

 Universidad Tecnológica de Salamanca <small>Trascendiendo a la Vanguardia Educativa</small>	Instrucción de Trabajo		Página 1 de 2
	Sitio Web		CÓDIGO: INDTI001
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: D	Fecha: 12-03-2024

1. Propósito

Facilitar la ruta de comunicación e información entre usuarios de las distintas Áreas y las Tecnologías de la Información en la Universidad Tecnológica de Salamanca, mediante la concentración y publicación de archivos electrónicos en la página WEB, para el intercambio de información o consultas referenciadas a la función de las distintas Dependencias Gubernamentales y propias de la Institución.

2. Alcance

Todo el personal Administrativo, docente y estudiantes de la Institución, así como público en general que consulta el sitio web.

3. Actividades

Paso	Actividad	Descripción
3.1	Solicitud de servicio a través del sistema de ticket	<p>Encabezado: El personal Administrativo y Docente, deberá enviar la información al Director de Planeación para su revisión, este a su vez realiza la solicitud a través de su cuenta de correo Institucional en la plataforma de ticket.</p> <p>Asunto: Pagina Web Área PLA</p> <p>Cuerpo del mensaje: Dentro del cuerpo del mensaje, el usuario deberá especificar el detalle del servicio que requiere y enviarlo.</p>
3.2	Revisión de Solicitud	Se revisa el ticket, se asigna a un encargado del proceso y se le da seguimiento cambiando el status del ticket a en progreso , de acuerdo con la cantidad de trabajo y prioridad de la solicitud.
3.3	Editar las páginas	<p>Disponer de los archivos de la página web que se requiere actualizar en la solicitud de trabajo. Generalmente tendremos que editar un texto o una fotografía, así que este primer paso será obtener los ficheros con el código de la página, así como la información y/o documentos requeridos de acuerdo con el procedimiento PDDTI001.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para la actualización deberemos tener archivos en nuestro equipo. 2. Para conectarse al servidor deberemos configurar un programa FTP con esos datos. Algunas posibilidades de programas FTP son: Cute FTP, ACE FTP, FileZilla o FTP Voyager. 3. Una vez dentro del servidor se cargan los archivos actualizados.
3.4	Cierre de actividad	Una vez que se realiza el servicio, el usuario deberá entrar a la página para comprobar que los cambios se hayan realizado satisfactoriamente, al término del proceso el estatus del ticket cambiará a resuelto .

4. Indicadores

Indicador:	Meta:
$\frac{\text{Número de solicitudes atendidas en mesa de ayuda}}{\text{Número de solicitudes realizadas a la mesa de ayuda (Ticket)}} \times 100\%$	EPREC001 Objetivos e Indicadores de Calidad VIGENTE

Nota: Si no vemos los cambios realizados en la página posiblemente sea porque estaremos recibiendo los datos desde la caché de nuestro navegador. Para saltarnos esta caché y solicitar los archivos directamente al servidor podemos utilizar la tecla Control (CTRL). Con la tecla apretada, pulsamos sobre el enlace de la página que deseamos que se obtenga desde el servidor sin pasar por la caché. También podemos

Fecha de 4ª. Liberación:					
Elaboró:	M. en T.I. Luis Alberto Torres Peña 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

	Instrucción de Trabajo		Página 2 de 2
	Sitio Web		CÓDIGO: INDTI001
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: D	Fecha: 12-03-2024

actualizar la página, evitando la caché, con la tecla CTRL apretada y pulsando el botón de la barra de herramientas de nuestro navegador o con la tecla rápida correspondiente (F5 en la mayoría de los exploradores Web). En último caso, si sigue sin actualizarse el contenido de la página, podemos cerrar todas las ventanas del navegador y volverlo a abrir y acceder a esa página, en esos casos muchas veces el navegador solicita todos los archivos nuevos que se han actualizado, en vez de mostrarlos desde la caché.

Modificaciones:

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

Actividades 3 - 3.1.
Indicadores

V.B.

Luis Alberto Torres Castro
Luis Alberto Torres Castro

Fecha de 4ª. Liberación:					
Elaboró:	M en T.I. Luis Alberto Torres Castro Jefe de Departamento de T.I.	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sanchez. Coordinadora del SGC	Aprobó:	M.D.D. Carlos Martín Mireles Ibarra Encargado del despacho de Rectoría de UTS