



Código: <b>PRO 7.2 DAU 01</b>	Página 1 de 7
Fecha de Emisión: <b>26/09/2003</b>	Fecha de Rev.: <b>15/03/2007</b> Num. Rev.: <b>14</b>
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 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: <b>PRO 7.2 DAU 01</b>	Página 2 de 7
Fecha de Emisión: 26/09/2003	Fecha de Rev.: 15/03/2007 Num. Rev.: 14
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 **Solicita Servicio**

4.1.1 Requiere servicio al personal de la Coordinación de General de Tecnologías de Información.

4.1.2 La solicitud deberá ser canalizada al personal de HD para su registro en el Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios (SGAU's) cuando ésta sea recibida por cualquier empleado de la Coordinación.

#### 4.2 HD **Registro de la Solicitud de Servicio** USU

4.2.1. Para el registro de las solicitudes de servicio se utiliza el Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios (SGAU's) localizado en la dirección: <https://dau.uach.mx/skaus/> según Catálogo de Servicios **FOR 7.2 DAU 04**

4.2.2. La solicitud de servicio puede:

4.2.2.1 Ser registrada directamente por el usuario ingresando al SGAU's con el usuario y contraseña para acceso a los servicios electrónicos.

4.2.2.2 Ser registrada y/o canalizada por el personal de HD.

4.2.3. Durante las guardias vespertinas y sabatinas, periodos vacacionales y días festivos el personal asignado deberá utilizar el formato de Registro de Incidencias y solicitudes **FOR 7.2 DAU 04** y proceder según se indica en la Instrucción de trabajo para atención de incidentes y solicitudes durante guardias **ITR 7.2 DAU 02**



Código: <b>PRO 7.2 DAU 01</b>	Página 3 de 7
Fecha de Emisión: <b>26/09/2003</b>	Fecha de Rev.: <b>15/03/2007</b> Num. Rev.: <b>14</b>
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A USUARIOS

---

4.2.4. Las solicitudes que sean atendidas por CECG sin registro en el SGAU's deberán ser reportadas al Jefe del Departamento de Atención a Usuarios el primer día hábil de cada mes para integrar al reporte mensual de solicitudes, analizar causas y tomar acciones para disminuir este tipo de solicitudes.

### 4.3 CGE HD

#### Solicitudes de Nuevos Servicios

4.3.1 Toda solicitud de Nuevo Servicio es notificada al CGE para su aprobación o cancelación a través del Sistema de Gestión para Atención a Usuarios: <https://dau.uach.mx/sgaus/>

### 4.4 HD

#### Escalación y niveles de resolución de solicitudes de servicio

ST  
CJDC  
ESP

#### 4.4.1 Resolución con ayuda de Primer Nivel

4.4.1.1. La solicitud de servicio es resuelta por el personal de HD durante el primer contacto con el usuario.

4.4.1.2. La solicitud de servicio es resuelta por el personal de HD entre el contacto inicial con el usuario y un segundo contacto que se efectúe por parte del personal de HD al usuario con la solución del problema.

#### 4.4.2 Resolución con ayuda de Segundo Nivel

4.4.2.1. La solicitud de servicio es resuelta durante visitas del personal de ST al lugar de trabajo del usuario.

4.4.2.2. La solicitud de servicio es resuelta por medio de contacto telefónico del personal de ST al usuario.

#### 4.4.3 Resolución con ayuda de Tercer Nivel

4.4.3.1. La solicitud de servicio es resuelta por los especialistas de las áreas de Servicios Electrónicos, Sistemas de Información, Redes y Telecomunicaciones, Seguridad en Cómputo, Coordinación Administrativa y Coordinación de Normatividad

4.4.3.2. Para ayuda de Tercer Nivel proceder según se indica a continuación:

#### Sistemas de Información

Rutina de mantenimiento soporte a Sistemas de Información liberados y desarrollados en el DSI DOC 7.2 DSI 02

