

Procedimiento para Atención a Usuarios y Soporte de Servicios de TI.

Código: P-SG-CGTIC-01

Revisión:14

Página: 1 de 9

Fecha de emisión: 31 mayo 2007

Fecha de modificación: 16 de agosto 2019

1. OBJETIVO

Atender los requerimientos de servicios de Tecnologías de Información (TI) de los usuarios, asegurando su satisfacción mediante el cumplimiento de los criterios de calidad del servicio.

2. ALCANCE

Aplica para los servicios de TI listados en el **Catálogo de Servicios de TI (C-SG-CGTIC-02)**.

3. GLOSARIO

3.1 SIGLAS

ATI: Administrador de Tecnologías de Información.

CAUyST: Coordinación de Atención a Usuarios y Soporte Técnico.

CGTIC: Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación.

CIT: Coordinación de Infraestructura Tecnológica.

RIUADY. Red Integral de la Universidad Autónoma de Yucatán.

SAU: Sistema de Atención a Usuarios.

SG: Secretaría General.

TI: Tecnologías de Información.

3.2 DEFINICIONES

Base de conocimientos. Instructivos: Conjunto de instructivos utilizados en la CGTIC para la atención de los servicios.

Becario. Estudiante de una institución de educación superior, de áreas de conocimiento afines a las TI, que se encuentra en proceso de capacitación para atender las solicitudes y reportes del sistema de atención a usuarios.

Especialista de TI. Personal de la UADY asignado a una o varias áreas de la CGTIC. Responsable de la administración de las tecnologías y servicios de su área. Posee conocimientos de los servicios de TI y está en constante actualización tecnológica. Es responsable del cumplimiento técnico de los servicios de TI.

Jefe de Departamento. Especialista de TI, responsable de instruir, orientar y dar seguimiento a las actividades del personal de la mesa de servicio que está asignado a su área en la CGTIC.

Usuario. Es el personal académico, personal administrativo, alumnos, alumnos potenciales, administradores de tecnologías de información de la UADY, así como personas de otras IES, usuarios comerciales, gobierno y sociedad que requieren de los servicios de tecnologías de información ofrecidos por la CGTIC.

Departamento de Gestión de Servicios de TI. Departamento de la CAUyST de la CGTIC responsable del cumplimiento administrativo de los servicios de TI.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN
"Luz, Ciencia y Verdad"

Procedimiento para Atención a Usuarios y Soporte de Servicios de TI.		
Código: P-SG-CGTIC-01	Revisión:14	Página: 2 de 9
Fecha de emisión: 31 mayo 2007		Fecha de modificación: 16 de agosto 2019

Intranet: Conjunto de servidores y servicios donde se encuentran alojados los sistemas de TI de la CGTIC.

Coordinadores de TI. Conjunto de especialistas en TIC, conformado por los Coordinadores de la CAUyST y la CIT de la CGTIC.

Mesa de Servicio. Personal o Becario de la UADY asignado a una o varias áreas de la CGTIC y que apoya en las actividades técnicas necesarias para la atención de los servicios de TI. Realiza el primer contacto con el usuario.

Reporte. Tipo de servicio relacionado con cualquier evento ingresado a través del SAU, mediante el cual se indica la operación anormal, interrupción o inestabilidad de uno o varios de servicios de TI ubicados en el **Catálogo de Servicios de TI (C-SG-CGTIC-02)** de la CGTIC.

Servicio de TI. Una o varias Tecnologías de Información que han sido estandarizadas en la institución y que forma parte del catálogo de Servicios de TI de la CGTIC.

Servicio. Solicitud o Reporte que el usuario ingresa a través del SAU y que está relacionado con uno o varios de servicios de TI ubicados en el **Catálogo de Servicios de TI (C-SG-CGTIC-02)** de la CGTIC.

Servidor no crítico. Servidor donde se ejecutan aplicaciones que no son críticas.

Solicitud. Tipo de servicio que el usuario ingresa para la atención relacionada con un Servicio de TI que se encuentra en el **Catálogo de Servicios de TI (C-SG-CGTIC-02)** de la CGTIC.



Procedimiento para Atención a Usuarios y Soporte de Servicios de TI.

