

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	GTI-08	01/11/09	20/02/13	01	GTI-PC-005

1. PROPÓSITO.

Resolver cualquier incidente de tecnologías de información que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible.

2. ALCANCE.

Todos los usuarios de tecnologías de información, mesa de ayuda y soporte técnico.

3. POLÍTICAS.

- 3.1 La mesa de ayuda será la responsable de atender todas las incidencias.
- 3.2 La mesa de ayuda será el único punto de contacto para recabar información y reportes de incidencias.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 Efectuar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de computo.
- 4.2 Atender a usuarios de tecnologías de información.
- 4.3 Atender a usuarios de equipo de cómputo y telefonía.

5. INDICADORES DE MEDICIÓN

- 5.1 % de Preventivo / % de Correctivo
- 5.2 No. De incidencias mensuales
- 5.3 Tiempo promedio de respuesta a incidencias
- 5.4 Tiempos muertos por usuarios de la red

6. RESUMEN DE MODIFICACIONES

Se describirá en forma breve las modificaciones realizadas al documento desde que se emitió.

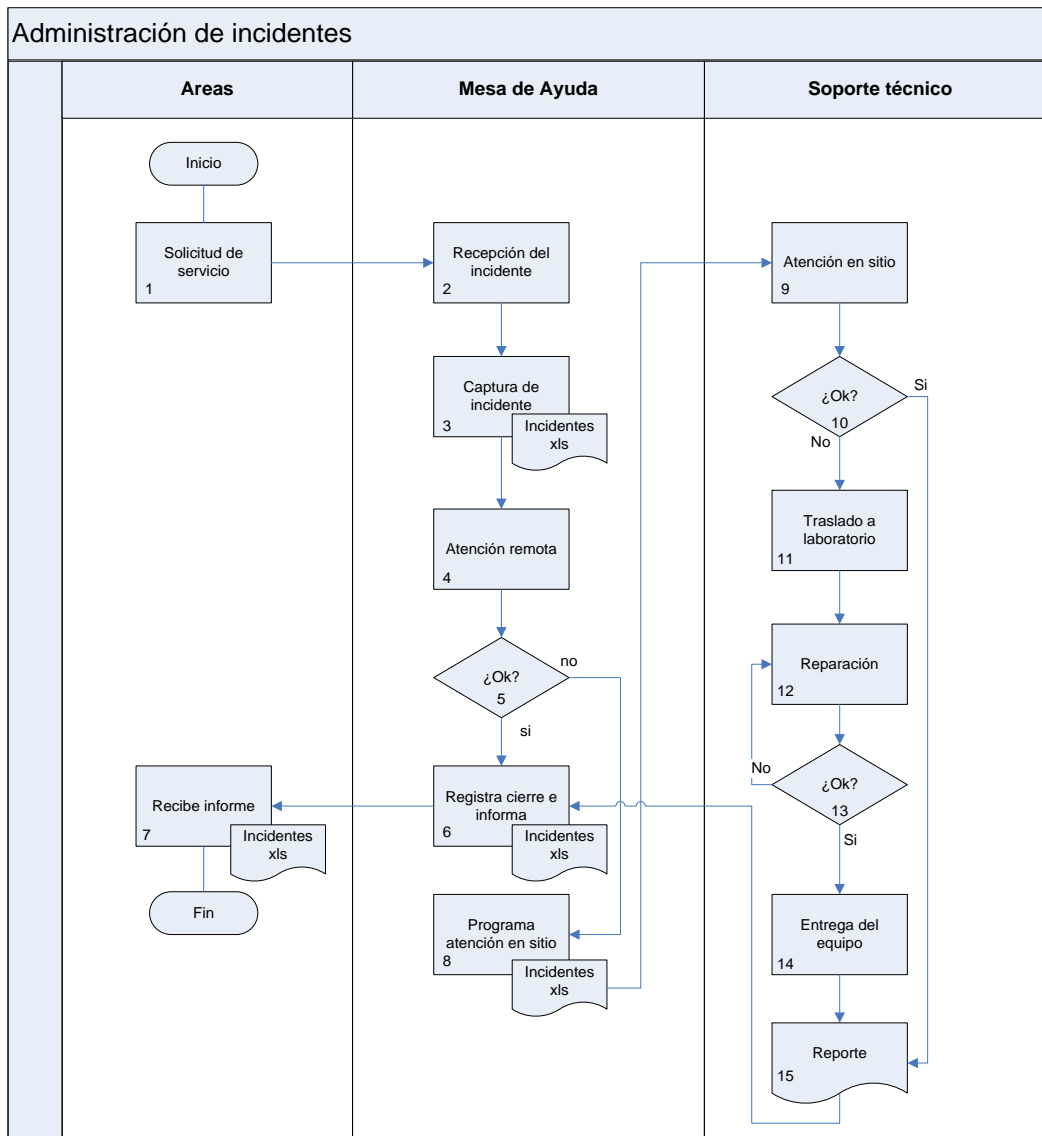
REVISIÓN	FECHA	SECCIÓN	DESCRIPCIÓN
00	01/11/09	---	Emisión Inicial del Documento
01	20/02/13	---	Actualización de logos

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
8. FORMATOS REQUERIDOS

Incidentes XLS

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
MSI. Enrique Jiménez Hernández Jefe de Soporte Técnico	Ing. Enrique Gutiérrez Reyes Gerente de Informática	Lic. Rodolfo Pérez Mercado Director de Administración

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	GTI-08	01/11/09	20/02/13	01	GTI-PC-005

9. FLUJO GRAMA DEL PROCESO


Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
MSI. Enrique Jiménez Hernández Jefe de Soporte Técnico	Ing. Enrique Gutiérrez Reyes Gerente de Informática	Lic. Rodolfo Pérez Mercado Director de Administración