

Políticas de Atención a Usuarios de Soporte de TI

Área de Tecnologías de la Información



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

Secretaría General

30 de agosto de 2017

Versión 1.0



Contenido

TIEMPOS DE ATENCIÓN DE INCIDENTES	6
ACCESORIOS.....	6
FALLA DE FUNCIONAMIENTO DEL ACCESORIO	6
INSTALACIÓN DEL ACCESORIO EN LA COMPUTADORA	7
LIMPIEZA FÍSICA DE ACCESORIO.....	7
REEMPLAZO DEL ACCESORIO.....	7
SOLICITUD DE ACCESORIOS	7
SOLICITUD DE CD/DVD	7
SOLICITUD DE USB.....	7
ANTIVIRUS	7
AMENAZA DETECTADA EN EL SISTEMA.....	7
SOLICITUD DE ANÁLISIS EN BUSCA DE AMENAZAS.....	8
ASESORÍA TÉCNICA.....	8
ASESORÍA EN SERVICIOS DE INFORMÁTICA	8
ASESORÍA EN SOFTWARE	8
ASESORÍA SOBRE EQUIPO DE CÓMPUTO	8
COMPUTADORAS	8
CAMBIO DE LUGAR FÍSICAMENTE DE LA COMPUTADORA	8
CONFIGURACIÓN DE COMPUTADORA NUEVA	8
FALLAS DE ARRANQUE DE COMPUTADORA	8
FALLAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA COMPUTADORA	9
FORMATEO DE COMPUTADORA	9
LIMPIEZA FÍSICA DEL GABINETE DE LA COMPUTADORA	9
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE COMPUTADORA.....	9
RESPALDO DE INFORMACIÓN DE LA COMPUTADORA	9
CORREO ELECTRÓNICO.....	9
CREACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO	9
DESACTIVACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO.....	9
FALLAS EN EL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO	10
MIGRACIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS	10
REINICIO DE CONTRASEÑA DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO	10



VINCULACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO	10
IMPRESORAS	10
CAMBIO DE CARTUCHO DE TINTA	10
CAMBIO DE CARTUCHO DE TÓNER	10
CAMBIO DE LUGAR FÍSICAMENTE DE LA IMPRESORA	10
ERRORES DE IMPRESIÓN	11
FALLAS DE FUNCIONAMIENTO DE IMPRESORA	11
INSTALACIÓN DE IMPRESORAS	11
LIMPIEZA FÍSICA DE IMPRESORA	11
MONITORES	11
CAMBIO DE LUGAR FÍSICAMENTE DEL MONITOR	11
FALLA DE ENCENDIDO DEL MONITOR	11
FALLA DURANTE LA OPERATIVIDAD DEL MONITOR	11
LIMPIEZA FÍSICA DEL MONITOR	12
NO BREAK	12
CAMBIO DE LUGAR FÍSICAMENTE DEL NO BREAK	12
FALLAS DE ENCENDIDO DEL NO BREAK	12
FALLAS DE OPERATIVIDAD DEL NO BREAK	12
PRÉSTAMOS DE EQUIPOS Y ACCESORIOS	12
PRÉSTAMO DE ACCESORIOS	12
PRÉSTAMO DE COMPUTADORA DE ESCRITORIO	13
PRÉSTAMO DE COMPUTADORA PORTÁTIL (LAPTOP)	13
PRÉSTAMO DE IMPRESORA	13
PRÉSTAMO DE MONITOR	13
PRÉSTAMO DE NO BREAK	13
RED E INTERNET	13
ACCESO A SITIO WEB ESPECÍFICO	13
ACCESO A RED INALÁMBRICA INSTITUCIONAL	13
CONEXIÓN DE UN EQUIPO A LA RED INSTITUCIONAL	13
FALLA EN SERVIDOR PROXY	14
INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO DE RED	14
SERVICIOS	14
SERVICIO DE DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	14



SERVICIO DE GRABADO DE DISCOS	14
SERVICIO DE IMPRESIÓN DE ARCHIVOS	14
SOFTWARE	14
ACTUALIZACIÓN DE VERSIÓN DEL SOFTWARE	14
DESINSTALACIÓN DE SOFTWARE	15
INSTALACIÓN DE SOFTWARE	15
REPARACIÓN DE SOFTWARE POR MALFUNCIONAMIENTO	15
TELEFONÍA (TELMEX/IP).....	15
ACTIVACIÓN DE LÍNEA TELEFÓNICA	15
CAMBIO DE LUGAR FÍSICAMENTE DEL TELÉFONO	15
DESACTIVACIÓN DE LÍNEA TELEFÓNICA	15
FALLAS EN EL SERVICIO DE TELEFONÍA	15
INSTALACIÓN DE TELÉFONO	16
PERMISOS DE AUTORIZACIÓN DE LLAMADA A NÚMEROS TELEFÓNICOS	16
USUARIO INET.....	16
DESACTIVACIÓN DE USUARIO INET	16
PERMISOS ESPECIALES A USUARIO INET.....	16
SOLICITUD DE CREACIÓN DE USUARIO INET	16
OTROS	16



