



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

Coordinación General de Tecnologías de Información

Minuta DAU 009

Reunión desarrolladores SGAU's y Jefe del Departamento de Atención a Usuarios

Fecha: 10 de mayo del 2004

Hora de programada: 12:00 hrs.

Hora de inicio: 12:00 hrs.

Lugar: Oficina del Jefe del Departamento de Atención a Usuarios

1. Orden del día:

1. Revisión de pendientes
2. Solicitud de reportes

2. Asistentes:

Martha Muñiz Meléndez

Jefe del Depto de atención a Usuarios (CGTI)

Claudia Patricia Villa

Jefe de Unidad de Desarrollado

Cesar Barrera

Desarrollador Junior

3. Desarrollo de la reunión

Lista de Asistencia

Firma de lista de asistencia.

1. Revisión de pendientes en el desarrollo de la herramienta del SGAU's Martha Muñiz (DAU), Claudia Villa (DSE) y Cesar Barrera (DSE)

Se revisaron y analizaron los siguientes puntos del SGAU's:

1. Generación de reportes impresos, se entregó a los desarrolladores el formato con la información necesaria por parte del Jefe del DAU.
2. Captura de las solicitudes de servicio en sitio en el SGAU's
3. Chat
4. Captura de solicitudes de servicio para usuarios
5. Manejo de los status de las solicitudes en forma automática

2. Se analizó y acceso al módulo desarrollado por DSI para la captura de solicitudes de los usuarios de los Sistemas de Información.

3. Acuerdos

Prioridad establecida por el Jefe del DAU:

1. Generación de reportes impresos
2. Manejo de los status de las solicitudes en forma automática, de acuerdo a lo siguiente:
 - a. Registro: Al momento de registrar el personal de Helpdesk las solicitudes de servicio.
 - b. Proceso: Cuando el personal de II y III Nivel según el procedimiento de atención a usuarios actualiza la solicitud de servicio asignada.
 - c. Pendiente por el usuario: Lo puede poner el personal de II y III Nivel cuando requiere alguna información que dependa del usuario.
 - d. Transferida: Cuando un jefe de departamento, Helpdesk o Jefe del DAU canaliza la solicitud de servicio a otra persona una solicitud de servicio.
 - e. Retrasada: Según el tiempo de respuesta estimado en el catálogo de servicio definido por cada área y registrado para cada categoría.
 - f. Terminada: Cuando el personal de II y III Nivel dan respuesta y/o solución a la solicitud de servicio asignada.
 - g. No procede: Cuando el Coordinador no autoriza las solicitudes de Nuevos Servicio, o cuando el Jefe del DAU lo asigna debido a errores en captura de reportes (solicitudes de servicio duplicadas, mal capturadas, etc)



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA
Coordinación General de Tecnologías de Información
Minuta DAU 009

3. Captura de solicitudes de servicio en línea para usuarios, el jefe del DAU entregará documento con la definición del alcance para el viernes 15 de mayo de 2004.
4. Captura de solicitudes de servicio en sitio en el SGAU's
5. Chat

Los desarrolladores de la aplicación entregarán al jefe del DAU la calendarización de actividades de desarrollo con los tiempos estimados de entrega para el lunes 18 de mayo del 2004.

Sin más asuntos por tratar se da por concluida la reunión a las **12:40 hrs.**

Próxima reunión: pendiente

Fecha: pendiente

Hora: pendiente

Lugar: pendiente