



**Ficha del Procedimiento**

**Nombre del Proceso**

Proceso de Gestión de Recursos Humanos

**Macroproceso**

Apoyo

Copia no controlada

**Nombre del Procedimiento**

Procedimiento de Mesa de Ayuda de la DRH

**Inicio**

Solicitud de servicio

**Fin**

Cierre de servicio

**Objetivo**

Ofrecer un sistema de tickets a los usuarios de la Unidad de Información y Presupuesto para atender sus dudas y/o requerimientos durante el cumplimiento de sus funciones.

**Áreas Involucradas**

89	Dirección del Colegio del Nivel Medio Superior
53	Rectoría de Campus León
02	Secretaría General
68	Rectoría de Campus Irapuato - Salamanca
04	Secretaría de Gestión y Desarrollo
81	Rectoría de Campus Celaya - Salvatierra
03	Secretaría Académica
01	Rectoría General
22	Rectoría de Campus Guanajuato
10	Dirección de Recursos Humanos

**Procedimientos con los que interactúa**

Clave de proceso	Clave de procedimiento	Nombre del procedimiento
PRO-RHU	RHU-PR-01	Procedimiento de Acceso a la Base de Datos de la DRH
PRO-RHU	RHU-PR-02	Procedimiento de Acceso al Sistema de la DRH

**Entradas-Proveedores**

Entradas	Proveedores
Correo electrónico	Dirección de Recursos Humanos.

**Salidas-Clientes/usuarios**

Salidas	Clientes y/o Usuarios
Solicitud de servicio recibida y atendida con folio generado.	Dirección de Asuntos Académicos, Campus Irapuato-Salamanca, Dirección de Recursos Humanos ,Campus León, Dirección de Recursos Financieros, Campus Guanajuato, Dirección de Red Médica, Campus Celaya-Salvatierra, DSTI, Todos los CNMS

**Normativa Aplicable Interna:**

Lineamiento, Política, Ley Orgánica o Estatuto (Institucional aplicable en mi trabajo)

Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato.

**Normativa Aplicable Externa**

Leyes, Políticas, Lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato /  
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato /

**Elaboró**

Castillo Ortíz Erika del Rocio

**Consensuó**

Iván Martínez Pizano

**Autorizó**

Edgar Rene Vazquez Gonzalez



## Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad/formato o	Instructivo
1	[ Usuario/Solicitante ]	Enviar su solicitud de servicio al correo soporte.drh@ugto.mx	Solicitud de ticket DRH	
2	[ Usuario/Solicitante ]	Recibir correo automático con número de ticket de servicio.		
3	[ Responsable de Mesa de Ayuda DRH ]	Recibir solicitud del servicio, analizar e identificar el tipo de atención.		
4	[ Responsable de Mesa de Ayuda DRH ]	Turnar el servicio al personal de la UIE que dará la atención al servicio.		
5	[ Personal de UIE ]	Recibir y revisar solicitud de servicio. ¿Requieres información adicional para brindar el servicio? SI. Pasar actividad 6. No. Pasar a actividad 7.		
6	[ Personal de UIE ]	Enviar correo solicitando la información necesaria para continuar con la atención del servicio. NOTA: El usuario cuenta con 3 días laborales máximo para la entrega de la información solicitada. ¿Se recibió la información solicitada antes de los 3 días laborales? SI. Pasar actividad 7. NO. Pasar actividad 8.		
7	[ Personal de UIE ]	Atender servicio.		
8	[ Personal de UIE ]	Cerrar servicio.		

### Información Complementaria y definiciones.

Nota: Para los procedimientos RHU-PR-01 Y RHU-PR-02 la interacción se da solo en el servicio de permisos para base de datos y aplicación de Recursos Humanos.

UIE: Unidad de Información y Estadística

RH: Recursos Humanos

Ticket de servicio: Solicitud de apoyo o ayuda sobre un tema específico.

DSTI: Dirección de Servicios y Tecnologías de la Información

Base de conocimiento: Espacio de artículos que explican a detalle las soluciones de problemas más frecuentes.

Sistema Mesa de Ayuda: Es un sistema web donde se puede encontrar soluciones a un problema específico o pedir ayuda personalizada mediante un ticket de servicio.

#### Identificación Trazabilidad

La generación de folio de la mesa de ayuda (ticket) proporciona la trazabilidad a través del sistema web de la mesa de ayuda o por el correo electrónico.

#### Propiedad del Cliente:

**Descripción:** Toda Información que entregue el cliente o usuario del procedimineto y que es salvaguadada bajo la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y que se resguarda conforme lo indicado en la tabla de Gestión de Archivo Institucional

**No Aplica**

#### Posible salidas no conformes:

**Nota:** Definir cómo se autoriza una salida no conforme, en caso de ser necesario (Cómo se busca la aprobación de la autoridad universitaria correspondientes o del cliente)

Salida	Posible salida no conforme	Medidas de control
Solicitud de servicio recibida y atendida con folio generado.	Permiso no otorgado porque no ingresa un correo institucional	Revisar que el correo electrónico sea de dominio ucto.mx.

#### Gestión de Archivo Institucional (Preservación de Producto o Servicio)

Tipo de documento	Clave	Nombre	Almacenamiento y protección (en dónde)	Tiempo de preservación
Formato interno	N/A	Solicitud de ticket DRH	Electrónico	5 años