



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA:

ATENDER INCIDENTES RELACIONADOS CON TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área responsable: Dirección de Tecnologías de la Información

Contenido

Página

I.	Objetivo	2
II.	Ámbito de aplicación	2
III.	Interacción con módulos del SIUAM	2
IV.	Insumo(s) y resultado(s)	2
V.	Áreas administrativas participantes en el análisis	2
VI.	Responsable de la revisión y actualización	2
VII.	Revisión y actualización	2
VIII.	Normatividad aplicable	2
IX.	Glosario	3
X.	Directrices de los procedimientos	4
XI.	Normas de operación	4
XII.	Descripción del procedimiento	7
XIII.	Diagrama de flujo	9
XIV.	Lista de distribución de la versión electrónica del procedimiento con firmas	11
XV.	Control de cambios	11

Código: PI-DTI-03	Inicio de vigencia: 28 de abril de 2021	Núm. de actualización:		Núm. de páginas: 11
Elaboró: Mat. Jacobo del Río P. Subdirector de Cómputo Administrativo	Revisión funcional: Mtro. Max de Mendizábal Carrillo Director de Tecnologías de la Información	Revisión técnica: Dr. Osael J. Comas R. Coordinador Gral. De Información Institucional Mtra. Ma. Elena Jaimes Pineda Directora de Análisis y Seguimiento Institucional	Revisión jurídica: Mtro. Rodrigo Serrano Vásquez Abogado General	Autorizó: Dr. José Antonio De los Reyes Heredia Secretario General
Fecha de elaboración: 29 de enero de 2021	Fecha de revisión funcional: 4 de febrero de 2021	Fecha de revisión técnica: 8 de febrero de 2021	Fecha de revisión jurídica: 13 de abril de 2021	Fecha de autorización: 28 de abril de 2021

I. Objetivo:

Establecer el procedimiento administrativo para atender los incidentes relacionados con tecnologías de la información que afecten los servicios en operación proporcionados por la Dirección de Tecnologías de la Información.

II. Ámbito de aplicación:

El presente procedimiento es aplicable a la atención de los incidentes que afecten los servicios en operación proporcionados por la Dirección de Tecnologías de la Información que, por alguna causa inesperada, se vean interrumpidos, disminuidos o comprometidos y que deberán ser restaurados a la brevedad.

III. Interacción con módulos del SIUAM:

No aplica

IV. Insumo(s) y resultado(s):

Insumo(s): Solicitud de servicio

Resultado(s): Solicitud atendida

V. Áreas administrativas participantes en el análisis:

En Rectoría General:

5.1 Dirección de Análisis y Seguimiento Institucional

5.2 Dirección de Tecnologías de la Información

VI. Responsable de la revisión y actualización:

La Dirección de Tecnologías de la Información será la responsable de coordinar la revisión y actualización de este procedimiento.

VII. Revisión y actualización:

El presente procedimiento será revisado y actualizado si se modifican la normatividad aplicable, el proceso administrativo o de mejora continua; por inserción tecnológica o por revisión bianual.

VIII. Normatividad aplicable:

Legislación universitaria:

