



## Instrucción de Trabajo

Página 1 de 2

### Plataformas Institucionales

CÓDIGO: INDTI010

Emite: Departamento de Tecnologías de la Información

Revisión: A

Fecha: 20-04-2022

### 1. Propósito

Proporcionar los servicios de Correo electrónico Institucional y cuenta en el Sistema Táctico Operativo (SITO) a personal administrativo, docente y alumnos.

### 2. Alcance

Todo el personal administrativo, docente y estudiantes de la Institución.

### 3. Actividades

Paso	Actividad	Descripción
3.1	Solicitud de servicio a través de la plataforma de Tickets	<p><b>Encabezado:</b> El usuario deberá hacer la solicitud a través de la plataforma de ticket con su cuenta de correo Institucional.</p> <p><b>Asunto:</b> Correo Institucional o SITO</p> <p><b>Cuerpo del mensaje:</b> Dentro del cuerpo del mensaje, el usuario deberá especificar los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nombre completo</li><li>2. Matrícula</li><li>3. Carrera</li><li>4. Grado y grupo</li><li>5. Correo personal</li></ol>
3.2	Revisión de Solicitud	Se revisa la solicitud, si cumple con los datos requeridos el estatus del ticket cambia a <b>en progreso</b> , de lo contrario se solicitará el envío de la información completa, en este caso el estatus del ticket cambiará a <b>esperando respuesta</b> .
3.3	Acceso a plataformas (Correo Institucional – SITO)	Una vez revisada la solicitud se toman los procedimientos correspondientes a los puntos 3.3.1 y 3.3.2 del presente documento.
3.3.1	SITO	<p>En el entorno a la Plataforma SITO, el Departamento de T.I. se encarga de dar solución a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Dar permisos de usuario, según el perfil de este.</li><li>✓ Activar cuentas bloqueadas.</li></ul>
3.3.2	Correo Institucional	<p>En el entorno a la Plataforma correo Institucional, el Departamento de T.I. se encarga de dar solución a:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <u>Creación de cuenta</u>, según el tipo de licencia se genera esta.<ol style="list-style-type: none"><li>a) Office 365 A1 para Profesores, designado a docentes y personal administrativo.</li><li>b) Office 365 A1 para estudiantes, designado para alumnos.</li></ol></li></ol> <p><b>Nota:</b> al tratarse de un correo nuevo se les hace del conocimiento del usuario que su cuenta estará disponible 24 horas después de su creación.</p>

Fecha de 1ª. Liberación: 20-04-2022

Elaboró:	MTI. Luis Alberto Torres Castro Jefe del Departamento de T.I.	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Encargado de Rector
----------	--	---------	--	---------	---



## Instrucción de Trabajo

Página 2 de 2

### Plataformas Institucionales

CÓDIGO: INDTI010

Emite: Departamento de Tecnologías de la Información

Revisión: A

Fecha: 20-04-2022

		<ol style="list-style-type: none"><li>2. <u>Recuperación de contraseña</u>, se da cuando el usuario ha perdido el acceso por olvido de esta o robo de algún dispositivo.</li><li>3. <u>Soporte de aplicaciones Office 365</u>, para llevar a cabo este proceso se solicita al interesado: usuario, contraseña y captura de la falla, el estatus del ticket cambiará a <b>esperando respuesta</b>.</li><li>4. <u>Recuperación de cuenta</u>, cuando su correo se encuentra comprometido, tomando en cuenta la nota del punto 1 de este apartado, se notifica al usuario que su cuenta será restablecida sin información.</li></ol>
3.4	Cierre de actividad	Una vez que se realiza el servicio, el usuario deberá revisar el resultado del proceso para comprobar que los cambios se hayan realizado satisfactoriamente y confirmar al área el cierre de este, el estatus del ticket cambiará a <b>resuelto</b> .

Fecha de 1ª. Liberación: 20-04-2022

Elaboró:	MTI. Luis Alberto Torres Castro <b>Jefe del Departamento de T.I.</b>	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez <b>Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad</b>	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera <b>Encargado de Rector</b>
----------	---	---------	---	---------	--