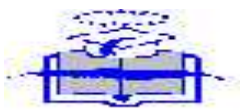


INDICE

POLÍTICA DE GESTIÓN DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	1
Generalidades	2
Objetivo	2
Alcance	2
Descripción de la Política	2
Reporte de Incidentes de Soporte Técnico	3



POLÍTICA DE GESTIÓN DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN

CÓDIGO: DCC-PGTI-2016-001
REVISIÓN: 1
FECHA ACTUALIZACIÓN:
15-07-2016

DIRECCIÓN DE DIVISIÓN DE CENTRO DE COMPUTO UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Generalidades

Proceso al cual pertenece:		GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	
Frecuencia de ejecución:		CONTÍNUA	
Tipo de Documento:		POLITICA	
Fecha de elaboración:	15 JULIO 2016	Versión del documento:	001

Objetivo

Establecer lineamientos para el reporte de incidentes, para garantizar que los incidentes se comuniquen oportunamente y sean atendidos de la mejor manera.

Garantizar la gestión oportuna de los seguimientos de incidentes.

Alcance

Establecer responsabilidades y procedimientos para el manejo de atención incidentes a usuarios finales como a informáticos de las Unidades Académicas.

Descripción de la Política

Es responsabilidad de todo funcionario de la División de Centro de Computo, dar a conocer a los funcionarios como deben comunicarse para el reporte de incidentes de un soporte usuario o de infraestructura tecnológica los cuales son los encargados de escalar todos los incidentes de soporte usuario, incidentes de infraestructura tecnológica y mantenimientos de equipos informáticos, según el nivel crítico a quien corresponda.

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



POLÍTICA DE GESTIÓN DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN

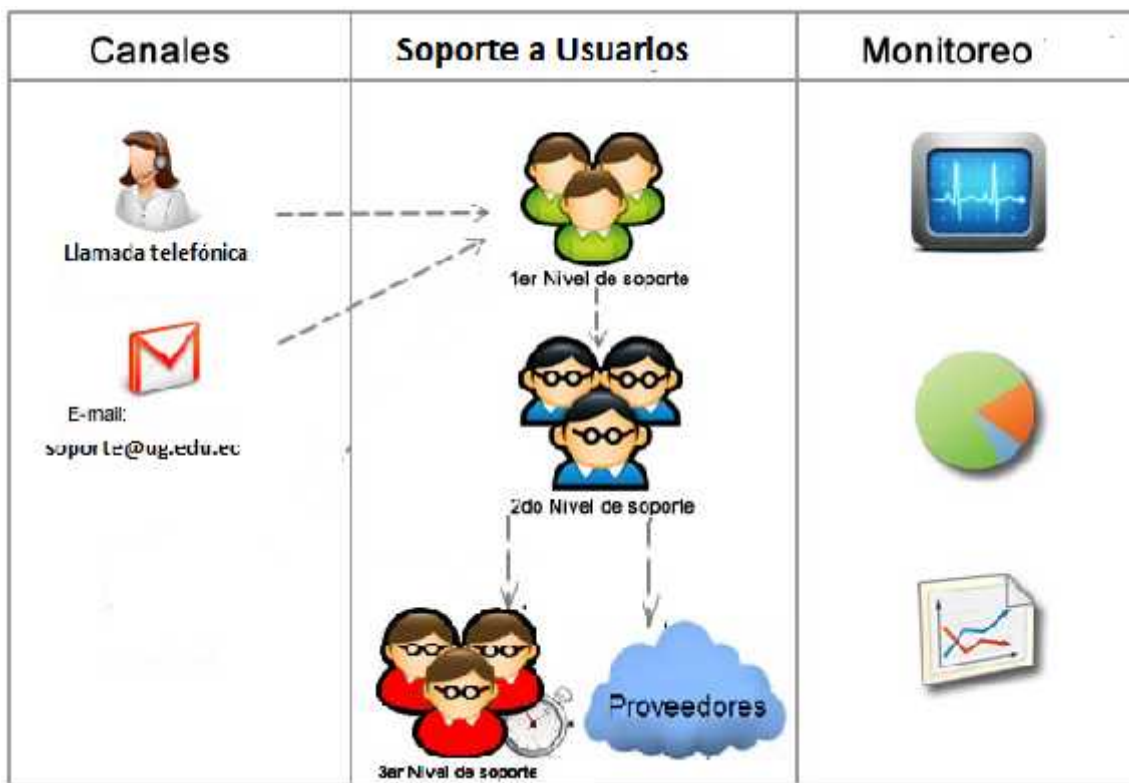
CÓDIGO: DCC-PGTI-2016-001
REVISIÓN: 1
FECHA ACTUALIZACIÓN:
15-07-2016

DIRECCIÓN DE DIVISIÓN DE CENTRO DE COMPUTO UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Reporte de Incidentes de Soporte Técnico.

El usuario debe ponerse en contacto mediante correo electrónico y llamada telefónica para reportar los incidentes.

Soporte Técnico atenderá los reportes de incidentes que se encuentran en su base de conocimiento, caso contrario escala el soporte.



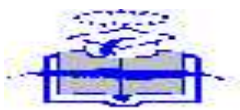
Registros

Fechas: 15 de Julio 2016		
Elaborado Por :	Revisado Por :	Aprobado Por :
Nombre: Ing. Jenny Arízaga Gamboa, Msia	Nombre: Ing. Inelda Martillo Alcívar, Mgs	Nombre: Arq. Felipe Espinoza, Mgs
Cargo: Jefa de Infraestructura	Cargo: Directora de División	Cargo: Vicerrector Administrativo

Elaborado : Ing. Jenny Arízaga Gamboa, Msia

Revisado: Ing. Inelda Martillo Alcívar , Mgs

Aprobado: Arq. Felipe Espinoza , Mgs



POLÍTICA DE GESTIÓN DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN

CÓDIGO: DCC-PGTI-2016-001
REVISIÓN: 1
FECHA ACTUALIZACIÓN:
15-07-2016

DIRECCIÓN DE DVIÓN DE CENTRO DE COMPUTO UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Firma	Centro de Cómputo. Firma:	Firma:
--------------	-------------------------------------	---------------

Elaborado : Ing. Jenny Arízaga
Gamboa, Msia

Revisado: Ing. Inelda Martillo Alcívar ,
Mgs

Aprobado: Arq. Felipe Espinoza ,
Mgs