

Políticas de Atención a Usuarios de OnBase

OnBase



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

Secretaría General

10 de agosto de 2016

Versión 2.0



Contenido

Tiempos de atención de incidentes	4
Estación de Digitalización.....	5
Autorización de permisos de digitalización a usuario INET	5
Revocación de permisos de digitalización a usuario INET	5
Autorización de permisos de digitalización a Equipo.....	5
Revocación de permisos de digitalización a Equipo	5
Instalación y configuración de Cliente Duro de OnBase	5
Instalación y configuración de Escáner.....	6
Creación de lote para digitalizar	6
Desbloquear lote para digitalizar.....	6
Capacitación de personal para la digitalización de documentos.....	6
Solicitud de digitalización de documentos	6
Solicitud de carga de documentos digitalizados	6
Problemáticas con Escáner	6
Mantenimiento de limpieza de Escáner.....	7
Otros.....	7
Estación de Consulta e Indexación	7
Autorización de permisos de consulta a usuario INET	7
Revocación de permisos de consulta a usuario INET.....	7
Autorización de permisos de consulta e indexación a usuario INET	7
Revocación de permisos de consulta e indexación a usuario INET.....	7
Autorización de permisos de estación de consulta e indexación a Equipo.....	7
Revocación de permisos de estación de consulta e indexación a Equipo.	8
Configuración de Cliente Web de OnBase	8
Desbloquear acceso a usuario en el sistema	8
Errores de indexación.....	8
Lote bloqueado para indexar	8
Solicitud de creación de Tipo de Documento	8
Capacitación de personal para la Consulta e Indexación de documentos.	8
Creación de malla virtual.....	8
Configuración de malla virtual.....	9



Otros..... 9



Políticas de Atención a Usuarios de OnBase

La forma en que los usuarios reportan sus dudas, problemáticas e incidencias del sistema OnBase (en adelante referidos como *Incidentes*) proviene por los siguientes medios:

1. Presencial
2. Telefónico
3. Correo electrónico
4. Sistema de mensajería instantánea institucional
5. Reporte en el Sistema Gestor de Incidentes de la Secretaría General

Todos estos incidentes serán registrados en el Sistema Gestor de Incidentes de la Secretaría General:

<http://www.sgi.uady.mx>

Los cuáles serán ingresados por el mismo usuario o por el personal de Soporte de OnBase a través del llenado del formato encontrado en la página de la Secretaría General sección Sistema de Atención a Usuarios o en la página de Recursos OnBase www.recursosonabse.uady.mx o directamente en el siguiente enlace:

<http://www.sg.uady.mx/sau/Sistemas/index.php>

TIEMPOS DE ATENCIÓN DE INCIDENTES

Debido a que el sistema OnBase cuenta con diferentes tipos de licenciamiento utilizado por los usuarios de la Universidad, los incidentes serán clasificados en:

1. Estación de Digitalización
2. Estación de Consulta e Indexación

La asignación al personal de soporte de OnBase de todos los incidentes será en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores al ingreso del incidente en el Sistema Gestor de Incidentes y la atención concluirá hasta que éste haya sido cerrado, dándose a entender de esta manera que la duda, problemática o incidencia ha sido resuelta, salvo la excepción en donde el usuario no cuente con la disponibilidad de ser atendido durante **diez días** hábiles posteriores de que la atención del incidente ha sido canalizada al personal de Soporte.

Los plazos de tiempo máximo contemplados para la conclusión de los incidentes variarán dependiendo del tipo de incidente. Sin embargo, todos cuentan con un plazo de tiempo máximo delimitado.



Es necesario tener en cuenta que toda autorización de permisos en equipos que servirán de estación de digitalización, indexación y/o consulta requerirá apoyo de la Coordinación Administrativa de Tecnologías de la Información, en estos casos la conclusión de atención de estas solicitudes quedará sujeta al tiempo de atención por parte del personal de esta Coordinación.

Es importante mencionar que en ocasiones un usuario podría requerir varios tipos de servicios y subir solo un incidente, en estos casos, el tiempo de atención del incidente reflejará todos los tiempos estipulados por cada tipo de servicio.

Siempre que un incidente requiera un plazo de tiempo adicional para concluir con su atención, será necesario indicarlo durante su seguimiento.

Las políticas de plazos de tiempo máximo de la conclusión de atención de los incidentes serán especificados por cada tipo de servicio a continuación:

ESTACIÓN DE DIGITALIZACIÓN

AUTORIZACIÓN DE PERMISOS DE DIGITALIZACIÓN A USUARIO INET

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores.

REVOCACIÓN DE PERMISOS DE DIGITALIZACIÓN A USUARIO INET

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores.

