Contenido

I. DESCRIPCIÓN 2
OBJETIVO 2
ALCANCE 2
DEFINICIONES. 2
II. POLÍTICAS DE OPERACIÓN 3
III. RESPONSABILIDADES 3
IV. PROCEDIMIENTO 3
DESARROLLO 3
DIAGRAMA 5
V. REFERENCIAS 6
VI. ANEXOS 6
VII. ATENCIÓN A USUARIOS 6
VIII. PREGUNTAS FRECUENTES 6
IX. ENTRADAS Y SALIDAS 7
X. HISTÓRICO DE REVISIONES 7
XI. CONTROL DE VERSIONES 8
XII. CRÉDITOS 8

I. DESCRIPCIÓN

OBJETIVO

Gestionar los incidentes de los servicios de tecnología de información y comunicación institucionales que se brindan a la comunidad Universitaria en la región de Xalapa.

ALCANCE

Aplica al personal de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios de la Dirección General de Tecnología de Información (DGTI) autorizado de proporcionar servicios de: atención de equipos de cómputo, impresoras, antivirus, configuración del cliente para acceso al SIIU y asesoría técnica a usuarios de las entidades académicas y dependencias de la Universidad Veracruzana.

DEFINICIONES.

1er. Nivel "Técnico Primer Contacto".	Personal técnico encargado de recibir, atender en primer nivel los reportes de incidentes y registrarlos en la Herramienta para la Gestión de Servicios.
2do. Nivel "Técnico".	Personal técnico con perfil especializado a quien son asignados los incidentes que no fueron resueltos por el Técnico de primer contacto.
3er. Nivel "Líder Funcional".	Personal técnico con perfil especializado a quien son turnados los incidentes de Tecnologías de Información (TI) no resueltos por el Técnico de segundo nivel.
4°. Nivel "Laboratorio de Investigación".	Personal técnico que investiga y busca solucionar incidentes de TI no resueltos por cualquiera de los otros niveles.
Formato de Servicio.	Formato en el cual se detalla información requerida y que respalda la solicitud de atención de un incidente (SGSI-GISI-F-022 Formato de Servicio).
Usuario.	Alumno, personal académico y administrativo de la Universidad Veracruzana.
Incidente.	Cualquier evento que causa o puede causar una interrupción o reducción de la calidad del servicio.
Herramienta para la Gestión de Servicios.	Punto de contacto para el registro, seguimiento, control y solución de servicios tecnológicos que ofrece la Dirección General de Tecnología de Información a la comunidad universitaria.

Administrador de la herramienta para la gestión de servicios.	Personal con perfil especializado, encargado de coordinar la atención de reportes de asistencia técnica de usuarios que sean solicitados por el usuario a través de la Herramienta para la Gestión de Servicios.

II. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Las revisiones serán realizadas por el jefe de Oficina de Atención Técnica a Usuarios;
2. Todo incidente reportado, debe registrarse y dar seguimiento mediante la Herramienta para la Gestión de Servicios;
3. Los incidentes que se presenten en los centros de cómputo de las entidades académicas, serán gestionados por el personal responsable de estos;
4. Realizar una consulta semestral a los usuarios con respecto a la satisfacción del servicio; y
5. La revisión del presente documento se llevará a cabo al menos cada tres años o cuando ocurran cambios significativos en el procedimiento.

III. RESPONSABILIDADES

- **Administrador de la Herramienta para la gestión de servicios**
  - Asignar los servicios que ingresen por la Herramienta para la Gestión de Servicios, al técnico correspondiente y dar seguimiento a la solución del mismo.

- **Personal Técnico de la DGTI (nivel 1, 2, 3 y 4).**
  - Atender los incidentes de TI que les sean solicitados, asignados y registrar de forma completa en la Herramienta para la Gestión de Servicios la conclusión del mismo o la canalización a otro técnico, con el fin de contar el seguimiento completo de la atención del incidente.

- **Usuario.**
  - Reportar el incidente de TI a través de la Herramienta para la Gestión de Servicios o vía telefónica; y
  - Proporcionar información donde describa o evidencie el incidente.

