



UNIVERSIDAD INTERCULTURAL
DEL ESTADO DE TABASCO

Procedimiento:
Servicios de Tecnología de la
Información.

Código:
UIET-SGC-115

Revisión:
02

Fecha de Revisión:
21/07/2020

Procedimiento

Servicios de Tecnologías de la Información

		
Responsable del Departamento del Centro de Información y Desarrollo de TICs Emitió	Representante del SGC Revisó	Rector/a Aprobó

 UNIVERSIDAD INTERCULTURAL DEL ESTADO DE TABASCO	Procedimiento: Servicios de Tecnología de la Información.	Código: UIET-SGC-115
		Revisión: 02
		Fecha de Revisión: 21/07/2020

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 "él 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. Descripción del procedimiento

 UNIVERSIDAD INTERCULTURAL DEL ESTADO DE TABASCO	Procedimiento: Servicios de Tecnología de la Información.	Código: UIET-SGC-115
		Revisión: 02
		Fecha de Revisión: 21/07/2020

Secuencia	Responsable	Actividades
4.1	Solicitante	<p>Se recibe del solicitante de forma verbal el requerimiento de servicio informático.</p> <p>En caso de soporte o mantenimiento mayor se solicita por medio de oficio.</p>
4.2	Departamento Centro de Información y Desarrollo de TICs	Registra en la <i>Bitácora de actividades de soporte técnico</i> la solicitud de servicio recibida.
4.3	Departamento Centro de Información y Desarrollo de TICs	<p>Verifica la solicitud de servicios, y valida si existen los recursos necesarios para llevar a cabo la solicitud.</p> <p>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.</p>
4.4	Departamento Centro de Información y Desarrollo de TICs	Si existe el recurso, se da solución de servicio, en caso contrario se realiza el dictamen técnico y se turna al usuario responsable para que solicite al departamento de Servicios Materiales y Servicios Generales.
4.5	Departamento Centro de Información y Desarrollo de TICs	Se Entrega el recurso solicitado previamente, realizando la resolución de la solicitud.
4.6	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 Centro de cómputo para una clase o práctica, se verifica disponibilidad de tiempo para su asignación.
4.7	Departamento Centro de Información y Desarrollo de TICs	Realiza el mantenimiento preventivo a los equipos de laboratorio de cómputo durante el período intersemestral, y lo registra en la Calendario de Mantenimiento Preventivo.
4.8	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.
4.9	Departamento Centro de Información y Desarrollo de TICs	Administra el proceso de video vigilancia para las áreas de servicio de TICs
4.10	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.
4.11	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

5. Indicadores de control procedimental

 UNIVERSIDAD INTERCULTURAL DEL ESTADO DE TABASCO	Procedimiento: Servicios de Tecnología de la Información.	Código: UIET-SGC-115
		Revisión: 02
		Fecha de Revisión: 21/07/2020

No.	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Unidad de medida	Periodo de medición
1.	100% de servicios solicitados atendidos satisfactoriamente.	$\frac{\text{No. total de servicios solicitados}}{\text{No. total de servicios atendidos satisfactoriamente.}} * 100$	%	Semestral.

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	Calendario de Mantenimiento Preventivo.

8. Glosario

Solicitante – Persona que realiza un requerimiento de servicio informático.

9. Control de cambios

 UNIVERSIDAD INTERCULTURAL DEL ESTADO DE TABASCO	Procedimiento: Servicios de Tecnología de la Información.	Código: UIET-SGC-115
		Revisión: 02
		Fecha de Revisión: 21/07/2020

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.