



Cédula de Servicio para estudiantes y personal académico y administrativo
Alcance: Centralizado

Secretaría de Gestión y Desarrollo
Dirección de Servicios y Tecnologías de la Información
Departamento de Sistemas de Información

Descripción de Servicio:	
MONITOREO Y SOPORTE TÉCNICO A PLATAFORMAS INFORMÁTICAS INSTITUCIONALES	<p>Monitorear, atender y solucionar las modificaciones que se clasifiquen como “controles de cambio”, derivadas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mejora continua. • Incidencias reportadas por usuarios y clientes al momento de la ejecución de las plataformas informáticas institucionales que están en producción. • modificaciones a las reglas de negocio iniciales establecidas durante la fase de análisis.

Requisitos:
<ul style="list-style-type: none"> • En el caso de modificaciones a las reglas de negocio o mejora continua: Documento de “Control de cambio” • En el caso de incidencias reportadas: Correo electrónico y evidencia por parte del usuario o cliente o solicitud vía ticket de la mesa de ayuda.
Requisitos adicionales por Campus Celaya Salvatierra
<ul style="list-style-type: none"> • Definición de canales de comunicación para el establecimiento de los pasos a seguir para el reporte de incidencias o controles de cambio.
Requisitos adicionales por Campus Guanajuato
<ul style="list-style-type: none"> • Definición de canales de comunicación para el establecimiento de los pasos a seguir para el reporte de incidencias o controles de cambio.
Requisitos adicionales por Campus Irapuato-Salamanca
<ul style="list-style-type: none"> • Definición de canales de comunicación para el establecimiento de los pasos a seguir para el reporte de incidencias o controles de cambio.
Requisitos adicionales por Campus León
<ul style="list-style-type: none"> • Definición de canales de comunicación para el establecimiento de los pasos a seguir para el reporte de incidencias o controles de cambio.

Costo	Tiempo de Respuesta	Horario de Servicio
N/A	Variado/Acordado	lunes a viernes de 8:30 a 15:00 hrs

Formatos
<ul style="list-style-type: none"> • Control de cambio • Solicitud vía ticket de la mesa de ayuda



Cédula de Servicio para estudiantes y personal académico y administrativo

Alcance: Centralizado

Formatos adicionales por Campus/CNMS

- No existen formatos adicionales que se puedan solicitar en los diferentes Campus / CNMS.
 - El presente servicio solo se otorga en Administración Central

Datos Del Área Que Lo Proporciona:

Rectoría General

Sede	Responsable
s/n, El Establo, Marfil, 36000 Guanajuato, Gto.	Mtro. Guillermo Carrillo Gallardo Tel. 473 732 0006 ext. 8827 guillermo.carrillo@ugto.mx

El presente servicio solo se otorga en Administración Central.

Sistema de Gestión de Calidad Administrativa

Proceso	Procedimiento	Instructivo
PRO-TIC-Proceso Tecnologías de la Información	TIC-PR-04 Procedimiento para Realizar Cambios a la Infraestructura Tecnológica	N/A

Fundamento Jurídico del Servicio:

Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato. 2007

- Título segundo. Parte sustantiva. Capítulo I. Naturaleza, Misión y Funciones de la Universidad de Guanajuato:
 - Artículo 6. Corresponde a la Universidad: Planear su desarrollo institucional.
- IX. Administrar y acrecentar su patrimonio.

Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Guanajuato y sus Municipios. 2005

- Título segundo de las responsabilidades administrativas
- Capítulo primero. de las obligaciones y prohibiciones en el servicio público. Artículo 11. Fracción V.