Código: P-SG-CGTIC-01

Revisión:14

Página: 3 de 9

Fecha de emisión: 31 mayo 2007

Fecha de modificación: 16 de agosto 2019

4. POLÍTICAS

- 4.1. El personal de la CGTIC debe conocer y asegurar el cumplimiento del **Código de conducta (L-SG-CGTIC-03)**.
- 4.2. El personal de la CGTIC debe conocer, difundir y aplicar las **Políticas Institucionales de Seguridad en Cómputo (L-SG-CGTIC-04)**.
- 4.3. El usuario debe ingresar su solicitud en el formato de **Solicitud de Servicio (F-SG-CGTIC-01)** con base en las Políticas y Requerimientos para la Atención.
Nota: En caso de que el usuario no pueda ingresar su servicio a través del formato electrónico, la mesa de servicios va a recepcionar la petición por otros medios y la ingresará a nombre del usuario.
- 4.4. El especialista en TI debe cumplir con los tiempos de atención definidos en el catálogo **Tiempos de atención del servicio (C-SG-CGTIC-01)**.
Nota: Si existe algún requerimiento adicional relacionado con la atención del servicio liberado, la mesa de servicio ingresará un nuevo servicio, para la atención correspondiente.
- 4.5. Los servicios deben ser asignados para atención, en un tiempo máximo de un día hábil después de haber ingresado al SAU.
- 4.6. El especialista de TI debe dar seguimiento a los reportes en un tiempo máximo de un día hábil después de que le fue asignado, registrando el seguimiento el formato **F-SG-CGTIC-03**.
- 4.7. Cuando el servicio haya sido atendido, o cuando se requiera información adicional para continuar con la atención, se deberá solicitar la retroalimentación o información al usuario. En caso de que no haya respuesta en un máximo de 6 días hábiles, el servicio será liberado.
Nota: La retroalimentación o información puede solicitarse por Correo, Skype, Teams o cualquier de los medios oficiales de la CGTIC, sin embargo, siempre debe registrarse en el **F-SG-CGTIC-03**.
- 4.8. Los servicios en atención ubicados en **Atención de Servicios (F-SG-CGTIC-03)**, deben liberarse cuando se hayan cumplido los criterios de calidad. En caso de que no se cumplan, serán clasificados como Servicios No Conformes.
- 4.9. Una vez atendido el servicio, se deberá liberar en un máximo de dos días hábiles después de la confirmación de satisfacción del usuario o de la instrucción de liberación por parte de Jefe de Departamento o Coordinadores de TI.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. Tarea	Nombre de la tarea	Responsable	Descripción
T1	Recibir la solicitud del servicio.	Especialista de TI	1.1. El usuario debe ingresar su solicitud en el formato de Solicitud de Servicio (F-SG-CGTIC-01) . Nota: Las solicitudes de atención para los proyectos técnicos y acuerdos de servicios con directivos o ATIs, deben documentarse y activarse en los Planes o Minutas de Acuerdos en el Sistema de Minutas (F-SG-CGTIC-18) . 1.2. El servicio ingresa como un nuevo servicio en el formato Nuevos Servicios: Solicitud de Servicios en Asignación (F-SG-CGTIC-02) .



Procedimiento para Atención a Usuarios y Soporte de Servicios de TI.		
Código: P-SG-CGTIC-01	Revisión:14	Página: 4 de 9
Fecha de emisión: 31 mayo 2007		Fecha de modificación: 16 de agosto 2019

