



Código: PRO 7.2 DAU 01	Página 1 de 8
Fecha de Emisión: 26/09/2003	Fecha de Rev.: 01/11/2006 Num. Rev.: 13
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A USUARIOS

1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 Propósito

Estandarizar el proceso para la atención a usuarios de las tecnologías de información en la Coordinación General de Tecnologías de Información.

1.2 Alcance

Este procedimiento aplica para todos los departamentos y coordinaciones de la CGTI.

2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Solicitud de Servicio	Requerimiento hecho por un usuario (reporte o nuevo servicio) en relación al uso de las tecnologías de información.
Usuario	Cualquier persona que requiera de un servicio relacionado con las tecnologías de información en la UACh.
Ayuda de primer nivel	La solicitud de servicio es resuelta por el personal de Helpdesk durante el primer contacto con el usuario. La solicitud de servicio es resuelta por el personal de Helpdesk entre el contacto inicial y con el usuario y un segundo contacto que se efectúe por parte del personal de Helpdesk al usuario con la solución del problema.
Ayuda de segundo nivel	La solicitud de servicio es resuelta durante visitas del personal de Soporte técnico al lugar de trabajo del usuario. La solicitud de servicio es resuelta por medio de contacto telefónico del personal de Soporte Técnico al usuario.
Ayuda de tercer nivel	Por su naturaleza o complejidad, la solicitud de servicio es escalada por el personal de Helpdesk y resuelta por los especialistas de las áreas de Servicios Electrónicos e Internet, Redes y Telecomunicaciones, Sistemas de Información, Seguridad en Cómputo, Coordinación Administrativa y Coordinación de Normatividad.
Reporte	Tipo de solicitud de servicio para solucionar algún problema o duda con la operación o uso de las tecnologías de información.
Nuevo Servicio	Se refiere a todo aquello solicitado por el usuario y que no exista evidencia alguna de su uso y/o aplicación, requiere autorización del Coordinador General para su seguimiento.
SGAU's	Sistema de Gestión para Atención a Usuarios.



Código: PRO 7.2 DAU 01	Página 2 de 8
Fecha de Emisión: 26/09/2003	Fecha de Rev.: 01/11/2006 Num. Rev.: 13
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A USUARIOS

3.0 RESPONSABLES

CGE	Coordinador General
HD	Help Desk
ST	Soporte Técnico
CJDC	Cualquier jefe de departamento o coordinador
USU	Usuarios de las Tecnologías de Información
ESP	Especialistas de las áreas de Sistemas de información, Redes y Telecomunicaciones, Servicios Electrónicos e Internet, Seguridad en Cómputo, Coordinación Administrativa y Coordinación de Normatividad.
DAU	Jefe del departamento de atención a usuarios
CNO	Coordinador de Normatividad

4.0 PROCEDIMIENTO

4.1 USU Inicia Solicitud de Servicio

4.1.1 Inicia una solicitud de servicio personalmente; mediante oficio; por teléfono o buzón de mensajes al número 439-1816 y 01800 220 UACH; vía fax al 439-1810; correo electrónico a la cuenta dau@uach.mx, o en el SGAU's vía Internet <https://dau.uach.mx/sgaus/>. Referencia Manual de Usuario disponible en el sistema.

4.2 HD Registro de la Solicitud de Servicio

4.2.1 El personal de HD registra la Solicitud de Servicio en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios: <https://dau.uach.mx/sgaus/> Referencias: **Acuerdo de Nivel de Servicio DAU 01** y Manual de Usuario Helpdesk (disponible en línea en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios)

4.2.2 Durante las guardias del Departamento de Atención a Usuarios el personal asignado podrá utilizar el formato: Registro de Incidencias y solicitudes **FOR 7.2 DAU 05** y proceder según se indica en la Instrucción de trabajo para atención de incidentes y solicitudes durante guardias **ITR 7.2 DAU 02**

4.3 CGE Autoriza Solicitudes de Nuevos Servicios

4.3.1 El CGE revisa y aprueba las solicitudes para nuevos servicios en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios: <https://dau.uach.mx/sgaus/>, en caso de no proceder se deberá informar el motivo por el cual no procedió la solicitud en el SGAU's. El personal de HD será responsable de notificar al usuario el motivo por el cual su solicitud no procedió, esta notificación podrá ser personalmente, telefónica, correo electrónico o mediante oficio, de acuerdo al medio mas óptimo para hacerlo según aplique. Referencia: Manual de Usuario del Coordinador General (disponible en línea en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios).