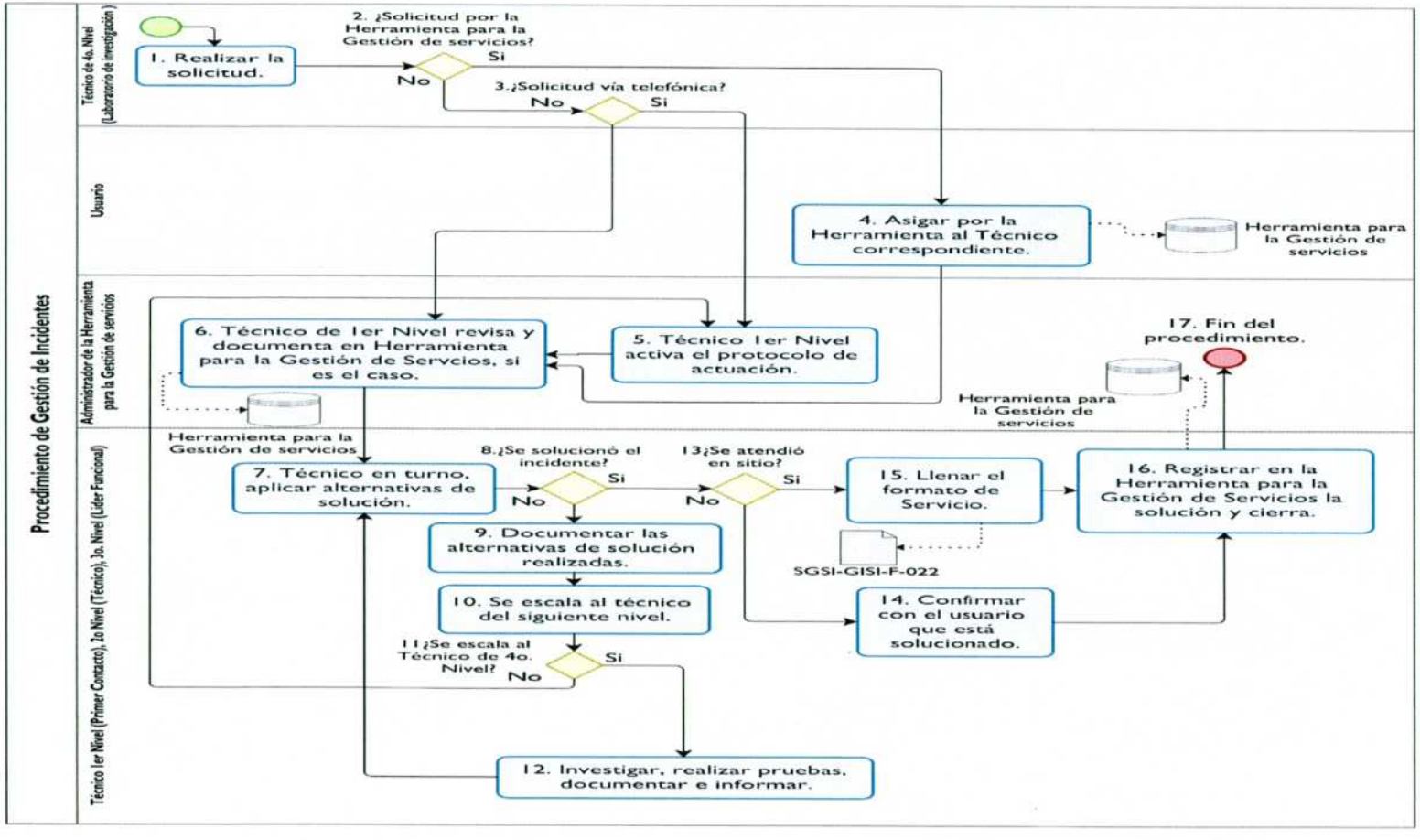
IV. PROCEDIMIENTO

DESARROLLO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1		Realizar la solicitud de apoyo técnico, a través de los medios siguientes: Oficio, Herramienta para la Gestión de Servicios, Hermes o correo electrónico institucional.
2	**Usuario**	¿Solicitud por medio de la herramienta para la gestión de servicios? • **Si**, Pasar a la **actividad 4.** • **No**, continúa con la **actividad siguiente.**
3		¿Solicitud vía telefónica? • **Si**, Pasar a la **actividad 5.** • **No**, continúa con la **actividad 6.**
4	**Administrador de la**	Asignar por medio de la herramienta (https://servicios.uv.mx), el servicio al técnico correspondiente. Pasar a la **actividad 6.**