8.1 Ley Orgánica

8.2 Reglamento Orgánico

8.3 Reglamento para la Transparencia de la Información Universitaria

8.4 Políticas Transversales para Erradicar la Violencia por Razones de Género



~ 2 ~



IX. Glosario:

- 9.1 Administradora o administrador de Mesa de servicios: trabajadora o trabajador de la Dirección de Tecnologías de la Información encargado de gestionar las actividades de la Mesa de servicios.
- 9.2 Administradora o administrador de incidentes: trabajadora o trabajador de la Dirección de Tecnologías de la Información que participa en la coordinación, supervisión y seguimiento de las actividades para la atención de los incidentes.
- 9.3 Área de soporte: grupo de trabajadores de la Dirección de Tecnologías de la Información que cuentan con los conocimientos y habilidades para resolver una solicitud de servicio, clasificada en una categoría del catálogo de la Mesa de servicios.
- 9.4 Prioridad: dígito entre uno y cinco que representa la urgencia con la que se atenderá el incidente, debido al impacto en los servicios.
- 9.5 Elementos de configuración: componente que forma parte de un servicio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, los cuales pueden ser hardware, software, licencias, contratos y otros similares que están bajo la administración de la Dirección de Tecnologías de la Información.
- 9.6 Grupo de Análisis de Incidentes de la Dirección de Tecnologías de la Información: equipo interdisciplinario especializado en Tecnologías de la Información y Comunicaciones, conformado por las usuarias o los usuarios, trabajadoras o trabajadores de la Dirección de Tecnologías de la Información o proveedores de servicios que proponen alternativas para la resolución del incidente.
- 9.7 Impacto: grado de desviación sobre la operativa normal de un servicio, que se mide en términos del número de usuarias o usuarios o de procesos de los servicios afectados.
- 9.8 Incidente: interrupción o disminución no planeada de un servicio.
- 9.9 Mesa de servicios: unidad funcional de la Dirección de Tecnologías de la Información responsable de gestionar y dar cumplimiento a las solicitudes de servicios, cambios y atención de incidentes.
- 9.10 Situación de crisis: incidente que por la gravedad en el impacto en los servicios y la urgencia para resolverlo puede generar una situación que compromete la operación de la Universidad.
- 9.11 Solución definitiva: acciones que permiten no tener recurrencia del incidente.
- 9.12 Solución temporal: acciones para evitar o mitigar un incidente mientras se encuentra la solución definitiva del mismo.
- 9.13 Titular de Área de Soporte Asignado: trabajadora o trabajador de la Dirección de Tecnologías de la Información con la responsabilidad de gestionar el cumplimiento de las solicitudes asignadas a su categoría.
- 9.14 Urgencia: situación que requiere una toma de decisiones inmediata para resolver el incidente.
- 9.15 Usuaría o usuario de Mesa de servicios: trabajadora o trabajador de la Universidad que utiliza los servicios de tecnologías de información y comunicaciones.

Siglas:

DTI: Dirección de Tecnologías de la Información

GAIN: Grupo de Análisis de Incidentes de la Dirección de Tecnologías de la Información

SIUAM: Sistema Integral de Información de la Universidad Autónoma Metropolitana

TASA: Trabajadora o trabajador del Área de Soporte Asignado

X. Directrices del procedimiento:

- 10.1 Contribuir a la eficiente atención en los servicios de cómputo que son responsabilidad de la DTI, bajo los principios de seguridad, integridad de la información y transparencia.
- 10.2 Establecer el nivel de responsabilidad de las áreas que intervienen en el procedimiento.

XI. Normas de operación:

Acerca de la recepción de solicitudes

- 11.1 Las usuarias y los usuarios de la Mesa de servicios que cuenten con la aplicación en web podrán registrar la solicitud de servicio.
- 11.2 Las usuarias y los usuarios de la Mesa de servicios que no tengan acceso a la aplicación web de la Mesa de servicios, podrán realizar la petición del servicio por medio de:
 - Cuentas de correo electrónico publicadas en la página web de la Mesa de servicios.
 - Llamada telefónica a las extensiones publicadas en la página web de la Mesa de servicios.
- 11.3 Para el registro de las solicitudes, las usuarias y los usuarios deberán apegarse al catálogo de servicios establecido por la DTI, disponible en la página web de la Mesa de Servicios.
- 11.4 Para las usuarias y los usuarios de las unidades universitarias, la solicitud del servicio aplicará para las categorías que tengan derecho en la Mesa de servicios.
- 11.5 La DTI, no atenderá solicitudes de servicio para equipos de cómputo que no sean propiedad de la Universidad.
- 11.6 La trabajadora o trabajador de la DTI que detecte un incidente deberá informar de inmediato al o la responsable del servicio correspondiente o, en su caso, al titular de la jefatura inmediata.
- 11.7 El titular del Área de Soporte será responsable de determinar si la solicitud recibida es un incidente y, en caso de serlo, deberá clasificarlo en el sistema.



