 Universidad Tecnológica de Salamanca Trascendiendo a la Vanguardia Educativa	Instrucción de Trabajo		Página 1 de 2
	Plataformas Institucionales		CÓDIGO: INDTI010
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: C	Fecha: 12-03-2024

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>Encabezado: El usuario deberá hacer la solicitud a través de la plataforma de ticket con su cuenta de correo Institucional.</p> <p>Asunto: Correo Institucional o SITO</p> <p>Cuerpo del mensaje: El usuario deberá especificar los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre completo 2. Matrícula 3. Carrera 4. Grado y grupo 5. Correo personal
3.2	Revisión de Solicitud	Se revisa la solicitud, si cumple con los datos requeridos el estatus del ticket cambia a en progreso , de lo contrario se solicitará el envío de la información completa, en este caso el estatus del ticket cambiará a esperando respuesta .
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"> ✓ Dar permisos de usuario, según el perfil de este. ✓ Activar cuentas bloqueadas.
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"> 1. <u>Creación de cuenta</u>, según el tipo de licencia se genera esta. <ul style="list-style-type: none"> a) Office 365 A1 para Profesores, designado a docentes y personal administrativo, se creará utilizando las iniciales de los nombres seguido del primer apellido completo y la inicial del segundo apellido seguido del dominio electrónico Institucional. Ejemplo: Jorge Adrián Juárez Magaña jajuarezm@utsalamanca.edu.mx <p>si existiese un duplicado, se invertirán los apellidos, o si se</p>

Fecha de 3ª. Liberación:

Elaboró:	M en T.I. Luis Alberto Torres Castro Jefe de Departamento de T.I.	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez. Coordinadora del SGC	Aprobó:	M.D.D. Carlos Martín Mireles Ibarra Encargado del despacho de Rectoría de UTS
----------	--	---------	--	---------	--

 Universidad Tecnológica de Salamanca Trascendiendo a la Vanguardia Educativa	Instrucción de Trabajo		Página 2 de 2
	Plataformas Institucionales		CÓDIGO: INDTI010
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: C	Fecha: 12-03-2024

		<p>forma una palabra altisonante de igual forma se modificará de acuerdo con los elementos anteriores.</p> <p>b) Office 365 A1 para estudiantes, designado para alumnos, se creará utilizando la matricula seguido del dominio electrónico Institucional.</p> <p>Nota: al tratarse de un correo nuevo se hace del conocimiento que la cuenta estará disponible 24 horas después de su creación.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. <u>Recuperación de contraseña</u>, se da cuando el usuario ha perdido el acceso por olvido de esta o robo de algún dispositivo. 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 esperando respuesta. 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. 5. <u>Respuesta</u>, si no se tiene respuesta en 72 horas el ticket solicitado el estatus cambia a resuelto.
3.4	Baja de Correo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administrativos y Docentes, una vez que se notifique la baja del personal, se procederá a realizar el respaldo de la cuenta y será almacenada en la infraestructura Tecnológica de la Institución. ➤ Estudiantes, el licenciamiento de las cuentas será suspendido por un lapso de 2 años, permitiendo una probable recuperación de los datos ya almacenados en su consola Office 365, posterior a la fecha los usuarios serán completamente eliminados, este tipo de cuentas no entra en el Sistema de Gestión Calidad.
3.5	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 resuelto .

4. Indicadores

Indicador:	Meta:
$\frac{\text{Número de servicio atendidos para atención de Plataformas Institucionales al cuatrimestre}}{\text{Número de servicio solicitados para atención de Plataformas Institucionales al cuatrimestre}} \times 100\%$	EPREC001 Objetivos e Indicadores de Calidad VIGENTE

Modificaciones:

Ana María Cerón Sosa 01 de diciembre de 2022
Luis Alberto Torres Castro 12 de marzo de 2024

Actividades 3 - 3.3 – 3.3.2
Indicadores, Logo, Revisión y Rectoría

V.B.

Luis Alberto Torres Castro
Luis Alberto Torres Castro

Fecha de 3ª. Liberación:					
Elaboró:	M en T.I. Luis Alberto Torres Castro Jefe de Departamento de T.I.	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez. Coordinadora del SGC	Aprobó:	M.D.D. Carlos Martín Mireles Barra Encargado del despacho de Rectoría de UTS