AUTORIZACIÓN DE PERMISOS DE DIGITALIZACIÓN A EQUIPO

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, se solicitará el apoyo del personal de la CATI, por medio del llenado del formato de reporte de su sistema de atención a usuarios en un plazo de tiempo máximo de **24 horas**. Luego de ser notificado y comprobar que los permisos han sido asignados, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

REVOCACIÓN DE PERMISOS DE DIGITALIZACIÓN A EQUIPO

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, se solicitará el apoyo del personal de la CATI, por medio del llenado del formato de reporte de su sistema de atención a usuarios en un plazo de tiempo máximo de **24 horas**. Luego de ser notificado y comprobar que los permisos han sido revocados, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE CLIENTE DURO DE ONBASE

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores.



INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE ESCÁNER

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores.

CREACIÓN DE LOTE PARA DIGITALIZAR

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores.

DESBLOQUEAR LOTE PARA DIGITALIZAR

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores.

CAPACITACIÓN DE PERSONAL PARA LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, se calendarizará la capacitación de acuerdo a la disponibilidad del usuario en un plazo de tiempo máximo dentro de los próximos **10 días hábiles**. Al concluirse la capacitación o el plazo de tiempo mencionado, atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

SOLICITUD DE DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, se calendarizará con el usuario la fecha en la cual proporcionará los documentos físicos que requiere sean digitalizados. Dependiendo del volumen de documentos, la digitalización de éstos deberá concluirse en un plazo máximo de **10 días hábiles**. En caso de que el personal de soporte de OnBase requiera una extensión de este tiempo, deberá notificarlo al usuario.

SOLICITUD DE CARGA DE DOCUMENTOS DIGITALIZADOS

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores.

PROBLEMÁTICAS CON ESCÁNER

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **72 horas** posteriores.



MANTENIMIENTO DE LIMPIEZA DE ESCÁNER

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, se calendarizará con el usuario la fecha en la cual se dispondrá del escáner para la limpieza, la cual no podrá exceder los siguientes **5 días hábiles**. Al concluirse la limpieza, o el plazo de tiempo mencionado, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

OTROS

Todos los incidentes respecto a la digitalización de documentos en el sistema OnBase que no hayan sido contemplados previamente, tendrán un tiempo de atención máximo de **72 horas** posteriores.

ESTACIÓN DE CONSULTA E INDEXACIÓN

AUTORIZACIÓN DE PERMISOS DE CONSULTA A USUARIO INET

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores.

REVOCACIÓN DE PERMISOS DE CONSULTA A USUARIO INET

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores.

AUTORIZACIÓN DE PERMISOS DE CONSULTA E INDEXACIÓN A USUARIO INET

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores.

REVOCACIÓN DE PERMISOS DE CONSULTA E INDEXACIÓN A USUARIO INET

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores.

AUTORIZACIÓN DE PERMISOS DE ESTACIÓN DE CONSULTA E INDEXACIÓN A EQUIPO.

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, se solicitará el apoyo del personal de la CATI, por medio del llenado del formato de reporte de su sistema de atención a usuarios en un plazo de tiempo máximo de **24 horas**. Luego de ser notificado y comprobar que los permisos han sido asignados, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.



REVOCACIÓN DE PERMISOS DE ESTACIÓN DE CONSULTA E INDEXACIÓN A EQUIPO.

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, se solicitará el apoyo del personal de la CATI, por medio del llenado del formato de reporte de su sistema de atención a usuarios en un plazo de tiempo máximo de **24 horas**. Luego de ser notificado y comprobar que los permisos han sido revocados, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

CONFIGURACIÓN DE CLIENTE WEB DE ONBASE

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores.

DESBLOQUEAR ACCESO A USUARIO EN EL SISTEMA

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores.

ERRORES DE INDEXACIÓN

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores.

LOTE BLOQUEADO PARA INDEXAR

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores.

SOLICITUD DE CREACIÓN DE TIPO DE DOCUMENTO

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores.

CAPACITACIÓN DE PERSONAL PARA LA CONSULTA E INDEXACIÓN DE DOCUMENTOS.

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, se calendarizará de acuerdo a la disponibilidad del usuario la capacitación en un plazo de tiempo máximo dentro de los próximos **10 días hábiles**. Al concluirse la capacitación o el plazo de tiempo mencionado, atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

CREACIÓN DE MALLA VIRTUAL

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo máximo de **10 días hábiles**.



CONFIGURACIÓN DE MALLA VIRTUAL

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de OnBase, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo máximo de **10 días hábiles**.

OTROS

Todos los incidentes respecto a la digitalización de documentos en el sistema OnBase que no hayan sido contemplados previamente, tendrán un tiempo de atención máximo de **72 horas** posteriores.