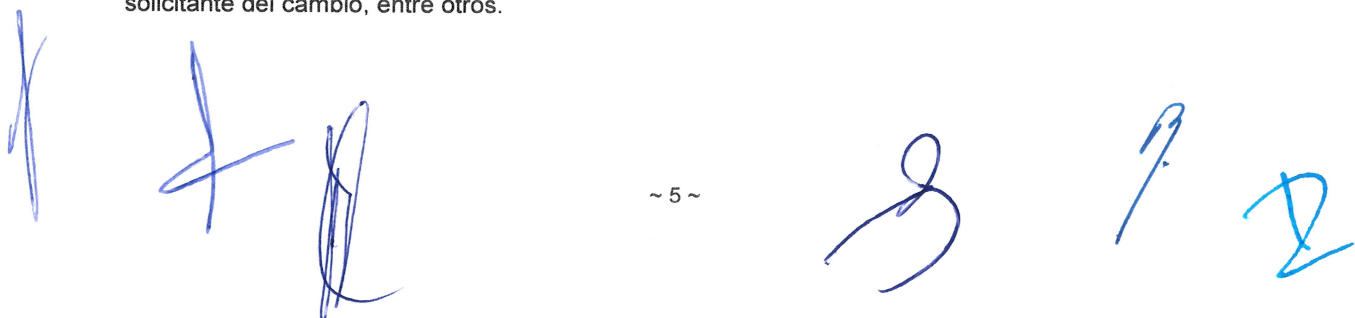
Acerca de la atención de incidentes:

11.8 Las solicitudes de atención de incidentes se resolverán conforme a la prioridad que se establezca, con base en el impacto y urgencia, según la siguiente tabla:

Tabla de prioridad		Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
Urgencia	Alto	1	2	3
	Medio	2	3	4
	Bajo	3	4	5

Descripción	Prioridad
Crítico	1
Alto	2
Medio	3
Bajo	4
Menor	5

- 11.9 Los trabajadores de la DTI que intervengan en la solución de un incidente deberán tomar en cuenta el calendario de procesos críticos de la Universidad, el cual será proporcionado por los titulares de las Subdirecciones de la DTI.
- 11.10 En caso de ser necesario, el TASA deberá consultar con la o el titular de la jefatura inmediata o pedir apoyo para resolver el incidente.
- 11.11 Será responsabilidad del TASA, en colaboración con el GAIN, restablecer lo más pronto posible el servicio, ya sea mediante una solución temporal cuando sea necesario o una solución definitiva cuando aplique.
- 11.12 La administradora o el administrador de incidentes será responsable de convocar al GAIN cuando se requiera.
- 11.13 El GAIN se integrará, al menos, por el TASA, la administradora o el administrador de incidentes y un especialista técnico nombrado por él y, en su caso, convocará a otras y otros especialistas técnicos de las dependencias universitarias o externos, titular de la Dirección de Tecnologías de la Información, subdirectorías o subdirectores y en su caso, usuarias o usuarios de los servicios, proveedores y persona solicitante del cambio, entre otros.



Acerca del cierre de incidentes:

11.14 La información que deberá registrarse al cierre del incidente en la Mesa de servicios, será integrada conforme al *Registro de Incidentes*.

Acerca de la documentación de incidentes:

11.15 Las trabajadoras y trabajadores de la DTI, proveedores, fabricantes o dependencias universitarias que intervinieron en la solución de algún incidente, deberán enviar la información necesaria para el *Registro de Incidentes* a la trabajadora o el trabajador del Área de Soporte Asignado, dos días hábiles después de atender el incidente.

