



## Instrucción de Trabajo

Página 1 de 1

### Conectividad

CÓDIGO: INDTI005

Emite: Departamento de Tecnologías de la Información

Revisión: C

Fecha: 20-04-2022

### 1. Propósito

Proporcionar el servicio de Conectividad a Equipo y/o Infraestructura Tecnológica.

### 2. Alcance

Equipo e Infraestructura Tecnológica de la Institución.

### 3. Actividades

Paso	Actividad	Descripción
3.1	Solicitud de servicio a través de ticket	<b>Encabezado:</b> El usuario deberá hacer la solicitud a través de su cuenta de correo Institucional en la plataforma de ticket. <b>Asunto: Conectividad (Internet a través red, wifi y/o telefonía)</b> <b>Cuerpo del mensaje:</b> Dentro del cuerpo del mensaje, el usuario deberá especificar el detalle del servicio que se requiere, Internet a través red, wifi y/o telefonía.
3.2	Revisión de Solicitud	Se revisa el ticket, se asigna a un encargado del área y se le da seguimiento cambiando el status del ticket cambia a <b>en progreso</b> , de acuerdo con la cantidad de trabajo y prioridad de la solicitud.
3.3	Proporcionar conectividad	Después de hacer la revisión de la solicitud, según el tipo de conectividad se procede a: 1. <i>Acceso a internet</i> , para cada equipo de escritorio se asigna una IP y una conexión física. 2. <i>Wifi</i> , para el acceso a esta, el personal encargado ingresa la contraseña de acuerdo con la SSID que corresponda y después se da de alta en la plataforma de administración para redes inalámbricas. 3. <i>Telefonía</i> , para cada equipo telefónico se asigna una IP y conexión física, se revisa que este reconozca el enlace, de lo contrario, se procede a retirar el equipo para su revisión o cambio de este, en caso de no tener solución, se le instruirá al usuario con el siguiente proceso a seguir (Compras y/o Servicios Materiales).
3.4	Cierre de Solicitud	Una vez que se realiza el servicio, el estatus del ticket cambiará a <b>resuelto</b> y se da por concluido el servicio.

**Nota:** El Depto. De TI, le dará una breve introducción a cada sistema y/o equipo tecnológico asignado a su cargo.

Fecha de 1era. Liberación: 18-04-2018

Elaboró:	MTI. Luis Alberto Torres Castro 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 Rectoría
----------	---	---------	--	---------	---