	Instrucción de Trabajo	Código:
		Fecha de Emisión: agosto 2023
	SERVICIOS TIC	Revisión: 01
		Página 1 de 7

## Control de Cambios y Mejoras

Nivel de Revisión	Descripción de la Modificación y Mejora	Elaboró/Fecha	Fecha de entrada en vigor
00	Primer establecimiento, se crea procedimiento para los servicios TIC's	Servicios TIC/SIG/Planeación	Agosto 2022
01	Mejora del procedimiento para los servicios TIC's	Servicios TIC/SIG/Planeación	Agosto 2023

	<b>Instrucción de Trabajo</b>	<b>Código:</b>
		<b>Fecha de Emisión:</b> agosto 2023
	<b>SERVICIOS TIC</b>	<b>Revisión:</b> 01
		Página 2 de 7

## 1. OBJETIVO


Garantizar el funcionamiento adecuado de los equipos de cómputo y periféricos relacionados al mismo equipo, de los Programas Educativos (P.E.) y áreas administrativas de la Universidad Tecnológica de Tecamachalco, mediante la realización del mantenimiento preventivo y correctivo.

## 2. ALCANCE

Se realizarán los servicios a todos los programas educativos (P.E.) y áreas que tengan equipos de cómputo y medios de comunicación de la UTTECAM; como intranet, internet, servicio de conmutador telefónico, correo electrónico institucional, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo a los equipos periféricos y de computo.

