



# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENTES

CÓDIGO: GTI-PROASI- 2016-001  
REVISIÓN: 1  
FECHA: 15-07-2016

DIRECCIÓN DE DIVISIÓN DE CENTRO DE COMPUTO UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

## Índice

1. FINALIDAD.- .....	2
2. RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO .....	2
3. GENERALIDADES.....	2
Formulario de Solicitud de Reporte de Incidente .....	2
4. PROCEDIMIENTO .....	2
➤ Recepción y atención de Incidentes, para personal Administrativo, del edificio Central. ....	3
➤ Recepción y atención de Incidentes, para personal Informáticos de las Unidades Académicas. ....	3
Monitoreo de Incidentes.....	3
REGISTROS. ....	4

<b>Elaborado :</b> Ing. Jenny Arízaga Gamboa, Msia	<b>Revisado:</b> Ing. Inelda Martillo Alcívar , Mgs	<b>Aprobado:</b> Arq. Felipe Espinoza , Mgs
---	--	---



## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENTES

CÓDIGO: GTI-PROASI- 2016-001  
REVISIÓN: 1  
FECHA: 15-07-2016

DIRECCIÓN DE DIVISIÓN DE CENTRO DE COMPUTO UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

### 1. Finalidad.-

Atender y solucionar los incidentes reportados a la División de Centro de Computo, tanto de soporte a usuarios del Edificio Central, como incidentes de infraestructura Tecnológica de las distintas Unidades Académicas de la Universidad de Guayaquil, reportadas por los informáticos de cada Unidad.

### 2. Responsables del cumplimiento

El personal de soporte técnico o infraestructura tecnológica según sea el incidente es responsable de receptar, canalizar, analizar y resolver (cuando corresponda) los problemas informados por los usuarios e informáticos de las distintas Unidades Académicas.


### 3. Generalidades

Para el personal administrativo del Edificio central, la notificación de una solicitud, deberá ser vía correo electrónico a: [soporte@ug.edu.ec](mailto:soporte@ug.edu.ec) y llamada telefónica, colocando una breve descripción del problema, el nombre del funcionario que desea ser atendido y el área requirente.

### 4. Procedimiento

*Formulario de Solicitud de Reporte de Incidente*

El mismo estará compuesto por los campos que se citan y explican a continuación:

 <b>SOLICITUD DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENTES</b> <b>DIVISIÓN CENTRO DE COMPUTO</b>		
GTI-PRO-ASI -2016 - Versión 1 - Fecha: 15 -07-2016		
Información	Campo	Descripción
<b>INFORMACION GENERAL</b>	Área	Área de la Oficina donde se está reportando el problema
	Nombre de Usuario	Nombre y Apellido del Usuario que solicita el servicio
	Teléfono (extensión)	Nombre de la extensión telefónica donde se puede conseguir al usuario
	Fecha y Hora	Hora en la cual reporto el incidente
<b>ACONTINUACIÓN DEBERA SER LLENADO POR EL PERSONAL TÉCNICO- DIVISIÓN CENTRO DE COMPUTO</b>		
<b>Breve Descripción del Problema</b>		
<b>Elaborado :</b> Ing. Jenny Arízaga Gamboa, Msia		<b>Revisado:</b> Ing. Inelda Martillo Alcívar , Mgs
		<b>Aprobado:</b> Arq. Felipe Espinoza , Mgs



## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENTES

CÓDIGO: GTI-PROASI- 2016-001  
REVISIÓN: 1  
FECHA: 15-07-2016

DIRECCIÓN DE DIVISIÓN DE CENTRO DE COMPUTO UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

<b>Acción Correctiva</b>	
<b>Nombre del técnico que resolvió el problema</b>	Firma de Técnico

### ➤ **Recepción y atención de Incidentes, para personal Administrativo, del edificio Central.**

Las solicitudes de Apoyo Técnico llegan al [sosporte@ug.edu.ec](mailto:sosporte@ug.edu.ec), telefónica y/o por escrito. Como medidas de control y documentación en el apoyo técnico para la resolución de incidentes, deberán seguir los siguientes pasos mencionados a continuación:

1. Se recibe la petición a [sosporte@ug.edu.ec](mailto:sosporte@ug.edu.ec)
2. Se procede al llenado de los campos del formulario mencionado en el punto 4 de este documento.
3. Se procede a solucionar el problema o a contactar al proveedor correspondiente (se le informa el problema y se le pide su intervención mas o menos urgente dependiendo de la categoría del incidente)
4. Se cierra el incidente mediante la firma del usuario solicitante y del técnico.
5. El técnico deberá cerrar su incidente en el sistema una vez firmada la solicitud.

### ➤ **Recepción y atención de Incidentes, para personal Informáticos de las Unidades Académicas.**

Las solicitudes de Apoyo de infraestructura Tecnológica llegan al [sosporte@ug.edu.ec](mailto:sosporte@ug.edu.ec), telefónica y/o por escrito, solo cuando sea tipo de incidentes de infraestructura tecnológica como comunicación entre su Unidad Académica y Centro de Computo de la Universidad de Guayaquil.

1. Se recibe la petición a [sosporte@ug.edu.ec](mailto:sosporte@ug.edu.ec)
2. Se procede al llenado de los campos del formulario mencionado en el punto 4 de este documento.
3. Se procede a solucionar el problema o a contactar al proveedor correspondiente.
4. Se cierra el incidente mediante la firma del usuario solicitante y del técnico.
5. El técnico deberá cerrar su incidente en el sistema una vez firmada la solicitud.

## Monitoreo de Incidentes

A lo efectos de llevar un control de los estados de los problemas informados, es que semanalmente se procede a la verificación del estado de los incidentes reportados.

<b>Elaborado :</b> Ing. Jenny Arízaga Gamboa, Msia	<b>Revisado:</b> Ing. Inelda Martillo Alcívar , Mgs	<b>Aprobado:</b> Arq. Felipe Espinoza , Mgs
---	--	---



## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENTES

CÓDIGO: GTI-PROASI- 2016-001  
REVISIÓN: 1  
FECHA: 15-07-2016

DIRECCIÓN DE DIVISIÓN DE CENTRO DE COMPUTO UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

En el caso de que se trate de un incidente, que no se haya resuelto dentro de las 48 horas laborables de producido, se informara directamente al Director / a de la División de Centro de Computo de la Universidad de Guayaquil.

### REGISTROS.

<b>Fecha: 15 de Julio 2016</b>		
<b>Elaborado Por :</b>	<b>Revisado Por :</b>	<b>Aprobado Por :</b>
<b>Nombre:</b> Ing. Jenny Arízaga Gamboa, Msia	<b>Nombre:</b> Ing. Inelda Martillo Alcívar , Mgs	<b>Nombre:</b> Arq. Felipe Espinoza , Mgs
<b>Cargo:</b> Jefa de Infraestructura Tecnológica <b>Firma</b>	<b>Cargo:</b> Directora de División Centro de Computo <b>Firma:</b>	<b>Cargo:</b> Vicerrector Administrativo <b>Firma:</b>

<b>Elaborado :</b> Ing. Jenny Arízaga Gamboa, Msia	<b>Revisado:</b> Ing. Inelda Martillo Alcívar , Mgs	<b>Aprobado:</b> Arq. Felipe Espinoza , Mgs
--	---	---