

POLÍTICAS DE ATENCIÓN A USUARIOS DE SIGA



CONTENIDO

Contenido	2
Tiempos de atención de incidentes	4
Acceso.....	5
Módulo	5
Otros.....	6
Documentación	6
Actualización de Información.....	6
Carga de Documentación.....	7
Reemplazo Documentación	7
Visualización de Documentación	7
Otros.....	8
General	8
Otros.....	8
Registro Electrónico	8
Captura de Datos.....	8
Carga de Archivos	9
Otros.....	9
Resultados.....	9
Resultados Becas	9
Resultado Becas (Retroalimentación)	9
Resultado Informe Anual.....	10
Resultado Informe Anual (Retroalimentación).....	10
Solicitud de Retroalimentación	10
Otros.....	11
Usuarios	11
Alta Usuario.....	11
Asignación de Permisos	11
Baja Usuario	12
Deshabilitación de Usuario.....	12



Múltiples Usuarios.....	12
Otros.....	13



POLÍTICAS DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SIGA

La forma en que los usuarios reportan sus inconvenientes, problemáticas e incidencias del SIGA (en adelante referidos como *Incidentes*) son recepcionados por los siguientes medios:

1. Presencial (acudiendo a la oficina de Soporte SIGA)
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 usuario desde la página antes mencionada o por el personal de Soporte SIGA través del llenado del formato encontrado en la página de la Secretaría General en la sección Sistema de Atención a Usuarios <http://www.sg.uady.mx/sau/Sistemas/> y en la página de Recursos SIGA www.recursoSIGA.uady.mx.

TIEMPOS DE ATENCIÓN DE INCIDENTES

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

1. Acceso
 - a. Módulo
2. Documentación
 - a. Actualización de Información
 - b. Carga de Documentación
 - c. Reemplazo de Documentación
 - d. Visualización de Documentación
3. General
4. Registro Electrónico
 - a. Captura de Datos
 - b. Carga de Archivos
5. Resultados
 - a. Resultado Becas
 - b. Resultado Becas (Retroalimentación)
 - c. Resultado Informe Anual



- d. Resultado Informe Anual (Retroalimentación)
 - e. Solicitud de Retroalimentación
6. Usuarios
- a. Alta Usuario
 - b. Asignación de Permisos
 - c. Baja Usuario
 - d. Deshabilitación de Usuario
 - e. Múltiples Usuarios

La asignación al personal de soporte de SIGA es automática cuando el usuario la genera en el Sistema Gestor de Incidentes y la atención se realizará en un periodo máximo de **48 horas** posteriores a su creación. El incidente se cerrará cuando el inconveniente, problemática o incidencia haya sido resuelta, salvo la excepción de requerir la intervención de alguna autoridad pertinente para la conclusión de los incidentes, el tiempo necesario para su realización estará determinado por la brevedad en que dicha autoridad intervenga.

Los plazos de tiempo máximo contemplados para la conclusión de los incidentes dependerán del tipo de este mismo, sin embargo, todos cuentan con un plazo de tiempo máximo delimitado.

Las autoridades que pudieren ser necesarias para la conclusión de algún incidente son las siguientes:

1. El Secretario General
2. El jefe de la Coordinación General de Servicios Escolares
3. Presidente de la Comisión Dictaminadora
4. Presidente del Comité de Promoción y Permanencia
5. Presidente de la Comisión de Evaluación Académica

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

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

ACCESO

MÓDULO

El usuario se comunica con el equipo de Soporte SIGA solicitando acceder al sistema. Los casos posibles son:

- a. Académico
 - i. Solicita ingresar por primera vez
 - ii. Olvido de usuario INET

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de SIGA, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **17 horas** posteriores.



En caso de requerir verificar la información con alguna persona externa al equipo de soporte el tiempo máximo será de **48 horas**.

- b. Autoridades
 - i. Solicita ingresar por primera vez
 - ii. Olvido su usuario INET

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de SIGA, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **17 horas** posteriores.

En caso de requerir verificar la información con alguna persona externa al equipo de soporte el tiempo máximo será de **48 horas**.

OTROS

Todos los incidentes respecto al acceso al SIGA que no hayan sido contemplados previamente, por requerir previa autorización de alguna autoridad, tendrán un tiempo de atención máximo de **48 horas** posteriores.

DOCUMENTACIÓN

ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN

El usuario debe estar dado de alta previamente, el cual puede solicitar actualizar lo siguiente:

- a. Académicos
 - i. Nombre de usuario INET
 - ii. Correo institucional
 - iii. Dependencia de adscripción
- b. Autoridades
 - i. Nombre de usuario INET
 - ii. Correo institucional
 - iii. Dependencia de adscripción
 - iv. Cambio de puesto

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de SIGA, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **17 horas** posteriores.

