



Código: ITR 7.2 DAU 02	Página: 1 de 2
Fecha de Emisión: 01/11/2006	Fecha de Rev.: 01/06/2009 Num. 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

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



Código: ITR 7.2 DAU 02	Página: 2 de 2
Fecha de Emisión: 01/11/2006	Fecha de Rev.: 01/06/2009 Num. 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

### 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:

<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 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