Código: PRO 7.2 DAU 01	Página 3 de 8
Fecha de Emisión: 26/09/2003	Fecha de Rev.: 01/11/2006 Num. Rev.: 13
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A USUARIOS

4.4 HD Ayuda de Primer Nivel

4.4.1 El personal de HD utiliza todos los recursos para resolver la solicitud de servicio hecha por el usuario.

4.4.2 Si la solicitud de servicio queda resuelta con la ayuda de primer nivel se procede a dar respuesta y entrega al usuario de lo solicitado y al cierre de la solicitud, de lo contrario pasa a la ayuda de segundo o tercer nivel según aplique. [Acuerdo de Nivel de Servicio DAU 01](#)

4.5 ST Ayuda de Segundo Nivel

4.5.1 El personal de ST recibe la notificación a través de correo electrónico de la solicitud de servicio asignada, trabaja para aislar y resolver el problema; es decir, proporciona la ayuda de segundo nivel y actualiza el estado de la solicitud de servicio en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios: <https://dau.uach.mx/sgaus/> Referencia: Manual de Usuario Responsable (disponible en línea en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios)

4.6 CJDC Ayuda de Tercer Nivel

4.6.1 Los jefes de departamento o especialistas de las áreas de Redes y Telecomunicaciones, Servicios Electrónicos e Internet, Sistemas de Información, Coordinación de Seguridad en Cómputo, Coordinación de Normatividad y Coordinación Administrativa, reciben a través de correo electrónico la notificación de la solicitud de servicio asignada; trabajan para aislar y resolver el problema y/o para dar respuesta a lo solicitado por el usuario y actualiza el estado de la solicitud de servicio en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios: <https://dau.uach.mx/sgaus/> Referencia: Manual de Usuario Responsable y Manual de Jefes de Departamento (disponibles en línea en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios)

Seguimiento a solicitudes de servicio en tercer nivel

4.6.2 Cuando aplique se registra en el seguimiento de la solicitud de servicio el tipo de mantenimiento requerido, de acuerdo a lo siguiente:

Sistemas de Información

Se procede según lo indica la Rutina de mantenimiento y soporte a Sistemas de Información liberadas y desarrollados en el DSI [DOC 7.2 DSI 02](#).

Servicios Electrónicos

Se procede según lo indica el Procedimiento para mantenimiento correctivo [PRO 6.3 DSE 01](#), tomando como referencia el [DOC 4.1 DSE 02](#).

Redes y Telecomunicaciones

Se procede según lo indican los documentos de:



Código: PRO 7.2 DAU 01	Página 4 de 8
Fecha de Emisión: 26/09/2003	Fecha de Rev.: 01/11/2006 Num. Rev.: 13
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A USUARIOS

Diagrama de interacción de redes para mantenimiento correctivo	DOC 4.1 DRT 05
Diagrama de interacción de redes para atención a usuarios	DOC 4.1 DRT 06
Rutina de Telefonía para atención a usuarios	DOC 7.5 DRT 07
Rutina de Telefonía para mantenimiento correctivo	DOC 6.3 DRT 01

4.7 HD Escalación de solicitudes de servicio

ST
CJDC
ESP

4.7.1 La atención a usuarios inicia con la ayuda de primer nivel; responsabilidad del personal de HD, de no ser resuelta la solicitud de servicio con esta ayuda se procederá a la ayuda de segundo nivel por el personal de ST y por último a la ayuda de tercer nivel por el departamento o coordinación especializada según aplique.

4.7.2 Para solicitudes de servicio que no reporten problemas y que sólo requieran algún servicio relacionado con las tecnologías de información en la CGTI; se procederá a registrar dicha solicitud por el personal de HD en el DAU y a la escalación de la solicitud a el área de servicio correspondiente: Sistemas de Información, Servicios Electrónicos e Internet, Redes y Telecomunicaciones, Seguridad en Cómputo, Coordinación Administrativa y Normatividad.

