



Ficha del Procedimiento

Nombre del proceso

Tecnologías de la Información

Macroproceso

Apoyo

Nombre del procedimiento

Procedimiento para Atender y dar Soporte Técnico

Inicio

Solicitud de ayuda técnica

Fin

Cierre de solicitud de ayuda

Objetivo

Atender las situaciones reportadas sobre la infraestructura de conectividad, computo avanzado de producción, plataformas de colaboración y servicios de red, sistemas y soluciones de software de la DSTI y equipamiento tecnológico.

Áreas involucradas

Dirección de Servicios de Tecnologías de la Información.

Procedimientos con los que interactúa

Clave de proceso	Clave de procedimiento	Nombre del procedimiento
PRO-TIC	TIC-PR-01	Procedimiento para la programación anual de planes y proyectos de Tecnologías de la información
	TIC-PR-02	Procedimiento para la Generación de Proyectos TIC.
	TIC-PR-03	Procedimiento para el Mantenimiento de la Infraestructura de Tecnologías de la Información.
	TIC-PR-04	Procedimiento para Realizar Cambios a la Infraestructura Tecnológica.
	TIC-PR-06	Procedimiento de Seguimiento a planes y Proyectos de Tecnologías de la Información.

Entradas-Proveedores

Entradas	Proveedores
Solicitud vía correo electrónico, llamada telefónica, oficio, chat, buzón y formulario.	Departamento de Sistemas de Información. Departamento de Redes y Seguridad. Departamento de Operaciones. Coordinación de Calidad y Cumplimiento.

Salidas-Clientes/ usuarios

Salidas	Clientes / usuarios
Solicitud atendida.	Comunidad Universitaria y público en general

Normativa aplicable Interna	Lineamientos, Políticas, Ley Orgánica o Estatuto (Institucional aplicables en mi trabajo)
	Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato
	Estatuto Orgánico de la Universidad de Guanajuato
	Plan de Desarrollo Institucional 2021 - 2030
	Proyecto de Desarrollo para la Universidad de Guanajuato 2023-2027
	Reglamento de Administración de Documentos y Archivos para la Universidad de Guanajuato
	Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato

Normativa aplicable externa	Leyes, Políticas, Lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo
	Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Guanajuato
	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato
	Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
	Ley General de Archivos
	Ley de Archivos del Estado de Guanajuato
	Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
	Ley de Protección de Datos personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato
	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Elaboró	Consensuó	Aprobó
Claudia Berenice Martínez Segoviano	Eugenia Margarita Tovar Baiz	José Alejandro Sánchez Ortega
Laura Ortega Téllez		
Vicente Chávez Aguilera		

Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo	Instructivo de trabajo
1	Usuario/Solicitante	<p>Ingresar una solicitud de soporte a mesa de ayuda.</p> <p>Nota: Al ingresar solicitud por correo electrónico se registra en Formulario de atención de usuarios de la Mesa de Ayuda de la DSTI</p>	Solicitud vía correo electrónico, oficio, formulario, chat o llamada	
2	Asistente de Mesa de ayuda / Líder de Mesa de Ayuda	En el caso de que la solicitud sea por llamada telefónica registrar en el formulario.	Registro en formulario	
3	Asistente de Mesa de ayuda / Líder de Mesa de Ayuda	Analizar la solicitud, identificar o revisar en la base de conocimiento el tipo de atención y su posible solución	<p>Correo electrónico, oficio, formulario o chat</p> <p>Base de conocimiento</p>	
4	Asistente de Mesa de ayuda / Líder de Mesa de Ayuda	<p>Si la solicitud se puede resolver en el alcance de la mesa de ayuda, solucionar y continua en la actividad 7.</p> <p>En caso contrario, se escala con la Coordinación o área responsable de la atención de la solicitud y continua en la siguiente actividad.</p>		
5	Responsables de servicio	<p>Recibir el correo electrónico o teams y atender la solicitud.</p> <p>En caso de ser necesario escalar la solicitud y enviarla al Especialista/ Proveedor</p> <p>Notificar al Líder de Mesa de Ayuda.</p>	correo electrónico	<p>TIC-IN-01</p> <p>TIC-IN-02</p> <p>TIC-IN-03</p> <p>Instructivo de Soporte Técnico</p>

6	Responsables de servicio	Dar seguimiento a la solicitud que le ha sido escalada e informa a Líder de Mesa de Ayuda y los asistentes de Mesa de ayuda vía correo electrónico	correo electrónico	TIC-IN-01 TIC-IN-02 TIC-IN-03 Instructivo para dar Soporte Técnico
7	Asistente de Mesa de ayuda / Líder de Mesa de Ayuda / responsable de servicio	Cerrar la solicitud de ayuda y notifica al usuario. Envían encuesta de satisfacción. Nota: La encuesta se envía solo cuando la atención a la solicitud se atiende por correo electrónico. Termina el procedimiento		

Información complementaria y definiciones

DSTI: Dirección de Servicios de Tecnologías de la Información.
Solicitud: puede ser un incidente, un requerimiento de ayuda.

Cuando se identifica una nueva forma de atención a un incidente o problema el Asistente de Mesa de ayuda / Líder de Mesa de Ayuda la documentan en la Base de Conocimiento.

Identificación de la trazabilidad

La identificación se da por el nombre del solicitante, correo electrónico o número consecutivo de formulario y la trazabilidad se da por el hilo del correo o por el formulario.

Propiedad del cliente

Descripción: Toda información que entrega el cliente o usuario del procedimiento y que es salvaguardada bajo la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y que se resguarda conforme lo indicado en la tabla de Gestión de Archivo Institucional.

Documento o bien entregado	Función del documento
Datos personales: NUE, NUA, Nombre y correo electrónico	Para identificación y validación del servicio

Posibles salidas no conformes

Nota: Definir cómo se autoriza una posible salida no conforme, en caso de ser necesario (Cómo se busca la aprobación de la autoridad universitaria correspondiente o del cliente).

Salida	Posible salida no conforme	Medidas de control
Solicitud atendida	Solicitud no atendida en tiempo.	Seguimiento y supervisión oportuna y correo electrónico.
	No canalizar al área adecuada	Canalizar al área correspondiente e informar al usuario la demora de su solicitud

Gestión de Archivo Institucional (Preservación de Producto o Servicio)

Tipo de Documento	Clave	Nombre	Almacenamiento y protección (en dónde)	Tiempo de preservación
Correo electrónico, oficio.	N/A	Reporte.	Electrónico	2 años
Formulario	N/A	Registro en formulario	Electrónico	Variable a su actualización
Documento	N/A	Base de Conocimiento	Electrónico	constante