11.16 Una vez llenado el *Registro de Incidentes* con la información anterior, el TASA tiene hasta 3 días hábiles para entregarlo a la administradora o el administrador de incidentes.

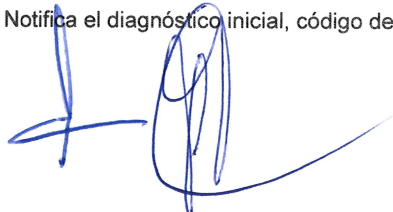
11.17 La administradora o el administrador de la Mesa de servicios deberá entregar los reportes solicitados por la administradora o el administrador de incidentes de manera mensual, semestral y anualmente.



XII. Descripción del procedimiento:

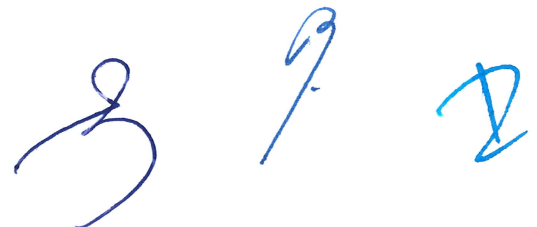
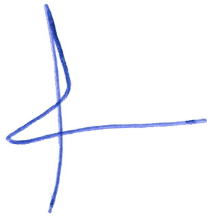
Responsable	Núm.	Actividad
Titular del Área de Soporte:	1	<i>Viene del PI Atender Solicitudes de servicio actividad 4.1</i> Recibe de la Mesa de servicios la <i>Solicitud de servicio</i> para atender el incidente y lo asigna al TASA.
TASA:	2	Realiza el diagnóstico inicial del incidente, le asigna prioridad y define: <ol style="list-style-type: none"> Si puede resolverlo. Si requiere soporte del proveedor o fabricante. Si no puede resolverlo.
	2A.1	En caso de poder resolverlo, evalúa las acciones a seguir, notifica ¹ a la administradora o el administrador de incidentes e implementa la solución (<i>continúa en la actividad 3</i>).
	2B.1	Si requiere el soporte del proveedor, fabricante o alguna dependencia universitaria, según corresponda, lo solicita y notifica ² a la administradora o el administrador de incidentes.
	2B.2	Recibe el soporte del proveedor, fabricante o dependencia universitaria para solucionar el incidente y, en su caso, implementa acciones complementarias (<i>continúa en la actividad 3</i>).
	2C.1	Si no puede resolverlo, notifica ³ a la administradora o el administrador de incidentes y le solicita que convoque al GAIN.
Administradora o administrador de incidentes:	2C.2	Recibe la notificación, convoca al GAIN y le envía el diagnóstico inicial.
GAIN:	2C.3	Recibe el diagnóstico inicial del incidente, evalúa la situación y define las acciones a seguir para resolverlo.
TASA y GAIN:	2C.4	En caso de poder resolver el incidente implementan la solución (<i>continúa en la actividad 3</i>). 2C.4.1 En caso de que la solución requiera cambios. (<i>Continúa con el Procedimiento Institucional para atender cambios en la infraestructura tecnológica y aplicaciones</i>).
TASA:	3	Una vez que el incidente fue solucionado, se asegura de haber recuperado el o los servicios afectados y notifica a la administradora o el administrador de incidentes.
	4	Reúne información del proveedor, fabricante, dependencia universitaria o GAIN sobre la solución del incidente en un plazo no mayor de 2 días hábiles para elaborar el <i>Registro de incidentes</i> .
	5	Llena el <i>Registro de incidentes</i> en un plazo no mayor de 3 días hábiles con la información recibida y lo entrega a la administradora o el administrador de incidentes.

^{1, 2, 3} Notifica el diagnóstico inicial, código de prioridad asignado y el número de solicitud de la Mesa de servicios.

