistemas de Información .
Modificaciones a opciones	Modificaciones a opciones ya existentes en los SI.
Modificaciones a reportes	Modificaciones a reportes ya existentes en los Sistemas de Información.

**COPIA  
NO CONTROLADA**



Código: PRO 7.5 DSI 02	Página 2 de 6
Fecha de emisión: 17/09/2003	Fecha de Rev.: 08/12/2003 Num. Rev.: 2
Elaboró: <b>Jefe del Depto. de Sistemas de Información</b>	
Aprobado Por: <b>Coordinador General</b>	

## PROCEDIMIENTO DE ATENCION A SOLICITUDES DE SERVICIO DE TERCER NIVEL EN EL DSI

Mantenimiento a datos	Los Sistemas de Información que son liberados a producción por lo general no contemplan todas las situaciones que se pueden presentar en un proceso determinado, ocasionando la necesidad de acceder a la base de datos para hacer frente a esta situación. El ejemplo más común es cuando existen errores de datos al momento de su captura, que por la naturaleza del sistema es imposible cancelar dicho proceso, teniendo que realizar un acceso a la base de datos.
Errores en código	Errores adjudicados a la mala especificación de código, generando errores visibles al usuario y que por ende pueden o no generar un error de datos.
Explotación de datos	Los SI que son liberados a producción, la mayoría de los casos, no contemplan todos los reportes que se puedan requerir en un proceso determinado, por lo que muchas veces es indispensable acceder a la base de datos para hacer frente a esta situación.
Importación de datos	Después de que los SI son liberados a producción surge la necesidad de importar datos relacionados a un proceso. Esta solicitud de importación puede surgir como necesidad de tener el histórico completo de éste. Los datos a importar normalmente se encuentran en medios electrónicos, como pueden ser otras bases de datos, documentos de Word, Excel, etc.
Instalaciones de SI	Este tipo de solicitud se da por: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El constante cambio de personal y computadoras generado por cambio de puestos y compra de nuevo equipo.</li> <li>• Instalaciones de laboratorios para procesos especiales dentro de la UACH.</li> <li>• Ataques de virus o mal funcionamiento de los equipos de cómputo por lo que se requiere la reinstalación de los SI.</li> </ul>
Reconfiguración de cliente	Este tipo de solicitud se genera cuando los clientes tienen instalados los SI de la UACH y que debido a cambios, instalaciones o cualquier otro movimiento, se afectó la configuración de los mismos.
Dudas en uso de SI	La generación de este tipo de solicitud se da por falta de conocimiento de los usuarios en el uso de los SI, desde acceso hasta manipulación de opciones dentro del sistema.
Actualización de ejecutable	La generación de este tipo de solicitud se da por falta de conocimiento en el uso de los exploradores, ejecutables incompletos, por problemas de red y configuraciones del explorador que no permiten tener acceso a los ejecutables más recientes.



Código: PRO 7.5 DSI 02	Página 3 de 6
Fecha de emisión: 17/09/2003	Fecha de Rev.: 08/12/2003 Num. Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Depto. de Sistemas de Información	
Aprobado Por: Coordinador General	

## PROCEDIMIENTO DE ATENCION A SOLICITUDES DE SERVICIO DE TERCER NIVEL EN EL DSI

---

Documentación	La generación de este tipo de solicitud se da por falta e inconsistencias entre la documentación y el SI en producción.
Salidas Incorrectas	La generación de este tipo de solicitud se da por falta e inconsistencias en los reportes o consultas generados por los Sistemas de Información en producción.
Tiempo de Respuesta alto	La generación de este tipo de solicitud se da por el reporte de tiempo de procesamiento de alguna función dentro del Sistema que es realmente alto (muy tardado).
Acceso a Bases de Datos	La generación de este tipo de solicitud se da por la falla en la conexión a las Bases de datos en Sistemas de Información en producción.
Conexión a Servidores	La generación de este tipo de solicitud se da por la falla en el acceso a los servicios de servidores empleados en los Sistemas de Información en producción.

---

### 3. Responsables

UST	Personal de la Unidad de Soporte Técnico.
HD	Personal del Departamento de Atención a Usuarios que proporciona al ayuda de primer nivel.
DAU	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios.
USU	Usuario que presenta la Solicitud de Servicio referente a un Sistema de Información en producción.

---

### 4. Procedimiento

#### 4.1 Transferencia de Las solicitudes de Servicio de tercer nivel

- 4.1.1 El personal del Help Desk dirige la solicitud de Servicio de tercer nivel mediante el SGAUS, según se indica en el HD [PRO 7.2 DAU 01](#) "Procedimiento de Atención a Usuarios".



