Código: PRO 7.2 DAU 01	Página 1 de 6
Fecha de Emisión: 26/09/2003	Fecha de Rev.: 01/08/2008 Num. Rev.: 16
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 en relación al uso de las Tecnologías de Información en la UACh.
Usuario	Cualquier persona que requiera de un servicio relacionado con las tecnologías de información en la UACh.
Ayuda de primer nivel	Asistencia que brinda el personal de Helpdesk para la resolución de un solicitud de servicio durante el primer contacto con el usuario; o entre el contacto inicial y un segundo contacto con el usuario para la solución del problema.
Ayuda de segundo nivel	Asistencia que brinda el personal de Soporte técnico para la resolución de una solicitud de servicio en lugar de trabajo del usuario; o por medio de contacto telefónico con el usuario.
Ayuda de tercer nivel	Asistencia que brindan para la resolución de una solicitud de servicio el personal de las áreas de Servicios Electrónicos e Internet, Redes y Telecomunicaciones, Sistemas de Información, Seguridad en Cómputo, Coordinación Administrativa y Coordinación de Normatividad durante visitas al lugar de trabajo del usuario o por medio de contacto telefónico con el usuario.
Reporte	Solicitud de servicio para solución a fallas o uso de las de Tecnologías de Información disponibles en la UACh.
Nuevo Servicio	Servicio de Tecnología de Información no existente en la UACh.
SGAU's	Sistema de Gestión para Atención a Usuarios.
CGTI	Coordinación General de Tecnologías de Información.

COPIA NO CONTROLADA

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

4.0 PROCEDIMIENTO

4.1 USU Solicita Servicio

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

4.2 HD USU Registro de la Solicitud de Servicio

4.2.1. Para el registro de las solicitudes de servicio se utiliza el Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios (SGAUs) localizado en la dirección: https://dau.uach.mx/sgaus/ , ver FOR 7.2 DAU 04 como referencia para clasificación de solicitudes.

4.2.2. La solicitud de servicio puede:

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

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

4.2.2.3 Ser registrada por cualquier empleado de la CGTI, accesando al SGAUs con el rol de usuario y especificando en el campo de usuario afectado el nombre y dependencia de la persona que le solicitó el servicio.

4.2.3. Durante las guardias telefónicas del DAU, 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

COPIA NO CONTROLADA

4.3 CGE **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: http://dau.uach.mx/sgaus/

4.4 HD **Escalación y niveles de resolución de solicitudes de servicio**

ST
CJDC
ESP

4.4.1 Las solicitudes de servicio podrán ser resueltas con la ayuda de Primer, Segundo y/o Tercer Nivel según aplique de acuerdo al tipo de servicio solicitado.

4.4.1.1. Referencias para ayuda de Segundo y Tercer Nivel:

Soporte Técnico:

Instrucción de trabajo para soporte técnico	ITR 6.3 DAU 01

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
Diagrama de interacción para la atención de una solicitud de servicio	DOC 4.1 DSE 02

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

4.4.2 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 **Confirmación y 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 en el SGAU´s.

4.5.2 Cerrada la solicitud en el sistema y notificado el usuario, el personal de HD dará un lapso de 72 horas para confirmar las solicitudes de servicio satisfactoriamente si el usuario no indica lo contrario.

COPIA NO CONTROLADA

De las modificaciones al servicio

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

4.7 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 en el Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios http://dau.uach.mx/sgaus/ y se continua con el punto 4.4 de este procedimiento.

4.8 CJDC CGE DAU **De la revisión al seguimiento de las solicitudes de servicio.**

4.8.1 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).

4.8.2 DAU genera el reporte mensual de seguimiento a solicitudes FOR 7.2 DAU 03 y lo entrega al CGE para su análisis.

4.8.3 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.

4.9 CJDC ESP ST HD **Solicitudes de Servicio No conformes**
Para la atención a solicitudes de servicio no conformes se procederá según lo indica el Procedimiento para el Control de Producto no Conforme PRO 8.3 CNO 01.

5.0 REFERENCIAS

5.1 Procedimientos Relacionados

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

COPIA NO CONTROLADA

5.2 Documentos de Referencia

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 servicio para atención a usuarios	DOC 7.2 DAU 06
Instrucción de trabajo para atención de incidentes y solicitudes durante guardias	ITR 7.2 DAU 02
Instrucción de trabajo para soporte técnico	ITR 6.3 DAU 01

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
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

COPIA NO CONTROLADA

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
15	Eliminación de la referencia a las normas ISO.	23/05/2007
16	Adecuación del procedimiento.	01/08/2008

COPIA NO CONTROLADA