



Código: ITR 7.2 DAU 02	Página: 1 de 3
Fecha de Emisión: 01/11/2006	Fecha de Rev.:01/11/2006 Num. Rev.: 1
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 generadas 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 (reporte o nuevo servicio) de las tecnologías de información.
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.



Código: ITR 7.2 DAU 02	Página: 2 de 3
Fecha de Emisión: 01/11/2006	Fecha de Rev.:01/11/2006 Num. Rev.: 1
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

- 4.1.1.2 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 Información y status de solicitudes
 - 4.1.2.1 Registrar en el formato: Registro de incidentes y solicitudes [FOR 7.2 DAU 05](#)
 - 4.1.2.2 Proporcionar la información solicitada si se dispone de ella.
 - 4.1.2.3 Cerrar petición del usuario en el formato: Registro de incidentes y solicitudes **FOR 7.2 DAU 05**
 - 4.1.2.4 En caso de no contar con la información solicitada por el usuario especificar en el formato: Registro de incidentes y solicitudes **FOR 7.2 DAU 05** e indicar al usuario que la información le será proporcionada al siguiente día hábil.

 - 4.1.3 Solicitudes de servicio
 - 4.1.3.1 Los requerimientos de los usuarios considerados como no críticos deberán ser registrados en el formato: Registro de incidentes y solicitudes **FOR 7.2 DAU 05** e indicar al usuario que su petición será registrada y atendida al siguiente día hábil por el personal de Helpdesk.

 - 4.2 Proporcionar al siguiente día hábil el archivo del registro de incidentes y solicitudes al personal de Helpdesk.

 - 4.3 Entregar mensualmente al Jefe del Departamento de Atención a Usuarios el archivo de registro de incidencias y solicitudes para integrar al reporte mensual de seguimiento a solicitudes.
-

5.0 REFERENCIAS

5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento de 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 continúa

Manual de Políticas de Calidad

Catálogos y Acuerdos de Servicio disponibles en:

[MPC 4.2 CGTI](#)

<http://ti.uach.mx/>



Código: ITR 7.2 DAU 02	Página: 3 de 3
Fecha de Emisión: 01/11/2006	Fecha de Rev.:01/11/2006 Num. Rev.: 1
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

6.0 FORMATOS

Registro de Incidencias y solicitudes

FOR 7.2 DAU 05

1 año

7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

No Revisión
1

Descripción de la Revisión
Liberación de la instrucción

Fecha de Revisión
01/11/2006