Código: PRO 7.5 DSI 02	Página 4 de 6
Fecha de emisión: 17/09/2003	Fecha de Rev.: 08/12/2003 Num. Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Depto. de Sistemas de Información	
Aprobado Por: Coordinador General	

## PROCEDIMIENTO DE ATENCION A SOLICITUDES DE SERVICIO DE TERCER NIVEL EN EL DSI

4.1.2 La UST clasifica la Solicitud de Servicio de acuerdo a la siguiente tabla  
UST

Tipo de Mantenimiento	Categoría de Solicitud de Servicio SGAUS
Mantenimiento de Software	Nuevas opciones Nuevos reportes Modificaciones a opciones Modificaciones a reportes Errores en código Explotación de datos Salidas Incorrectas Tiempo de Respuesta alto
Mantenimiento de Infraestructura	Acceso a Bases de Datos Conexión a Servidores
Soporte General	Importación de datos Dudas en uso de SI Actualización de ejecutable Documentación Reconfiguración de cliente
Mantenimiento de Datos	Modificación directa a la Base de Datos

4.1.3 En caso de ser Mantenimiento de Software o de Infraestructura , se sigue el [PRO 6.3 CNO 01](#) "Procedimiento de UST Mantenimiento".

4.1.4 En caso de ser Mantenimiento de Datos o soporte General, la UST transfiere la Solicitud de Servicio UST [FOR 7.2 DAU 01](#) al responsable de dar mantenimiento al sistema específico a través del SGAUS y realiza el punto 4.2.

### 4.2 Resolución de la Solicitud de Servicio

4.2.1 Al ser notificado el responsable de resolver la Solicitud de Servicio, debe de:  
UST

4.2.1.1 Actualizar el Estado de la Solicitud de Servicio en el SGAUS a "En proceso", cuando inicia el mantenimiento.



Código: PRO 7.5 DSI 02	Página 5 de 6
Fecha de emisión: 17/09/2003	Fecha de Rev.: 08/12/2003 Num. Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Depto. de Sistemas de Información	
Aprobado Por: Coordinador General	

## PROCEDIMIENTO DE ATENCION A SOLICITUDES DE SERVICIO DE TERCER NIVEL EN EL DSI

---

4.2.1.2 Analizar y verificar con el Usuario que la originó, cuando se requiera, la conveniencia de la solución propuesta.

Y cuando aplique, cambiar el Estado de la Solicitud a "Pendiente" o "Retrazado por el Usuario", en el caso de depender de éste para alguna acción como parte de la solución.

4.2.1.3 Dar solución a la Solicitud de Servicio, enviar archivos resultantes (cuando aplique).

4.2.1.4 Actualizar el Estado de la Solicitud de Servicio en el SGAUS a "terminada", y llenar los datos de tiempo empleado y solución presentada, según [PRO 7.2 DAU 01](#) "Procedimiento de Atención a Usuarios".

### 4.3 Generación de una nueva Solicitud de Servicio como resultado del análisis y mantenimiento proporcionado.

4.3.1 La UST debe analizar la solicitud si la falla fue provocada por el proceso del usuario o por el Sistema.  
UST

En caso de ser una solicitud de Servicio de Mantenimiento por causa del sistema debe generar una solicitud nueva de Servicio en el SGAUS clasificada como un mantenimiento de Software. Poniendo como referencia la solicitud que la originó.

En caso de ser por causa del proceso del Usuario se debe generar un oficio, que se enviará a el propietario del sistema, donde se le indique el error del usuario que lo originó.

---

## 5. Referencias

### 5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento de Mantenimiento de la CGTI

[PRO 6.3 CNO 01](#)

Procedimiento para atención a usuarios

[PRO 7.2 DAU 01](#)

### 5.2 Documentos de Referencia

ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario

ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos

ISO 9004:2000 Sistema de Gestión de la Calidad – Guías para la mejora continua



Código: PRO 7.5 DSI 02	Página 6 de 6
Fecha de emisión: 17/09/2003	Fecha de Rev.: 08/12/2003 Num. Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Depto. de Sistemas de Información	
Aprobado Por: Coordinador General	

## PROCEDIMIENTO DE ATENCION A SOLICITUDES DE SERVICIO DE TERCER NIVEL EN EL DSI

---

Manual de Políticas de Calidad

[MPC 4.2 CGTI](#)

Diagrama de Interacción de atención a solicitudes de servicio de tercer nivel en el DSI

[DOC 4.1 DSI 02](#)

---

### 6. Formatos

Solicitud de Servicio

[FOR 7.2 DAU 01](#)

1 año

---

### 7. Historial de Revisiones

No Revisión

Descripción de la Revisión

Fecha de Revisión

1

Liberación del Procedimiento

19/09/2003

2

Modificación del Procedimiento

08/12/2003

**COPIA  
NO CONTROLADA**