			Nota: Para el caso de los servicios provenientes de Planes o Minutas, se añadirá información de la minuta o plan de origen a la descripción del servicio.
T2	Analizar la factibilidad de atención y asignar el servicio.	Especialista de TI	<p>2.1. Accede Nuevos Servicios: Solicitud de Servicios en Asignación (F-SG-CGTIC-02).</p> <p>2.2 Valida si el servicio solicitado se encuentra en el Catálogo de Servicios de TI (C-SG-CGTIC-02)</p> <p>2.3. Clasifica al tipo de usuario que ingreso el servicio, seleccionando una de las opciones disponibles en el listado establecido.</p> <p>2.4. En caso de conocer el instructivo para la atención del servicio, lo selecciona indicando el número o realizando una búsqueda en la Base de Conocimientos (Instructivos) (F-SG-CGTIC-07).</p> <p>2.5. Asigna el servicio.</p>
T3	Validar requerimientos técnicos e instructivo para atender la solicitud.	Mesa de Servicios y Especialista de TI	<p>3.1. Accede al formato Atención de Servicios (F-SG-CGTIC-03).</p> <p>3.2. Selecciona en el servicio deseado y determina si lo puede atender.</p> <p>Nota: Si no puede atender el servicio o este fue asignado incorrectamente, lo reasigna a otra persona, lo cual se refleja en el formato Control de Servicios F-SG-CGTIC-04).</p> <p>3.3. Valida el instructivo asignado, en caso de que no corresponda a la solicitud del servicio, realiza el cambio correspondiente.</p> <p>3.4. Si para atender el servicio se requiere apoyo de otro(s) especialista(s) de TI, crea el plan de atención de acuerdo con el Procedimiento para Proveer los servicios de T.I. (P-SG-CGTIC-03).</p>
T4	Programar la atención del servicio.	Mesa de Servicios y Especialista de TI	<p>4.1. Accede al formato Atención de Servicios (F-SG-CGTIC-03).</p> <p>4.2. Consulta el catálogo Tiempos de atención del servicio (C-SG-CGTIC-01).</p> <p>4.3. De acuerdo con la prioridad y a la clasificación del servicio, agenda su atención en la Agenda CGTIC del cliente de Correo</p>
T5	Atender el servicio.	Mesa de Servicios	<p>5.1. Accede al formato Atención de Servicios (F-SG-CGTIC-03).</p> <p>5.2. Utiliza el instructivo asignado para la atención del servicio.</p> <p>Nota: Si el servicio queda atendido con el uso del instructivo pasa a la tarea 7, de lo contrario continua con la Tarea 5.3</p> <p>5.3. Solicita el apoyo de un Jefe de Departamento para la atención del servicio.</p> <p>5.4. Aplica las recomendaciones del Jefe de Departamento para la atención del servicio.</p>



Procedimiento para Atención a Usuarios y Soporte de Servicios de TI.		
Código: P-SG-CGTIC-01	Revisión:14	Página: 5 de 9
Fecha de emisión: 31 mayo 2007	Fecha de modificación: 16 de agosto 2019	

			5.5. Documenta el seguimiento del servicio en la sección Seguimientos. Nota: En los servicios que provienen del Procedimiento para Proveer los servicios de T.I. (P-SG-CGTIC-03) , la documentación del seguimiento es opcional debido a que son atenciones internas calendarizadas.
T6	Actualizar la base de conocimientos.	Especialista de TI	6.1. Accede al formato Base de Conocimientos (Instructivos) (F-SG-CGTIC-07) 6.2. Actualiza los cambios en el instructivo existente o genera un nuevo instructivo.
T7	Validar la atención y liberar el servicio.	Mesa de Servicios y Especialista de TI	7.1. Confirma con el usuario que el servicio ha sido atendido satisfactoriamente. Nota: Los medios de confirmación con el usuario pueden ser: teléfono, correo electrónico, servicio de mensajería instantánea institucional y/o personal. 7.2. Accede al formato Atención de Servicios (F-SG-CGTIC-03) . 7.3. Utiliza una respuesta de la Base de Respuestas (F-SG-CGTIC-08) y si es necesario, la actualiza. 7.4. Señala en el apartado de observaciones las condiciones de la liberación del servicio y/o añade información complementaria para el usuario. 7.5. Libera el Servicio.
T8	Verificar la atención y cerrar el servicio.	Departamento de Gestión de Servicios de TI	8.1 Accede al formato Verificación de Servicios (F-SG-CGTIC-15) . 8.2. Analiza si el servicio fue documentado con todos los registros requeridos de acuerdo con su clasificación inicial. 8.3. Reabre el servicio cuando se detecta que se requiere información complementaria para cumplir con los criterios de calidad. 8.4. Clasifica el servicio como No Conforme, si se ha incumplido algún criterio de calidad. 8.5. Cierra el servicio.
T9	Recibir Evaluación del Usuario	Departamento de Gestión de Servicios de TI	9.1 Al cerrarse el servicio, el usuario recibe el formato de Encuesta de Satisfacción a Usuarios (F-SG-CGTIC-10) y llena la encuesta y la envía. 9.2 Se reciben los resultados de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios (F-SG-CGTIC-10) , para análisis y aplicación de la mejora continua.