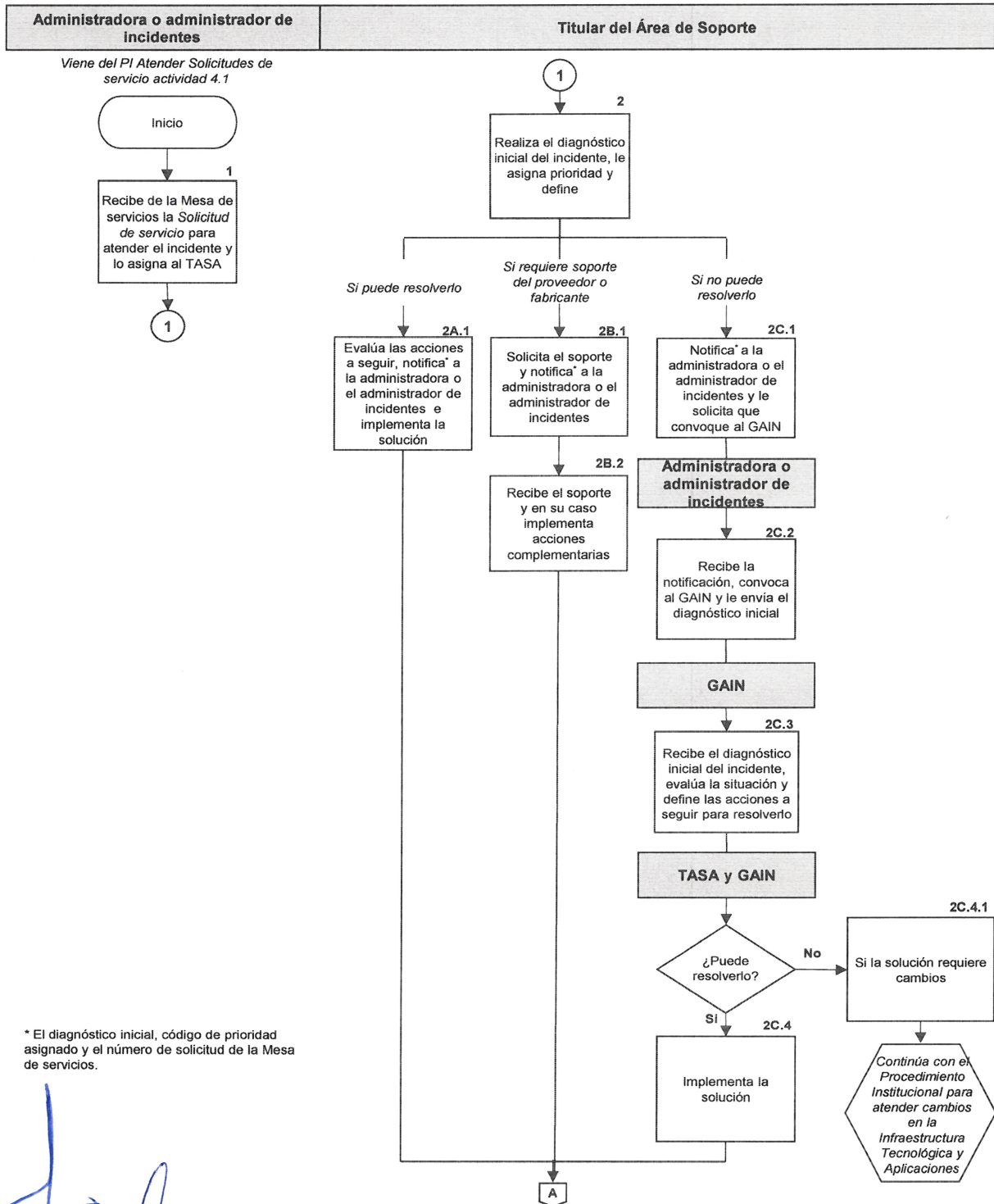



Responsable	Núm.	Actividad
Administradora o administrador de incidentes:	6	Cierra el incidente en la Mesa de servicios, previa revisión de la clasificación de la solicitud e informa a la administradora o el administrador de incidentes.
	7	Recibe el <i>Registro de incidentes</i> , verifica su correcto llenado y revisa el cierre del incidente en la Mesa de servicios.
Fin del procedimiento		