4.7.3 Considerando el proceso de delegación de ayuda de primer y segundo nivel, las solicitudes de servicio que reporten problemas para las que no aplique este tipo de ayuda, se procederá a escalar dichas solicitudes a los departamentos o área correspondientes según el tipo de problema presentado. [Acuerdo de Nivel de Servicio DAU 01](#)

4.7.4 Las solicitudes que no hayan sido resueltas con la ayuda de primer, segundo y tercer nivel deberán ser escaladas al jefe del DAU para ofrecer alternativas de solución al problema registrado. Esta notificación se hará con un correo electrónico enviado por el Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios: <https://dau.uach.mx/sgaus/> al jefe del Departamento de Atención a Usuarios. Manual de Administrador (disponible en línea en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios).

4.8 HD Entrega y/o respuesta a la solicitud de servicio

ST
ESP
CJDC

4.8.1 El personal de HD da respuesta y/o entrega al usuario de lo solicitado cuando la solicitud haya sido resuelta con la ayuda de primer nivel.

4.8.3 Para las solicitudes de servicio que fueron atendidas con la ayuda de segundo y tercer nivel la entrega y/o respuesta de estas solicitudes será responsabilidad del personal de ST o de los departamentos o coordinación según aplique. [Acuerdo de Nivel de Servicio DAU 01](#)



Código: PRO 7.2 DAU 01	Página 5 de 8
Fecha de Emisión: 26/09/2003	Fecha de Rev.: 01/11/2006 Num. Rev.: 13
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A USUARIOS

- 4.9 ST **Notificación al HD**
CJDC
ESP 4.9.1 Es responsabilidad los jefes de departamento, coordinador o del personal de Soporte Técnico, Sistemas de Información, Servicios Electrónicos e Internet, Redes y Telecomunicaciones, Seguridad en Cómputo, Normatividad y Coordinación Administrativa mantener actualizado el estado de la solicitud de servicio en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios: <https://dau.uach.mx/sgaus/> cuando se haya prestado la ayuda de segundo y tercer nivel. [Acuerdo de Nivel de Servicio DAU 01](#)
- 4.10 HD **Cierre de la solicitud de servicio**

4.10.1 El cierre de las solicitudes de servicio será de acuerdo a lo establecido en el [Acuerdo de Nivel de Servicio DAU 01](#).

De las modificaciones al servicio
- 4.11 USU **Solicita modificación**
El usuario solicita al HD alguna modificación al servicio previamente solicitado por los medios pertinentes.
- 4.12 HD **Comunica cambios a las partes interesadas**
El HD comunica cualquier cambio en el servicio originalmente solicitado a las partes interesadas por los medios apropiados y se asegura que dichas modificaciones estén registradas el Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios <https://dau.uach.mx/sgaus/> y se continua con el punto 4.7 de este procedimiento.

Generación de nuevas solicitudes de servicio y reportes de acción
- 4.13 CJDC **Solicita registro**
Cualquier jefe, coordinador o especialista de Redes y Telecomunicaciones, Sistemas de Información, Servicios Electrónicos, Seguridad en Cómputo, Normatividad o Coordinación Administrativa solicitan al HD el registro de una nueva solicitud de servicio derivada del análisis y atención de alguna solicitud de servicio previa por los medios pertinentes y según los acuerdos de servicio correspondientes.
- 4.14 HD **Registra la solicitud de servicio y reportes de acción**
Registra la solicitud de servicio en el Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios <https://dau.uach.mx/sgaus/>, identifica y registra el número de solicitud previo y el tipo de acción y se continúa con el punto 4.3 de este procedimiento.
- 4.15 HD **Reporte de acción**
Genera el reporte de acción [FOR 8.5 CNO 01](#) que aplique y se procede como lo indica el Procedimiento de Acciones Correctivas [PRO 8.5 CNO 02](#) y Preventivas [PRO 8.5 CNO 01](#)



Código: PRO 7.2 DAU 01	Página 6 de 8
Fecha de Emisión: 26/09/2003	Fecha de Rev.: 01/11/2006 Num. Rev.: 13
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A USUARIOS

- 4.16 CJDC De la revisión al seguimiento de las solicitudes de servicio.
CGE
DAU
- 4.16.1 DAU Envía semanalmente a CJDC las solicitudes retrasadas cuando aplique, con el propósito de disminuir o eliminar este tipo de solicitudes en cada área. (Comunicación vía correo electrónico).
- 4.16.2 DAU genera el reporte mensual de seguimiento a solicitudes [FOR 7.2 DAU 03](#) y lo entrega al CGE para su análisis.
- 4.16.3 CJDC será responsable de entregar reporte de acción [FOR 8.5 CNO 01](#) a CNO cuando presente en el mes solicitudes retrasadas, según [PRO 8.5 CNO 02](#).
- 4.17 CJDC **Solicitudes de Servicio No conformes**
CGE
HD
- Cuando una solicitud de servicio no sea atendida de conformidad con el usuario, se hará la indicación en el SGAU's y procederá como lo indica el [PRO 8.3 CNO 01](#).
-

5.0 REFERENCIAS

5.1 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 – Directrices para la mejora del desempeño.