## 3. POLÍTICAS

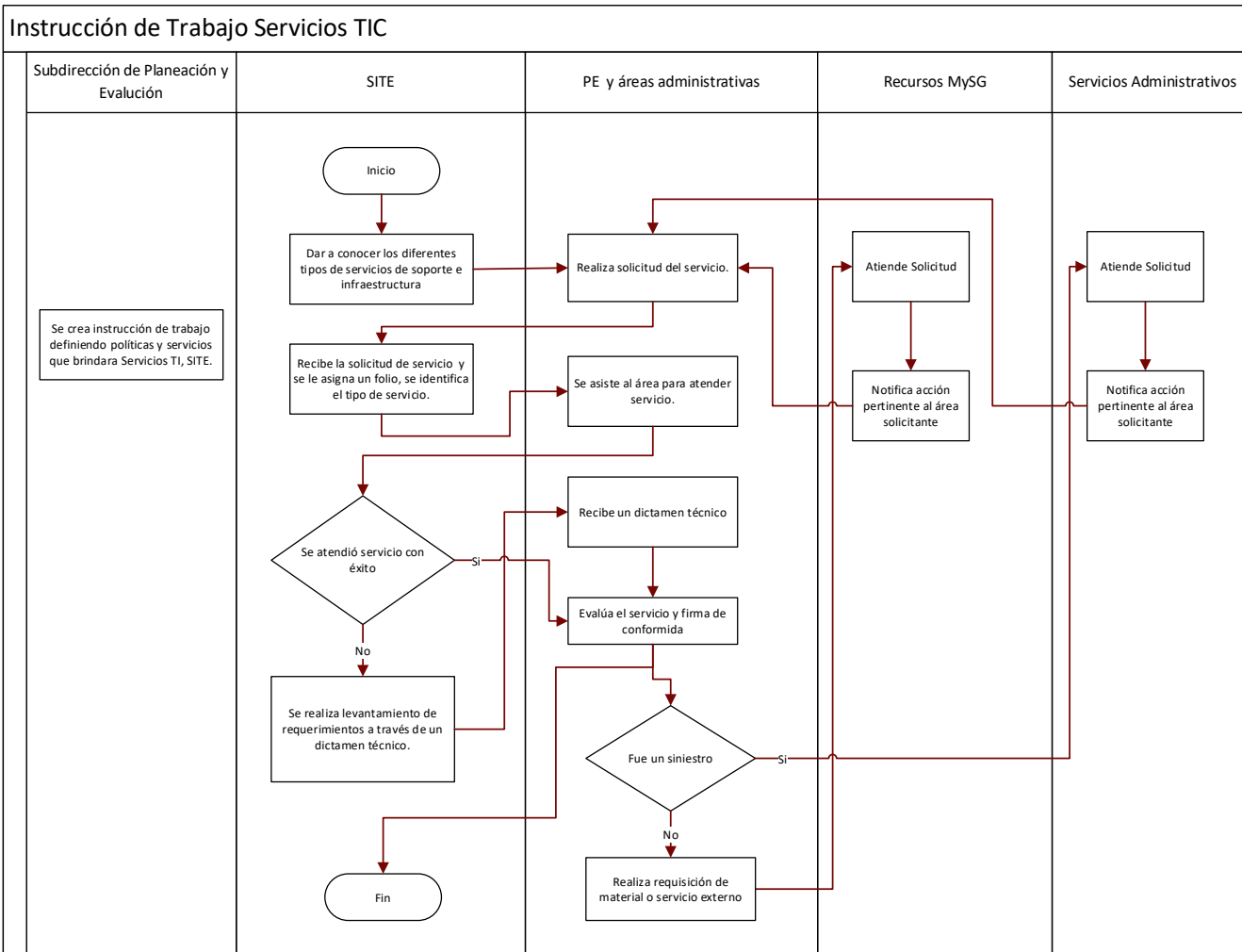
- Cada P.E. o área administrativa será responsable de solicitar el servicio al área del SITE, este puede ser por medio memorándum, correo electrónico institucional, o llamada telefónica a la extensión del SITE para el servicio que necesite.
- Los servicios se harán en orden y se contemplara el tiempo del servicio, así como la prioridad del mismo.
- El SITE realizara el levantamiento de requerimientos en caso de que no cuente con el material necesario para realizare el servicio y se entregara al área para que lo solicite.
- El SITE está sujeto a la cantidad de personal y al número de servicios para su ejecución.
- Los horarios de servicio estarán sujetos al horario del personal de apoyo.
- El presupuesto del SITE será primordialmente a la compra de herramientas, equipos de seguridad y material para mejorar la funcionalidad de los servicios menores que están completamente a cargo del SITE.
- Todo el equipamiento que se encuentra a cargo del SITE será responsabilidad del encargado del área y todo el equipo que esta fuera del SITE es responsabilidad del encargado del área y custodiado por el área donde se encuentra ubicado.
- Los servicios externos contratado por la institución quedan completamente ajenos a cualquier servicio del área.
- Todos los sistemas comprados o arrendados para administración y función de las diferentes áreas o procesos será netamente responsabilidad del área quien lo adquirió del proveedor incluyendo usuarios y contraseñas.
- El SITE apoyara a las diferentes áreas en los sistemas contratados en lo que este a su alcance.
- El SITE no podrá proveer de servicios cuando dependamos de proveedores externos y estos tengan fallas en sus sistemas.
- El SITE está sujeto a las operaciones energéticas que la universidad pueda proveer.
- El SITE queda ajeno a fallas del suministro eléctrico que pudiera tener.


	<b>Instrucción de Trabajo</b>	Código:
		Fecha de Emisión: agosto 2023
	<b>SERVICIOS TIC</b>	Revisión: 01
		Página 3 de 7

- En caso de que una falla de suministro eléctrico sea prolongada se pondrá puesta en marcha la planta de emergencia y solamente el área de servicios generales hará la interconexión eléctrica.
- El SITE no provee suministro eléctrico a ningún equipo que sea alimentado por energía eléctrica.
- El SITE no proveer de periféricos de computo ni equipos de comunicación.
- El SITE llevara un inventario del equipamiento de equipo de cómputo y equipos de comunicación solo para fines de información técnica referencial.
- Todos los equipos de cómputo activos utilizados por el programa educativo tendrán que informar el inventario asignado al SITE.
- En un siniestro es responsabilidad del P.E o área informar al SITE los equipos dañados por el mismo.
- Será responsabilidad de cada P.E o área administrativa del respaldo de información que genere.