XIII. Diagrama de flujo:

Atender incidentes relacionados con tecnologías de la información

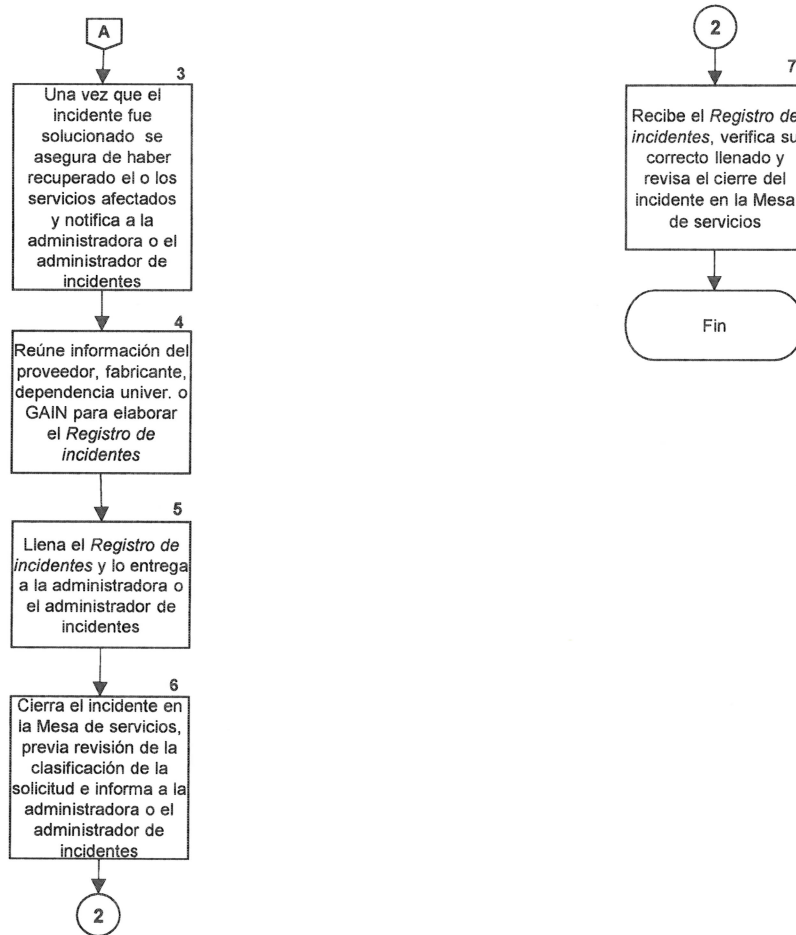


* El diagnóstico inicial, código de prioridad asignado y el número de solicitud de la Mesa de servicios.



Atender incidentes relacionados con tecnologías de la información

Titular del Área de Soporte Asignado	Administradora o administrador de incidentes
--------------------------------------	--



[Handwritten signatures in blue ink]

[Handwritten signatures in blue ink]

XIV. Lista de distribución de la versión electrónica del procedimiento con firmas:

En Rectoría General:

- 14.1 Secretaría General
- 14.2 Oficina del Abogado General
- 14.3 Contraloría
- 14.4 Tesorería General
- 14.5 Coordinación General de Administración y Relaciones Laborales
- 14.6 Coordinación General de Difusión
- 14.7 Coordinación General para el Fortalecimiento Académico y Vinculación

En unidades universitarias:

- 14.8 Secretaría de Unidad

La difusión en medios electrónicos se realizará en la sección de procedimientos institucionales en la página web de la Universidad.

XV. Control de cambios:

Revisión Núm.	Fecha	Hoja Núm.	Motivo o Causa
No aplica			