Manual de Políticas de Calidad

[MPC 4.2 CGTI](#)

Diagrama de Interacción del proceso de atención a usuarios

[DOC 4.1 DAU 01](#)

Diagrama de interacción de redes para mantenimiento correctivo

[DOC 4.1 DRT 05](#)

Diagrama de interacción de redes para atención a usuarios

[DOC 4.1 DRT 06](#)

Diagrama de interacción para la atención de una solicitud de servicio

[DOC 4.1 DSE 02](#)

Rutina de Telefonía para atención a usuarios

[DOC 7.5 DRT 07](#)

Rutina de Telefonía para mantenimiento correctivo

[DOC 6.3 DRT 01](#)

Rutina de mantenimiento y soporte a Sistemas de Información liberadas y desarrollados en el DSI.

[DOC 7.2 DSI 02](#)

Acuerdo de Nivel de Servicio DAU 01

[DOC 7.2 DAU 01](#)

Acuerdo de servicio para atención a usuarios

[DOC 7.2 DAU 06](#)

Procedimiento para acciones correctivas

[PRO 8.5 CNO 02](#)

Procedimiento para acciones preventivas

[PRO 8.5 CNO 01](#)

Procedimiento para mantenimiento correctivo DSE

[PRO 6.3 DSE 01](#)



Código: PRO 7.2 DAU 01	Página 7 de 8
Fecha de Emisión: 26/09/2003	Fecha de Rev.: 01/11/2006 Num. Rev.: 13
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A USUARIOS

Procedimiento para el Control de Producto No Conforme [PRO 8.3 CNO 01](#)
Instrucción de trabajo para atención de incidentes y solicitudes durante guardias [ITR 7.2 DAU 02](#)

Protocolo de Liberación de Servicios del SGAU's (original en CNO)

Manual de Usuario Helpdesk [Disponible en línea en SGAU's](#)
Manual de Usuario Responsable [Disponible en línea en SGAU's](#)
Manual de Usuario Coordinador General [Disponible en línea en SGAU's](#)
Manual de Jefe de Departamento [Disponible en línea en SGAU's](#)
Manual de Administrador [Disponible en línea en SGAU's](#)

6.0 FORMATOS

Formato de Solicitud de Servicio	FOR 7.2 DAU 01	1 año
Reporte de acciones	FOR 8.5 CNO 01	1 año
Reporte mensual de seguimiento a solicitudes	FOR 7.2 DAU 03	1 año
Registro de incidencias y solicitudes	FOR 7.2 DAU 05	1 año

7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación del procedimiento de Atención a Usuarios	26/09/2003
2	Adecuación de procedimiento	08/12/2003
3	Integración de dos áreas al SGAU's	11/05/2004
4	Integración de procedimientos de atención a usuarios.	15/06/2004
5	Se agregó DRT en ayuda de tercer nivel	12/06/2004
6	Se eliminó la opción de la solicitud de servicio en sitio	14/09/2004
7	Se incluye a todos los deptos. y coordinaciones de la CGTI, se adecua terminología.	28/10/2004
8	Se cambió la periodicidad del FOR 7.2 DAU 03	08/12/2004
9	Se agregó el punto 4.17	11/01/2005
10	Se cambio Procedimiento de DSI por una rutina en el punto 4.6.2	06/09/2005
11	Adecuación del punto 4.16 para mejor ejecución del procedimiento y cambio de nombre al FOR 7.2 DAU 03.	06/01/2006



Código: PRO 7.2 DAU 01	Página 8 de 8
Fecha de Emisión: 26/09/2003	Fecha de Rev.: 01/11/2006 Num. Rev.: 13
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A USUARIOS

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
12	Liberación de SGAUS en línea para usuarios.	22/06/2006
13	Alta Instrucción de trabajo y formato para atención incidentes y solicitudes durante guardias del DAU y se corrige redacción del punto 4.3	01/11/2006