### 4. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



	Instrucción de Trabajo	Código:
		Fecha de Emisión: agosto 2023
	SERVICIOS TIC	Revisión: 01
		Página 5 de 7

## 5. DESCRIPCIÓN DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
PLANEACIÓN	Se crea instrucción de trabajo definiendo políticas y servicios que brindara Servicios TI SITE	SITE
EJECUCIÓN	El SITE dará a conocer los tipos de servicios de administración, soporte e infraestructura a los P.E y áreas administrativas.	SITE
	Los programas educativos y áreas administrativas solicitaran un servicio y se le asigna un folio a través del formato de servicio.	P.E y Áreas Administrativas
	El SITE recibe la solicitud del servicio e identificara el tipo de servicio (soporte, administración o infraestructura)	SITE
	El personal asiste al P.E o área e identificar la falla o el problema para su atención y solución.	SITE
	Si el servicio se atendió con éxito, el personal de apoyo realizará el llenado del formato del servicio y se pasará a la evaluación del servicio y firma.	SITE
	Sino, en caso de que el servicio no fuera atendido con éxito; se hará el levantamiento de requerimientos a través de un dictamen técnico.	SITE
	Se entrega reporte del dictamen técnico para que solicite su requisición del material requerido; y el personal de apoyo realizará el llenado del formato del servicio y se pasará a la evaluación del servicio y firma.	P.E y Áreas Administrativas
	En caso de siniestro el P.E o área administrativa informara al área de servicios administrativos lo sucedido y de acuerdo al diagnóstico realizado por el SITE	P.E y Áreas Administrativas
	Evaluación de satisfacción del servicio y Firma de formato del servicio.	P.E y Áreas Administrativas
EVALUACIÓN		

	Instrucción de Trabajo	Código:
		Fecha de Emisión: agosto 2023
	SERVICIOS TIC	Revisión: 01
		Página 6 de 7

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (LEGALES Y NORMATIVOS)

CÓDIGO (CUANDO APLIQUE)	NOMBRE DEL DOCUMENTO

## 7. GLOSARIO

**P.E.:** Programa Educativo.

**MySG:** Recursos Materiales y servicios Generales.

**SITE:** Es el lugar que fue asignado dentro de la Universidad Tecnológica de Tecamachalco en el cual se concentran todas las entradas y salidas de comunicación, así mismo se concentran los equipos para la administración de la red.

**Red:** Es el medio por el cual viaja la comunicación

**TI:** Tecnologías de la Información.

**TIC:** Tecnologías de la información y comunicación

**Periféricos:** Un conjunto de dispositivos electrónicos físicos que permitan realizar operaciones de entrada/salida (E/S)

**Infraestructura:** Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

**Respaldo:** Es una copia de seguridad de la información (imágenes, datos o archivos, audio y video) de interés personal.

	Instrucción de Trabajo	Código:
		Fecha de Emisión: agosto 2023
	SERVICIOS TIC	Revisión: 01
		Página 7 de 7

## 8. ENFOQUE DE PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADAS	SALIDAS O RESULTADOS	CLIENTE	EXPECTATIVAS
P.E. Áreas y Departamentos	Formato de Servicio	Formato de servicio, dictamen técnico	Profesores, administrativos y aprendientes	Operación optima de las TIC's

## 9. MONITOREO Y MEDICIÓN

SECUENCIA	NOMBRE DEL PROCESO O PRODUCTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL SEGUIMIENTO O MEDICIÓN	PERIODICIDAD	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Número de solicitudes	Servicio TIC	No. de servicios atendidos/no. de servicios solicitados X100	cuatrimestral	Formato de servicio y dictamen técnico	
Medición de desempeño	Servicio TIC	Encuesta de satisfacción	cuatrimestral	Formato de servicio y dictamen técnico	

## 10. ANEXOS

CÓDIGO (CUANDO APLIQUE)	NOMBRE DEL DOCUMENTO
	Formato de Servicio
	Dictamen técnico