

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-02
	Versión: 1.2	Página: 1 de 6

1. Objetivo

Resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible con el menor impacto sobre la actividad de la empresa y del usuario.

2. Alcance

El procedimiento es aplicable a todos los usuarios del Grupo Pachuca desde que se levanta la incidencia (en el centro de servicios) o la petición del servicio hasta el cierre del incidente.

3. Receptor del servicio

Clientes y usuarios.

4. Responsable

Dirección de Tecnologías Información, Gerencias de Tecnologías de Información.

5. Áreas Involucradas

Usuarios (Grupo Pachuca), Dirección de Tecnologías de Información y/o Gerentes de TI.

AREA	PUESTO	RESPONSABLE (Nombre y Firma)
Director de Nivel Básico		
Directora de Licenciatura y Posgrado		
Responsable de Enlace Operativo		
Director de Administración y Finanzas		
Director de Competitividad		
Gerente de Recursos Humanos		
Director de Fundación		
Líder de Componente Deportivo		
Coordinador de Biblioteca		

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-02
	Versión: 1.2	Página: 2 de 6

Director de Operaciones		
Coordinadora de Servicios Escolares		
Gerente de Residencia		
Dirección de Tecnologías de Información		
Coordinador de Promoción		

6. Contenido

Usuarios.

6.1 Levantar incidencia del servicio solicitado a través del Centro de Servicio (Software).

Dirección de Tecnologías de Información y/o Gerentes de TI.

6.2 Clasificar y remite la incidencia a la gerencia correspondiente (Sistemas, Soporte y/o Operaciones) que brindará la solución al usuario, el incidente se codifica por impacto, urgencia, prioridad, etc. Aplicando el Catálogo de Servicios de Tecnologías de Información (TI-DO-04).

6.3 Hacer la comparación investigando si el incidente es conocido y si se relaciona con un problema o error conocido, y si existe una solución.

6.4 Proceder a ir al punto 6.6 si el incidente ya ha sido solucionado con anterioridad. Que es la resolución de la incidencia. De lo contrario continuar con el proceso.

6.5 Investigar y diagnosticar una solución para aplicar.

6.6 Proporcionar el servicio en base al Catálogo de Servicios de Tecnologías de Información (TI-DO-04) y la atiende aplicando la instrucción de trabajo correspondiente que se encuentra en dicho catálogo y/o soluciona la incidencia una vez que se encontró la solución.

6.7 Proceder a ir al punto 6.11 si el incidente ya se resolvió o el servicio ya se, de lo contrario se pasa al punto 6.9.

6.8 Asignar los recursos necesarios para resolver la incidencia.

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-02
	Versión: 1.2	Página: 3 de 6

6.9 Realizar el escalado para la resolución de la incidencia, de acuerdo a lo establecido en el acuerdo de nivel de servicio.

El escalado podría generar un cambio, en caso de que se genere se pasa al punto 6.10 de lo contrario se procede a ejecutar el punto 6.8.