#### Servicios Electrónicos

Procedimiento para mantenimiento correctivo PRO 6.3 DSE 01  
DOC 4.1 DSE 02



Código: <b>PRO 7.2 DAU 01</b>	Página 4 de 7
Fecha de Emisión: <b>26/09/2003</b>	Fecha de Rev.: <b>15/03/2007</b> Num. Rev.: <b>14</b>
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A USUARIOS

---

### Redes y Telecomunicaciones

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

4.4.4 Las solicitudes no resueltas con la ayuda de primer, segundo y tercer nivel serán escaladas al jefe del DAU para ofrecer alternativas de solución y/o cancelación de la solicitud.

### 4.5 HD Cierre de las solicitudes

ST  
CJDC  
ESP

4.5.1. Una vez realizado el servicio solicitado por el usuario, el personal responsable que atendió la solicitud (primer, segundo o tercer nivel de resolución) deberá cerrar e indicar solución de la solicitud en el SGAU's y/o en el formato **FOR 7.2 DAU 04**.

### 4.6 HD Confirmación de solicitudes

USU

Para la confirmación de las solicitudes de servicio:

4.6.1. Podrá ser confirmada directamente por el usuario que registró la solicitud indicando la satisfacción por servicio recibido ingresando directamente a la solicitud en el SGAU's.

4.6.2. Será confirmada satisfactoriamente por el personal de HD que registró la solicitud si el usuario no indica lo contrario en el lapso de las 72 horas siguientes al cierre de la solicitud.

### De las modificaciones al servicio

### 4.7 USU Solicita modificación

El usuario solicita y/o registra en el DAU alguna modificación al servicio previamente solicitado por los medios pertinentes.

### 4.8 HD Comunica cambios a las partes interesadas

El personal de 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 4.4 de este procedimiento.

### Generación de nuevas solicitudes de servicio y reportes de acción

### 4.9 CJDC Solicita registro



Código: <b>PRO 7.2 DAU 01</b>	Página 5 de 7
Fecha de Emisión: 26/09/2003	Fecha de Rev.: 15/03/2007 Num. Rev.: 14
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A USUARIOS

---

Cualquier jefe de departamento o coordinador deberá solicitar al personal de 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.

- 4.10 HD **Registra la solicitud de servicio**  
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.
- 4.11 HD **Reporte de acción**  
Si la nueva solicitud de servicio es derivada de una acción el personal de HD deberá indicar en el SGAU's el tipo de acción, registrar, dar seguimiento al reporte de acción [FOR 8.5 CNO 01](#) y proceder según lo indica el Procedimiento de Acciones Correctivas [PRO 8.5 CNO 02](#) y Preventivas [PRO 8.5 CNO 01](#)
- 4.12 CJDC **De la revisión al seguimiento de las solicitudes de servicio.**  
CGE  
DAU
- 4.12.1 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).
- 4.12.2 DAU genera el reporte mensual de seguimiento a solicitudes [FOR 7.2 DAU 03](#) y lo entrega al CGE para su análisis.
- 4.12.3 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
- La atención a solicitudes de servicio no conformes se hará según lo indica el Procedimiento para el Control de Producto no Conforme [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](#)



Código: PRO 7.2 DAU 01	Página 6 de 7
Fecha de Emisión: 26/09/2003	Fecha de Rev.: 15/03/2007 Num. Rev.: 14
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 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 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
Procedimiento para el Control de Producto No Conforme	PRO 8.3 CNO 01
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
Manual de Usuario	Disponible en línea en SGAU's

### 6.0 FORMATOS

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
Catálogo de Servicios	FOR 7.2 DAU 04	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



Código: PRO 7.2 DAU 01	Página 7 de 7
Fecha de Emisión: 26/09/2003	Fecha de Rev.: 15/03/2007 Num. Rev.: 14
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A USUARIOS

---

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
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
14	Se integra información del acuerdo de nivel de servicio que se dio de baja y se mejoró redacción.	15/03/2007

---