	herramienta para la gestión de servicios	
5	**1er. Nivel "Técnico Primer Contacto"**	Técnico de primer contacto activa el protocolo de actuación: o Buenos días, tardes o noches, o Atención técnica a usuarios, o Le atiende –nombre del Analista- o En que le puedo servir ….. o ¿Me puede dar su nombre, correo electrónico institucional o número de personal? o Al finalizar la llamada, ¿algo más en que se le pueda servir?
6	**2°. Nivel "Técnico"**	Técnico de primer contacto revisa y documenta en la herramienta para la gestión de servicios, si es el caso.
7	**3er. Nivel "Líder Funcional"**	Técnico en turno, aplicar alternativas de solución.
8		¿Se solucionó el incidente? • **Sí, continúa con la actividad 13.** • **No**, Pasar a la **actividad siguiente.**
9		Documentar las alternativas de solución realizadas.
10		Se escala al técnico del siguiente nivel.
11		¿Se escala al técnico de 4° nivel? • **Si**, se canaliza "Técnico". Pasar a la **actividad siguiente.** • **No**, continúa con la **actividad 5.**
12	**4° Nivel "Laboratorio"**	Investigar y realizar las pruebas necesarias para la solución del incidente, una vez lograda la solución, pasa a la **actividad 7**.
13	**1er. Nivel "Técnico Primer Contacto"**	¿Se atendió en sitio? • **Si**, Pasar a la **actividad 15.** • **No**, continúa con la **actividad siguiente.**
14		Confirmar con el usuario que está solucionado.
15	**2°. Nivel "Técnico"**	Llenar SGSI-GISI-F-022 Formato de Servicio, para firma del usuario y pasar a la **actividad siguiente.**
16	**3er. Nivel "Líder Funcional"**	Registrar en la Herramienta para la Gestión de Servicios la solución del incidente, cierra reporte.
17		**Fin de procedimiento**

DIAGRAMA


Procedimiento de Gestión de Incidentes
Técnico de 4o. Nivel (Laboratorio de investigación)
Usuario
Administrador de la Herramienta para la Gestión de servicios
Técnico 1er Nivel (Primer Contacto), 2o Nivel (Técnico), 3o. Nivel (Líder Funcional)
1. Realizar la solicitud.
2. ¿Solicitud por la Herramienta para la Gestión de servicios?
Si
No
3.¿Solicitud vía telefónica?
No
Si
4. Asigar por la Herramienta al Técnico correspondiente.
Herramienta para la Gestión de servicios
5. Técnico 1er Nivel activa el protocolo de actuación.
6. Técnico de 1er Nivel revisa y documenta en Herramienta para la Gestión de Servcios, si es el caso.
Herramienta para la Gestión de servicios
7. Técnico en turno, aplicar alternativas de solución.
8.¿Se solucionó el incidente?
Si
No
9. Documentar las alternativas de solución realizadas.
10. Se escala al técnico del siguiente nivel.
11¿Se escala al Técnico de 4o. Nivel?
Si
No
12. Investigar, realizar pruebas, documentar e informar.
13¿Se atendió en sitio?
Si
No
14. Confirmar con el usuario que está solucionado.
15. Llenar el formato de Servicio.
SGSI-GISI-F-022
16. Registrar en la Herramienta para la Gestión de Servicios la solución y cierra.
Herramienta para la Gestión de servicios
17. Fin del procedimiento.

V. REFERENCIAS

- Estatuto General, Título VII, Capitulo III, Sección quinta, Artículo 261, Fracción: V, VI y Título VII, Capitulo II, Sección segunda, Artículo 240, Fracción: VIII;
- Código de ética de la Universidad Veracruzana, Título II, Capitulo VII;
- Reglamento para la Seguridad de la Información, Título III, Capítulo I, Sección segunda, Artículo 24, inciso V, VI;
- Manual de Organización y Perfil de Puestos; y
- Norma ISO/IEC 27001:2013, A. 16 "Gestión de Incidentes" (No aplica para el SGCUV).

VI. ANEXOS

No aplica.