6.10 Generar la petición de cambios con el Procedimiento para la Gestión de Cambios (TI-PR-03).

6.11 Cerrar el incidente; a través del centro de servicio.

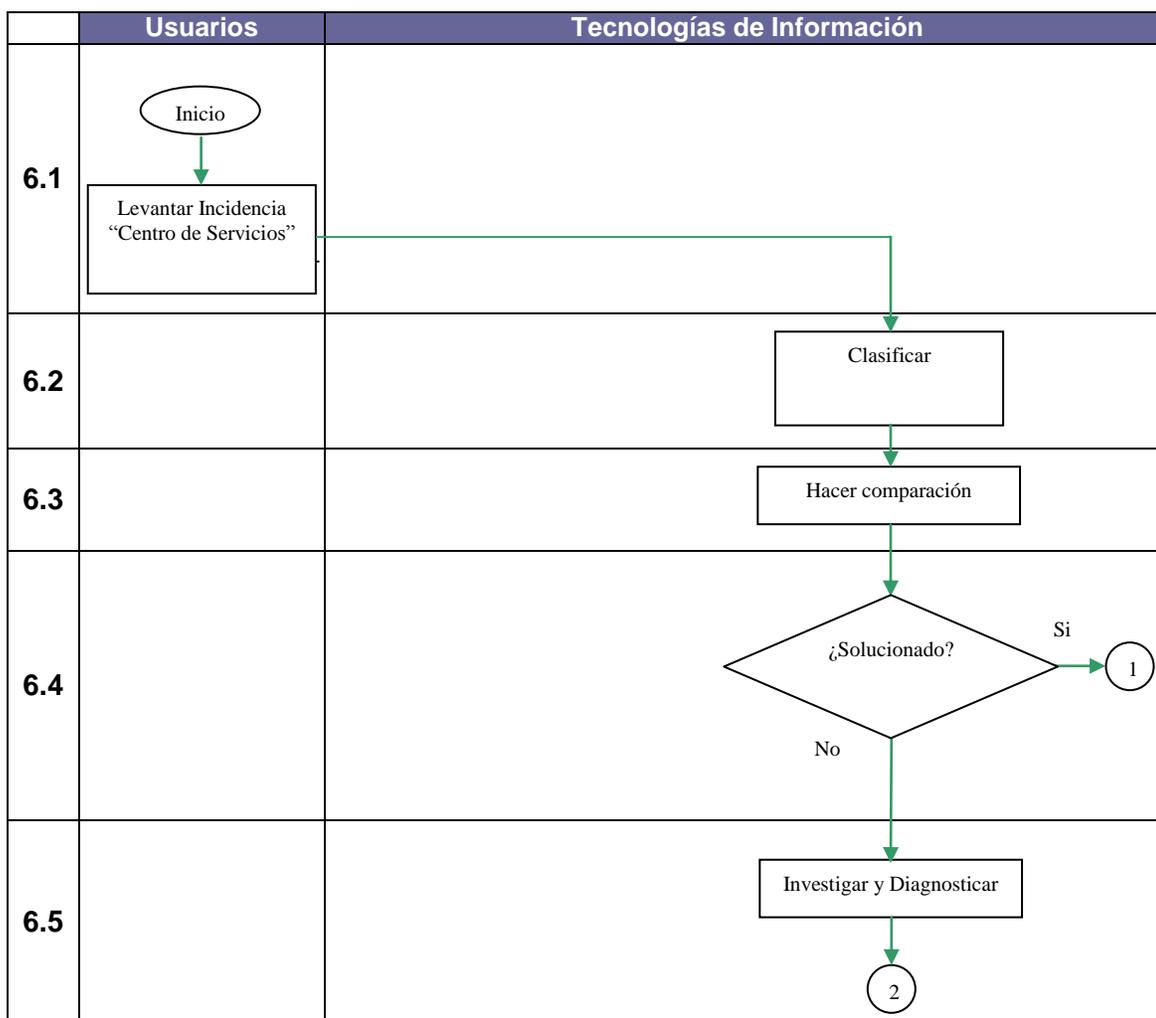
Salida / Fin

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-02
	Versión: 1.2	Página: 4 de 6

