

Ficha del Procedimiento

| | |
|---|------------------------------|
| Nombre del proceso | Macroproceso |
| Tecnologías de la Información | Apoyo |
| Nombre del procedimiento | |
| Procedimiento para Atender y dar Soporte Técnico | |
| Inicio | Fin |
| Solicitud de ayuda técnica | 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 | Eugenio Margarita Tovar Baiz | José Alejandro Sánchez Ortega | | |
| Laura Ortega Téllez | | | | |
| Vicente Chávez Aguilera | | | | |
| Descripción de Actividades | Fecha de liberación: 27/09/2024 | Revisión: 7 | Código: TIC-PR-05 | Página: 3/6 |
| <i>Este documento es una copia no controlada, en caso de requerir una, solicitarla a la Unidad de Gestión de Calidad</i> | | | | |

| 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 | Correo electrónico, oficio, formulario o chat Base de conocimiento | |
| 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 | TIC-IN-01 TIC-IN-02 TIC-IN-03 Instructivo de Soporte Técnico |

| | | | | |
|---|---|---|--------------------|---|
| 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 | Possible 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 |