

Y con los siguientes criterios:

 

**Responsabilidades del encargado del departamento de Tecnologías de Información**

1. Supervisar la aplicación de este Instructivo

**Responsabilidades del Administrador de la Mesa de Ayuda**

1. Recibe los reportes validando que contenga la información necesaria para su atención acordada previamente con el Coordinador del grupo resolutor.
2. Asigna los reportes al Coordinador del grupo resolutor en un máximo de 30 minutos.
3. El administrador de la Mesa de Ayuda sigue siendo un gestor de incidentes por lo que también aplica las responsabilidades previamente mencionadas.

**Responsabilidades del Coordinador de Grupo Resolutor**

1. Recibe los reportes validando que contenga la información necesaria para su atención acordada previamente con el Administrador de la Mesa de Ayuda.
2. Asigna los reportes al Gestor de incidentes en un máximo de 30 minutos.
3. El Coordinador del Grupo Resolutor sigue siendo un gestor de incidentes por lo que también aplica las responsabilidades previamente mencionadas.