Políticas de Atención a Usuarios de Soporte de TI

La forma en que los usuarios reportan sus dudas, problemáticas e incidencias (en adelante referidos como *Incidentes*) para solicitar apoyo por parte del personal de Soporte de TI del Área de Tecnologías de la Información 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 la Secretaría General www.sg.uady.mx o directamente en el siguiente enlace:

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

TIEMPOS DE ATENCIÓN DE INCIDENTES

La asignación al personal de soporte de TI 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 en algunos de los casos de soporte a plataformas o sistemas, problemáticas del servicio red y los incidentes relacionados a correos electrónicos requerirán apoyo de la Coordinación Administrativa de Tecnologías de la Información y/o del Departamento de Sistemas de la Dirección General de Finanzas y Administración, en estos casos la conclusión de atención de estas solicitudes quedará sujeta al tiempo de atención por parte del personal de la Coordinación y el departamento mencionado.

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:

ACCESORIOS

FALLA DE FUNCIONAMIENTO DEL ACCESORIO

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de TI, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores. En caso de requerir reemplazar el accesorio por uno nuevo y que no se cuente con existencias de éste, se deberá solicitar la adquisición del accesorio en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores de la atención del usuario. La atención del incidente deberá concluirse en un plazo máximo de **24 horas** posteriores a la adquisición del accesorio.



INSTALACIÓN DEL ACCESORIO EN LA COMPUTADORA

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

LIMPIEZA FÍSICA DE ACCESORIO

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de TI, se calendarizará con el usuario la fecha en la cual dispondrá del accesorio 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.

REEMPLAZO DEL ACCESORIO

En caso de requerir reemplazar el accesorio por uno nuevo y que no se cuente con existencias de éste, se deberá solicitar la adquisición del accesorio en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores de la atención del usuario. La atención del incidente deberá concluirse en un plazo máximo de **24 horas** posteriores a la adquisición del accesorio.

SOLICITUD DE ACCESORIOS

En caso de requerir un accesorio y que no se cuente con existencias de éste, se deberá solicitar la adquisición del accesorio en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores de la atención del usuario. La atención del incidente deberá concluirse en un plazo máximo de **24 horas** posteriores a la adquisición del accesorio.

SOLICITUD DE CD/DVD

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

SOLICITUD DE USB

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

ANTIVIRUS

AMENAZA DETECTADA EN EL SISTEMA

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



SOLICITUD DE ANÁLISIS EN BUSCA DE AMENAZAS

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

ASESORÍA TÉCNICA

ASESORÍA EN SERVICIOS DE INFORMÁTICA

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

ASESORÍA EN SOFTWARE

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

ASESORÍA SOBRE EQUIPO DE CÓMPUTO

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

COMPUTADORAS

CAMBIO DE LUGAR FÍSICAMENTE DE LA COMPUTADORA

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

CONFIGURACIÓN DE COMPUTADORA NUEVA

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

FALLAS DE ARRANQUE DE COMPUTADORA

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



FALLAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA COMPUTADORA

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de TI, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores. En caso de requerir reemplazar alguna pieza de la computadora por una nueva y que no se cuente con existencias de ésta, se deberá solicitar la adquisición de la pieza en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores de la atención del usuario. La atención del incidente deberá concluirse en un plazo máximo de **24 horas** posteriores a la adquisición del accesorio.

FORMATEO DE COMPUTADORA

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

LIMPIEZA FÍSICA DEL GABINETE DE LA COMPUTADORA

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de TI, se calendarizará con el usuario la fecha en la cual dispondrá de la computadora 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.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE COMPUTADORA

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

RESPALDO DE INFORMACIÓN DE LA COMPUTADORA

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

CORREO ELECTRÓNICO

CREACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO

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

DESACTIVACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO



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

FALLAS EN EL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO

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

MIGRACIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de TI, 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 se han migrado los correos electrónicos, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

REINICIO DE CONTRASEÑA DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO

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

VINCULACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO

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

IMPRESORAS

CAMBIO DE CARTUCHO DE TINTA

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

CAMBIO DE CARTUCHO DE TÓNER

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

CAMBIO DE LUGAR FÍSICAMENTE DE LA IMPRESORA



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

ERRORES DE IMPRESIÓN

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

FALLAS DE FUNCIONAMIENTO DE IMPRESORA

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de TI, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores. En caso de requerir reemplazar la impresora o una pieza de ella por una nueva, se deberá solicitar la adquisición en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores de la atención del usuario. La atención del incidente deberá concluirse en un plazo máximo de **24 horas** posteriores a la adquisición del accesorio.

INSTALACIÓN DE IMPRESORAS

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

LIMPIEZA FÍSICA DE IMPRESORA

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de TI, se calendarizará con el usuario la fecha en la cual dispondrá de la impresora 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.