6. CONTROL DE REGISTROS



Procedimiento para Atención a Usuarios y Soporte de Servicios de TI.

Código: P-SG-CGTIC-01

Revisión:14

Página: 6 de 9

Fecha de emisión: 31 mayo 2007

Fecha de modificación: 16 de agosto 2019

Código	Nombre del registro	Lugar de almacenamiento	Responsable de su protección	Tiempo de retención	Disposición de los registros
F-SG-CGTIC-01	Sistema de Atención a Usuarios. Solicitud de Servicio	Intranet de CGTIC	Especialista de TI	2 años	Almacenado en Servidor de Intranet
F-SG-CGTIC-02	Nuevos servicios: Solicitud de servicios en asignación	Intranet de CGTIC	Especialista de TI	2 años	Almacenado en Servidor de Intranet
F-SG-CGTIC-03	Atención de servicios	Intranet de CGTIC	Especialista de TI	2 años	Almacenado en Servidor de Intranet
F-SG-CGTIC-04	Control de servicios	Intranet de CGTIC	Especialista de TI	2 años	Almacenado en Servidor de Intranet
F-SG-CGTIC-07	Base de conocimientos (instructivos)	Intranet de CGTIC	Especialista de TI	2 años	Almacenado en Servidor de Intranet
F-SG-CGTIC-08	Base de respuestas	Intranet de CGTIC	Especialista de TI	2 años	Almacenado en Servidor de Intranet
F-SG-CGTIC-10	Encuesta de Satisfacción a usuarios	Intranet de CGTIC	Especialista de TI	2 años	Almacenado en Servidor de Intranet
F-SG-CGTIC-15	Verificación de servicios	Intranet de CGTIC	Especialista de TI	2 años	Almacenado en Servidor de Intranet
F-SG-CGTIC-18	Sistema de Minutas	Intranet de CGTIC	Especialista de TI	2 años	Almacenado en Servidor de Intranet



Procedimiento para Atención a Usuarios y Soporte de Servicios de TI.		
Código: P-SG-CGTIC-01	Revisión:14	Página: 7 de 9
Fecha de emisión: 31 mayo 2007		Fecha de modificación: 16 de agosto 2019

7. ENFOQUE A PROCESOS

	¿A quién entrega algo? (Cliente)	¿Qué entrega? (Producto y servicio)	¿Con qué requisitos?	¿Cómo lo verifica?
Salida del proceso	1. Rector 2. Directivos 3. Administradores de TI 4. Administrativos 5. Profesores 6. Alumnos	- Desarrollo Tecnológico. - Continuidad de los Servicios de TI. - Atención Efectiva y Eficiente de Reportes y Solicitudes. - Nuevo servicio de TI.	- Proyectos Tecnológicos. - Plan de Mejora para la Conectividad. - Plan estratégico de TI.	- Indicadores de Satisfacción a Usuarios. - Indicadores de Continuidad de Servicios.
	¿De quién recibe algo?	¿Qué recibe?	¿Con qué requisitos?	¿Cómo lo verifica?
Entrada del proceso	1. Rector 2. Directivos 3. Administradores de TI 4. Administrativos 5. Profesores 6. Alumnos	- Reporte de falla de Servicio de TI. - Solicitud de nuevo Servicio de TI. - Base de conocimientos actualizada.	- Desarrollo Tecnológico, Innovación, Internet eficiente. - Continuidad de los Servicios de TI. - Acceso Eficiente a Recursos de Internet. - Atención Efectiva y Eficiente de Reportes y Solicitudes (Criterios de Calidad). - Atención de nuevos requerimientos de Servicios de TI.	- Analizar la factibilidad. - Catálogo de Servicios de TI.



Procedimiento para Atención a Usuarios y Soporte de Servicios de TI.