En caso de requerir verificar la información con alguna persona externa al equipo de soporte el tiempo máximo será de **48 horas**.



CARGA DE DOCUMENTACIÓN

El académico, ATI de la dependencia o CAP pueden solicitar al equipo de soporte SIGA la carga de un archivo al sistema de un producto previamente creado. El tiempo puede variar según las características de la documentación:

- a. Numero de evidencias enviadas (unidad)
- b. Tamaño del archivo (Mb)
- c. Formato (PDF o TIFF en blanco y negro o color)

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de SIGA, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **18 horas** posteriores.

En caso de que sean más de una evidencia enviada, el tiempo máximo será de **48 horas**.

REEMPLAZO DOCUMENTACIÓN

El académico, ATI de la dependencia o CAP pueden solicitar al equipo de soporte SIGA el reemplazo de una evidencia al sistema de un producto previamente creado; así como también enviar un archivo que anteriormente fue notificado vía correo al realizarse un monitoreo. El tiempo puede variar según las características de la documentación:

- a. Numero de evidencias enviadas (unidad)
- b. Tamaño del archivo (Mb)
- c. Formato (PDF o TIFF en blanco y negro o color)

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de SIGA, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **18 horas** posteriores.

En caso de que sean más de una evidencia enviada, el tiempo máximo será de **48 horas**.

VISUALIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN

El académico, ATI de la dependencia o CAP pueden solicitar al equipo de soporte SIGA verificar si una evidencia de un producto previamente creado es legible o si se detecta algún inconveniente. El tiempo puede variar según las características:

- a. Número de productos
- b. Número de páginas de la evidencia

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de SIGA, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **17 horas** posteriores.

En caso de que sean más de una evidencia a verificar, el tiempo máximo será de **48 horas**.



OTROS

Todos los incidentes respecto al acceso al SIGA que no hayan sido contemplados previamente, por requerir previa autorización de alguna autoridad, tendrán un tiempo de atención máximo de **48 horas** posteriores.

GENERAL

El equipo de Soporte apoya durante todo el año a los académicos y autoridades del SIGA. Algunos de los tipos de atención son los siguientes:

- a. Calendario de los procesos para la producción académica anual
- b. Localizar el archivo de los lineamientos para la evaluación
- c. Localizar el reglamento PEDPD nivel superior
- d. Localizar el reglamento PEDPD nivel media superior
- e. Solicitar información para realizar algún cambio de puntuación
- f. Utilizar por primera vez el sistema por el académico
- g. Utilizar por primera vez el sistema por alguna autoridad
- h. Sugerencias u observaciones al sistema

Después de asignarse el incidente al personal de soporte del SIGA, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **17 horas** posteriores

OTROS

Todos los incidentes respecto al acceso al SIGA que no hayan sido contemplados previamente, por requerir previa autorización de alguna autoridad, tendrán un tiempo de atención máximo de **48 horas** posteriores.

REGISTRO ELECTRÓNICO

CAPTURA DE DATOS

El usuario al estar de alta previamente, puede solicitar, en caso de detectar algún inconveniente, actualizar algún campo de los solicitados de su registro electrónico del SIGA.

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de SIGA, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **17 horas** posteriores.

En caso de requerir verificar la información con alguna persona externa al equipo de soporte el tiempo máximo será de **48 horas**.



CARGA DE ARCHIVOS

El usuario al estar de alta previamente, puede solicitar, en caso de detectar algún inconveniente, cargar alguna evidencia de los solicitados de su registro electrónico del SIGA. Los cuales pueden ser:

- a. Plan de trabajo
- b. Ultimo grado de estudios
- c. SNI

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de SIGA, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **17 horas** posteriores.

En caso de requerir verificar la información con alguna persona externa al equipo de soporte el tiempo máximo será de **48 horas**.

OTROS

Todos los incidentes respecto al registro electrónico en el SIGA que no hayan sido contemplados previamente, tendrán un tiempo de atención máximo de **48 horas** posteriores.

RESULTADOS

RESULTADOS BECAS

Proporcionar información al académico, relacionada con la calificación otorgada por la Comisión de Evaluación Académica.

El tiempo puede variar según las características:

- a. Número de correos recibidos
- b. Tipo de atención solicitada

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de SIGA, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **17 horas** posteriores.

En caso de requerir verificar la información con alguna persona externa al equipo de soporte el tiempo máximo será de **48 horas**.

RESULTADO BECAS (RETROALIMENTACIÓN)

El académico envía por correo su formato de inconformidad y en su caso las evidencias requeridas para su réplica.

