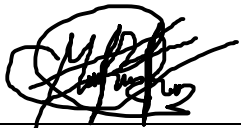
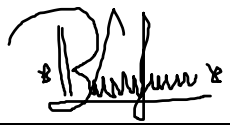




Procedimiento

Servicios de Tecnologías de la Información

		
Responsable del Departamento del Centro de Información y Desarrollo de TICs Emitió	Representante del SGC Revisó	Rectoría Aprobó

1. Propósito

Establecer la metodología para el seguimiento al procedimiento de Centro de Información y Desarrollo de TICs de la Universidad Intercultural del Estado de Tabasco.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para todo el personal y público en general de la Universidad Intercultural del Estado de Tabasco que requiera de los Centro de Información y Desarrollo de TICs.

3. Políticas de operación

- 3.1 El presente procedimiento deberá ser conocido y aplicado por todos los involucrados.
- 3.2 El presente procedimiento se plantea de manera incluyente y libre de estereotipos de género por lo que al referirse a una persona como “el” significa “el o ella”.
- 3.3 Para dar seguimiento a una solicitud de servicio por parte del Departamento del Centro de Información y Desarrollo de TICs el personal de la Universidad deberá notificarla previamente al Departamento mencionado.
- 3.4 Para que este proceso se lleve a cabo se deberá contar con todo el material necesario para la resolución de la solicitud.
- 3.5 Toda reservación de laboratorio de cómputo deberá apegarse a los lineamientos de uso de laboratorios de cómputo.

4. Indicadores de acreditación y/o medición

100% de servicios solicitados atendidos satisfactoriamente.

5. Descripción del procedimiento

Secuencia	Responsable	Actividades
5.1	Solicitante	Notifica verbalmente el requerimiento de servicio informático. En caso de soporte o mantenimiento mayor se solicita por medio de oficio.
5.2	Departamento Centro de Información y Desarrollo de TICs	Registra en la <i>Bitácora de actividades de soporte técnico</i> la solicitud de servicio recibida.
5.3	Departamento Centro de Información y Desarrollo de TICs	Verifica la solicitud de servicios y valida si existen los recursos necesarios para llevar a cabo la solicitud. Nota: Centro de Información y Desarrollo de TICs notifica en caso de que se requiera la aplicación de la garantía o envío a un centro especializado.
5.4	Departamento Centro de Información y Desarrollo de TICs	Si existe el recurso, se da solución a la solicitud de servicio, en CASO CONTRARIO SE REALIZA EL DICTAMEN TECNICO Y SE TURNA AL USUARIO RESPONSABLE PARA QUE SOLICITE AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES.
5.5	Departamento Centro de Información y Desarrollo de TICs	Se Entrega el recurso solicitado previamente, realizando la resolución de la solicitud.



Secuencia	Responsable	Actividades
5.6	Departamento Centro de Información y Desarrollo de TICs	Se realiza la administración de los equipos del Centros de cómputo para los estudiantes, si un profesor requiere el uso del Centros de cómputo para una clase o práctica, se verifica disponibilidad de tiempo para su asignación.
5.7	Departamento Centro de Información y Desarrollo de TICs	Realiza el mantenimiento preventivo a los equipos de laboratorio de cómputo durante el periodo intersemestral y lo registra en la bitácora de mantenimiento preventivo.
5.8	Departamento Centro de Información y Desarrollo de TICs	Realiza el mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo del personal administrativo de manera semestral y lo registra en la bitácora de mantenimiento preventivo.
5.9	Departamento Centro de Información y Desarrollo de TICs	Otorga conectividad a la comunidad universitaria y partes interesadas considerando que tengan un vínculo formal con la UIET.
5.10	Departamento Centro de Información y Desarrollo de TICs	Suministra el servicio de videoconferencias mediante la gestión del programa del ciclo de conferencias o a solicitud previa, manteniendo el registro del evento en la Bitácora de videoconferencia.
5.11	Departamento Centro de Información y Desarrollo de TICs	Administra el proceso de videovigilancia para las áreas de servicio de TICs reportando y resolviendo las anomalías que se registren.
5.12	Departamento Centro de Información y Desarrollo de TICs	Administra la página electrónica institucional asegurando su continua actualización mediante solicitud documentada y aprobada por alguna autoridad de la UIET.
5.13	Departamento Centro de Información y Desarrollo de TICs	Desarrolla software de acuerdo a las necesidades institucionales manteniendo todo el soporte documental que requiera el desarrollo.

Fin



6. Documentos de referencia

Responsable	Proceso o documento
Departamento del Centro de Información y Desarrollo de TICs	Lineamientos de uso de laboratorios de cómputo
Dirección de Planeación, Desarrollo y Evaluación	Programa Institucional 2019-2024 de la Universidad Intercultural del Estado de Tabasco.

7. Control de registros

Responsable	Registro
Departamento del Centro de Información y Desarrollo de TICs	Bitácora de actividades de soporte técnico
Departamento del Centro de Información y Desarrollo de TICs	Bitácora de Mantenimiento Preventivo.
Departamento del Centro de Información y Desarrollo de TICs	Bitácora de videoconferencia.

8. Glosario

Solicitante – Persona que realiza un requerimiento de servicio informático.

9. Control de cambios

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
01	-----	-----	23 de febrero de 2018
02	2.3	Actualización de secuencias y registros.	21 de julio de 2020.
03			
04			
05			