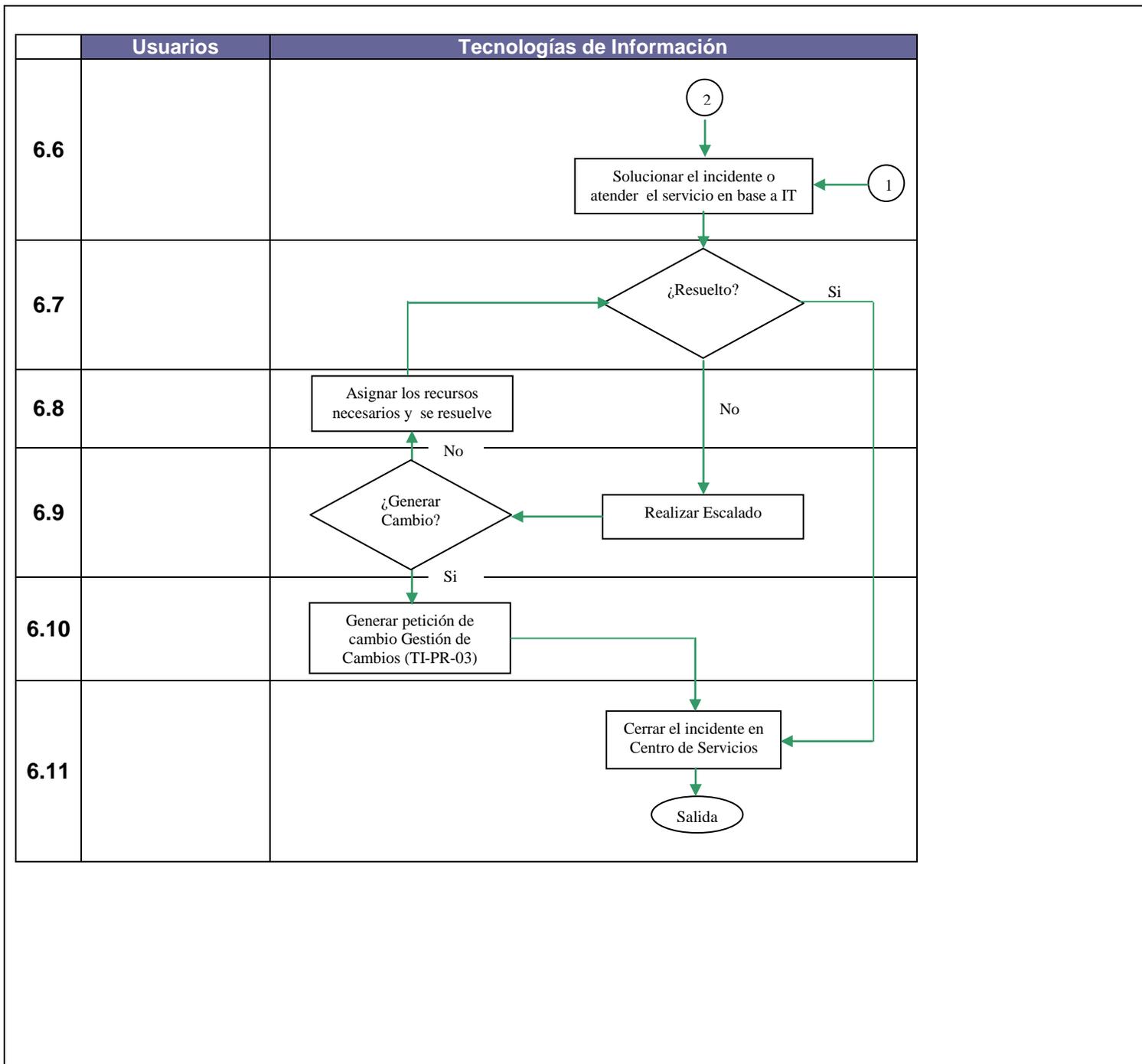
7. Diagrama de Flujo



Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-02
	Versión: 1.2	Página: 5 de 6



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-02
	Versión: 1.2	Página: 6 de 6

8. Resultado deseado / Entregables

Atención a incidencias.

Incidencias cerradas dentro del Centro de Servicios.

9. Indicador (es)

Indicador	Descripción	Factor	Formula	Frecuencia	Meta
Gestión (Área)	Incidencias cerradas dentro del Centro de Servicios	Eficacia	$\%ENS = \frac{(NTIR-CINC)}{NTIR} \times 100$	Mensual	90%

NTIR= Número Total de Incidentes Reportados en el centro de servicio

CINC= Cantidad de Incidentes no atendidos en el centro de servicio

10. Aportación / Alineación a la Filosofía Institucional / PDI

Contribuir en el Objetivo Estratégico 4, para su crecimiento, construcción y ejecución de las tecnologías de información y comunicación, por medio de la atención de las necesidades de los usuarios.

Referencia:

Objetivo Estratégico 4: Utilizar las tecnologías de información y comunicación para generar comunidades de aprendizaje altamente competitivas, a través de centros de atención y extensión universitaria en el país y el mundo con infraestructura, tecnológico-educativa y deportiva de vanguardia.

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			