El tiempo puede variar según las características:



- a. Número de correos recibidos
- b. Número de evidencias enviadas

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de SIGA, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

En caso de requerir verificar la información con alguna persona externa al equipo de soporte el tiempo máximo será de **48 horas**.

RESULTADO INFORME ANUAL

Proporcionar información al académico, relacionada con la calificación otorgada por el Directivo de su dependencia.

El tiempo puede variar según las características:

- a. Número de correos recibidos
- b. Tipo de atención solicitada

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de SIGA, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **17 horas** posteriores.

En caso de requerir verificar la información con alguna persona externa al equipo de soporte el tiempo máximo será de **48 horas**.

RESULTADO INFORME ANUAL (RETROALIMENTACIÓN)

El académico envía por correo su formato de inconformidad y en su caso las evidencias requeridas para su réplica.

El tiempo puede variar según las características:

- a. Número de correos recibidos
- b. Número de evidencias enviadas

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de SIGA, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

En caso de requerir verificar la información con alguna persona externa al equipo de soporte el tiempo máximo será de **48 horas**.

SOLICITUD DE RETROALIMENTACIÓN

El académico envía por correo su formato de inconformidad y en su caso las evidencias requeridas para su réplica de los resultados de su informe anual de actividades a la Comisión Dictaminadora.

El tiempo puede variar según las características:



- a. Número de correos recibidos
- b. Número de evidencias enviadas

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de SIGA, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

En caso de requerir verificar la información con alguna persona externa al equipo de soporte el tiempo máximo será de **48 horas**.

OTROS

Todos los incidentes respecto a los resultados que no hayan sido contemplados previamente, tendrán un tiempo de atención máximo de **48 horas** posteriores.

USUARIOS

ALTA USUARIO

El académico puede solicitar ingresar al SIGA, enviando la información necesaria.

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de SIGA, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **17 horas** posteriores.

En caso de requerir verificar la información con alguna persona externa al equipo de soporte el tiempo máximo será de **48 horas**.

ASIGNACIÓN DE PERMISOS

El usuario se comunica con el equipo de Soporte SIGA solicitando permisos para entrar al SIGA o algún módulo en específico al sistema. Los casos posibles son:

- a. Directivo
- b. Integrante de la Comisión de Evaluación Académica
- c. Integrante del Comité de Promoción y Permanencia
- d. Integrante de la Comisión Dictaminadora
- e. Acreditaciones

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de SIGA, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **17 horas** posteriores.

En caso de requerir verificar la información con alguna persona externa al equipo de soporte el tiempo máximo será de **48 horas**.



BAJA USUARIO

El usuario se comunica con el equipo de Soporte SIGA solicitando revocar su acceso o de algún integrante para entrar al SIGA o algún módulo en específico al sistema. Los casos posibles son:

- a. Directivo
- b. Integrante de la Comisión de Evaluación Académica
- c. Integrante del Comité de Promoción y Permanencia
- d. Integrante de la Comisión Dictaminadora
- e. Acreditaciones

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de SIGA, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **17 horas** posteriores.

En caso de requerir verificar la información con alguna persona externa al equipo de soporte el tiempo máximo será de **48 horas**.

DESHABILITACIÓN DE USUARIO

El usuario se comunica con el equipo de Soporte SIGA solicitando inhabilitar su acceso o el de algún integrante para entrar al SIGA o algún módulo en específico al sistema. Los casos posibles son:

- a. Directivo
- b. Integrante de la Comisión de Evaluación Académica
- c. Integrante del Comité de Promoción y Permanencia
- d. Integrante de la Comisión Dictaminadora
- e. Acreditaciones

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de SIGA, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **17 horas** posteriores.

En caso de requerir verificar la información con alguna persona externa al equipo de soporte el tiempo máximo será de **48 horas**.

MÚLTIPLES USUARIOS

El ATI de la dependencia o el CAP pueden solicitar dar de alta a un académico, enviando la información necesaria; así como también las autoridades solicitar habilitar a varios usuarios para los diferentes módulos del SIGA.

El tiempo puede variar según las características:

- a. Académicos
 - i. Número de académicos
- b. Autoridades
 - i. Colaborador del Directivo



- ii. Integrante de la Comisión de Evaluación Académica
- iii. Integrante del Comité de Promoción y Permanencia
- iv. Integrante de la Comisión Dictaminadora
- v. Acreditaciones

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de SIGA, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **17 horas** posteriores.

En caso de requerir verificar la información con alguna persona externa al equipo de soporte el tiempo máximo será de **48 horas**.

OTROS

Todos los incidentes respecto a los usuarios en el SIGA que no hayan sido contemplados previamente, tendrán un tiempo de atención máximo de **48 horas** posteriores.

El tiempo puede variar según la brevedad con que la autoridad correspondiente autorice la atención.