MONITORES

CAMBIO DE LUGAR FÍSICAMENTE DEL MONITOR

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

FALLA DE ENCENDIDO DEL MONITOR

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

FALLA DURANTE LA OPERATIVIDAD DEL MONITOR



Después de asignarse el incidente al personal de soporte de TI, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores. En caso de requerir reemplazar el monitor por uno nuevo y que no se cuente con existencias de éste, se deberá solicitar la adquisición del monitor en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores de la atención del usuario. La atención del incidente deberá concluirse en un plazo máximo de **24 horas** posteriores a la adquisición del accesorio.

LIMPIEZA FÍSICA DEL MONITOR

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de TI, se calendarizará con el usuario la fecha en la cual dispondrá del monitor 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.

NO BREAK

CAMBIO DE LUGAR FÍSICAMENTE DEL NO BREAK

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

FALLAS DE ENCENDIDO DEL NO BREAK

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

FALLAS DE OPERATIVIDAD DEL NO BREAK

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de TI, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores. En caso de requerir reemplazar el no break o una pieza de este por una nueva y que no se cuente con existencias de éste, se deberá solicitar la adquisición del accesorio en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores de la atención del usuario. La atención del incidente deberá concluirse en un plazo máximo de **24 horas** posteriores a la adquisición del accesorio.

PRÉSTAMOS DE EQUIPOS Y ACCESORIOS

PRÉSTAMO DE ACCESORIOS

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



PRÉSTAMO DE COMPUTADORA DE ESCRITORIO

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

PRÉSTAMO DE COMPUTADORA PORTÁTIL (LAPTOP)

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

PRÉSTAMO DE IMPRESORA

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

PRÉSTAMO DE MONITOR

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

PRÉSTAMO DE NO BREAK

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

RED E INTERNET

ACCESO A SITIO WEB ESPECÍFICO

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de TI, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores. En caso de requerir apoyo del Departamento de Sistemas de la Dirección General de Finanzas y Administración, luego de finalizar el apoyo, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

ACCESO A RED INALÁMBRICA INSTITUCIONAL

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de TI, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores. En caso de requerir apoyo del Departamento de Sistemas de la Dirección General de Finanzas y Administración, luego de finalizar el apoyo, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

CONEXIÓN DE UN EQUIPO A LA RED INSTITUCIONAL



Después de asignarse el incidente al personal de soporte de TI, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores. En caso de requerir apoyo del Departamento de Sistemas de la Dirección General de Finanzas y Administración, luego de finalizar el apoyo, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

FALLA EN SERVIDOR PROXY

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de TI, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores. En caso de requerir apoyo del Departamento de Sistemas de la Dirección General de Finanzas y Administración, luego de finalizar el apoyo, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO DE RED

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de TI, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores. En caso de requerir apoyo del Departamento de Sistemas de la Dirección General de Finanzas y Administración, luego de finalizar el apoyo, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

SERVICIOS

SERVICIO DE DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

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

SERVICIO DE GRABADO DE DISCOS

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

SERVICIO DE IMPRESIÓN DE ARCHIVOS

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

SOFTWARE

ACTUALIZACIÓN DE VERSIÓN DEL SOFTWARE



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

DESINSTALACIÓN DE SOFTWARE

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

INSTALACIÓN DE SOFTWARE

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

REPARACIÓN DE SOFTWARE POR MALFUNCIONAMIENTO

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

TELEFONÍA (TELMEX/IP)

ACTIVACIÓN DE LÍNEA TELEFÓNICA

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de TI, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores. En caso de requerir apoyo del Departamento de Sistemas de la Dirección General de Finanzas y Administración, luego de finalizar el apoyo, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

CAMBIO DE LUGAR FÍSICAMENTE DEL TELÉFONO

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

DESACTIVACIÓN DE LÍNEA TELEFÓNICA

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de TI, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores. En caso de requerir apoyo del Departamento de Sistemas de la Dirección General de Finanzas y Administración, luego de finalizar el apoyo, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

FALLAS EN EL SERVICIO DE TELEFONÍA



Después de asignarse el incidente al personal de soporte de TI, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores. En caso de requerir reemplazar el teléfono por uno nuevo y que no se cuente con existencias de éste, se deberá solicitar la adquisición del teléfono en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores de la atención del usuario. La atención del incidente deberá concluirse en un plazo máximo de **24 horas** posteriores a la adquisición del accesorio.

INSTALACIÓN DE TELÉFONO

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

PERMISOS DE AUTORIZACIÓN DE LLAMADA A NÚMEROS TELEFÓNICOS

Después de asignarse el incidente al personal de soporte de TI, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores. En caso de requerir apoyo del Departamento de Sistemas de la Dirección General de Finanzas y Administración, luego de finalizar el apoyo, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

USUARIO INET

DESACTIVACIÓN DE USUARIO INET

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

PERMISOS ESPECIALES A USUARIO INET

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

SOLICITUD DE CREACIÓN DE USUARIO INET

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

OTROS

Todos los incidentes de solicitud de apoyo del personal de Soporte de TI que no hayan sido contemplados previamente, tendrán un tiempo de atención máximo de **72 horas** posteriores.