VII. ATENCIÓN A USUARIOS

Lunes a viernes de 8:00 a 15:00 y 16:00 a 18:00 horas durante todo el año.
A excepción de los días marcados en el calendario oficial de la UV de personal de confianza, como no laborales.
Oficina de Atención Técnica a Usuarios (OATU) Lomas del Estadio S/N Edificio E planta baja
OATU:(228) 8 42 17 00 Ext. 11502,11506,11529,11510
https://servicios.uv.mx

VIII. PREGUNTAS FRECUENTES

¿Dónde realizo la solicitud de un servicio?
-La solicitud debe realizarse a través de: correo electrónico institucional, oficio (https://sapp.uv.mx/hermes/default.aspx) o la herramienta para la gestión de servicios (https://servicios.uv.mx)
¿Cuál es el horario de atención?
-Lunes a viernes de 8:00 a 15:00 y 16:00 a 18:00 horas durante todo el año.
A excepción de los días marcados en el calendario oficial de la UV de personal de confianza, como no laborales.
¿Cómo me pueden proporcionar la atención?
-Se proporcionará a través:
-Vía telefónica
-Remoto
-En sitio

https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/10/cs-dsia-gi.pdf

IX. ENTRADAS Y SALIDAS

Entradas		Salidas	
Proveedor	Requisitos	Receptor	Requisitos
1. Usuario.	1.Información relacionada con el reporte de incidente.	1. Usuario.	1. Incidente solucionado

X. HISTÓRICO DE REVISIONES

No. DE REVISION	FECHA REVISIÓN O MODIFICACIÓN	SECCIÓN O PAGINA MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN O MODIFICACIÓN
1	08/07/2016	Página 1, Control de Versiones. Sección II Políticas de Operación. Sección IV Procedimiento. Apartado VI Formatos.	Se actualizó fecha de revisión y versión del documento. Se actualizaron las políticas de operación. Se actualizó el diagrama de flujo y apartado de desarrollo conforme a las adecuaciones del diagrama de flujo. Se mencionan los anexos de los catálogos de Servicios, de Solicitudes e Incidentes y Priorización de servicios.
2	19/08/2016	Página 7: Control de versiones.	Se actualiza la versión y fecha del procedimiento.
3	15/01/2018	Políticas de operación. Control de Versiones.	Se hace cambios de redacción. Se actualiza fecha de revisión y versión.
4	14/12/2018	Página 1, Control de Versiones. Sección II Políticas de Operación. Sección IV Procedimiento.	Se actualizó fecha de revisión y versión del documento. Se actualizaron las políticas de operación. Se actualizó el diagrama de flujo y apartado de desarrollo conforme a las adecuaciones.
5	11/11/2019	Revisión completa.	Se hacen cambios de redacción. Se actualizan políticas de operación. Se actualizan referencias.

			Se actualiza fecha de revisión y versión. Se agrega URL de SGCUV.
6	11/05/2022	Página 7: Referencias.	Actualización de referencias de acuerdo al estatuto general.
7	21/09/2022	Página 8-9	Se agregan apartados VI, VII,VIII, IX, X.
8	06/03/2023	Página 9-10	Actualización de firmas por cambio de titular.
9	21/04/2023	Página 8-9	Actualización de Código en Control de versiones y encabezados
10	08/05/2023	Revisión completa	Actualización de definiciones, diagrama, desarrollo, versión.

XI. CONTROL DE VERSIONES

CÓDIGO	FECHA		VERSIÓN	NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD
	VERSIÓN O AUTORIZACIÓN	ENTRADA EN VIGOR		
SGSI-GISI-P-005	11-Mayo-2023	16-Mayo-2023	V 10.0	Público

CREADO POR:	VISTO BUENO DEL DIRECTOR GENERAL
Lic. Alberto Mesa Huerta Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios	Mtra. María Dacia González Cruz Directora General de Tecnología de Información

XII. CRÉDITOS

La elaboración del presente Procedimiento estuvo a cargo de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios y la Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información de la Dirección de Tecnologías de la Información, fue concluido y autorizado en mayo de 2023, para su publicación en el manual de Procedimientos Administrativos.

Mtra. María Dacia González Cruz
Directora General de Tecnología de Información
Lic. Alberto Mesa Huerta
Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios
Lic. Claudia Giovanna Leal Velasco
Analista de Atención Técnica a Usuarios