Código: P-SG-CGTIC-01

Revisión:14

Página: 8 de 9

Fecha de emisión: 31 mayo 2007

Fecha de modificación: 16 de agosto 2019

8. CONTROL DE REVISIONES

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
01	Secciones 1-10.	Corrección nombres, estandarización tamaños y fuentes, redacción y ortografía.	21 de agosto de 2007
02	Secciones 9 y 10.	Se añadieron definiciones de cliente y usuario en Glosario. Ajuste en fórmulas de indicadores I-SG-CATI-01, I-SG-CATI-02. Ajuste en meta/límites de valor de I-SG-CATI-01	28 de noviembre de 2007
03	Sección 5, 7 y 11.	Se añadió el uso del formato F-SG-CATI14. Se actualizó la tarea 10, especificando el uso del F-SG-CATI14. Se actualiza el nombre del F-SG-CATI10. Tarea 11 añadir análisis de los resultados del formato.	30 de septiembre de 2008
04	Secciones 3, 4, 5, 7, 9 y 10.	Ajuste político 3.5. Ajuste en diagrama. Adecuaciones a tareas en procedimiento. Tipos de documentos en control de registros. Ajuste en indicadores. Se añadieron términos al glosario.	15 de abril de 2010
05	Págs. 1-7 Sección 10.	Cambió en persona que aprueba el procedimiento. Ortografía en políticas. Ajuste en el diagrama. Ajustes en nombres de tareas y se añade registros en T10. Se añaden términos en glosario	30 de junio de 2010
06	Sección 1, 3, 4, 5, 6, 7, 10 y 11.	Se revisó la redacción, se clarificó la descripción de las tareas, se eliminó una tarea, se actualizaron políticas, se ajustó el diagrama y se eliminaron los formatos 6 y 14, se eliminó un indicador y se eliminaron siglas del glosario, se agregó una definición.	11 de febrero de 2011
07	Sección 3, 4, 5, 7,9 y 11.	Se adecuaron políticas, nombres a las tareas y nombres de los registros.	11 de enero de 2012
08	Sección 1, 3, 5, 7, 9.	Se modificó el objetivo del procedimiento. Se modificó la política 3.3, Se eliminó la política relacionada con las encuestas. Se agregó la política 3.8 relacionada con la propiedad del cliente. Se corrigieron faltas ortográficas, redacción, numeración y se eliminaron todas las letras negritas en las tareas. Se corrigió la redacción en la disposición de los registros. Se eliminó la definición Credencial de Usuario.	3 de enero de 2013
09	Sección 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9 y 10.	Actualización del Objetivo. Actualización del Alcance. Cambio en la redacción en las políticas del procedimiento y adición de las nuevas políticas 3.8 y 3.9. Aplicación del formato en todas las tareas y notas.	22 de abril de 2014



Procedimiento para Atención a Usuarios y Soporte de Servicios de TI.		
Código: P-SG-CGTIC-01	Revisión:14	Página: 9 de 9
Fecha de emisión: 31 mayo 2007		Fecha de modificación: 16 de agosto 2019

		Cambios de redacción en las tareas. Actualización de documentos de referencia. Actualización del Control de Registros. Actualización de Definiciones.	
10	Sección 3, 4, 5, 10	Actualización al nuevo formato F-DGPLANEI-CC/GA-01/REV:03 Corrección General de Redacción y Errores Ortográficos. Actualización de diagrama. Se actualizó el nombre y redacción de todas las tareas. Cambio de responsable de elaboración de documento y de responsable de aprobar el documento.	26 de mayo de 2015
11	Sección 5	Actualización al nuevo formato F-DGPLANEI-CC/GA-01/REV:04 Eliminación de la tarea 11, de análisis de atención. Redacción de actividades con base en nuevos requerimientos de la norma.	27 de septiembre de 2018
12	Sección 4, 5, 6	Se integra a este procedimiento, el Procedimiento para la Gestión de las TI y la Infraestructura (P-SG-CATI-02). Actualización general de las políticas del procedimiento. Actualización de las T1 y T2. Actualización de la disposición de los Registros.	21 de noviembre de 2018
13	Sección 4	Actualización de la política 4.7 relacionada el número y periodicidad de los seguimientos.	20 de febrero de 2019
14	Todas	Actualización de las siglas a CGTIC	16 de agosto de 2019

Nota: Ésta sección será utilizada a partir de la primera modificación a este documento. La revisión 00, se mantendrá en blanco.

Revisó
<hr/> <i>MAO Sergio René Aguilar Erosa</i> Departamento de Buenas Prácticas y Aseguramiento de la Calidad

Aprobó
<hr/> <i>MAT. Carmen Díaz Novelo</i> Coordinadora de Atención a Usuarios y Soporte Técnico