 <small>Universidad Tecnológica de Salamanca</small> <small>Trascendiendo a la Vanguardia Educativa</small>	<b>Instrucción de Trabajo</b>		Página 1 de 2
	<b>Servicios Informáticos</b>		CÓDIGO: <b>INDTI009</b>
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: B	Fecha: 12-03-2024

### 1. **Propósito**

Proporcionar los servicios Informáticos en General.


### 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 entra a la plataforma <a href="http://tickets.utsalamanca.edu.mx/">http://tickets.utsalamanca.edu.mx/</a> y <b>sólo</b> con su correo Institucional, podrá registrar una petición de servicio.</p> <p><b>Asunto: Tipo de servicio</b></p> <p><b>Cuerpo del mensaje:</b> Dentro del cuerpo del mensaje, el usuario deberá especificar el detalle del servicio que requiere y enviarlo, y en caso de que requiera su contraseña de correo Institucional agregar aquí una cuenta secundaria.</p>
3.2	Revisión de Solicitud	<p>Se revisa la solicitud, la cual puede ser de los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sitio WEB, actualización de la información.</li> <li>✓ Mantenimiento correctivo, respaldo de información extraordinario, reparación, sustitución de hardware.</li> <li>✓ Conectividad, acceso a internet, Wifi y telefonía.</li> <li>✓ Mantenimiento de software, instalación, actualización, adecuación y desarrollo.</li> <li>✓ Laboratorio de informática, se agenda el espacio de los diferentes laboratorios.</li> <li>✓ Plataformas Institucionales, administración de permisos y activación de cuenta en SITO; creación de cuenta, recuperación de contraseña, soporte de aplicaciones y recuperación de cuenta del correo Institucional.</li> </ul> <p>Se asigna y se le da seguimiento, de acuerdo con la cantidad de trabajo y prioridad de la solicitud.</p>
3.3	Cierre de actividad	<p>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>.</p>

Fecha de 2ª. 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 Sistema de Gestión de la Calidad	Aprobó:	M.D.D. Carlos Martín Mireles Ibarra Encargado del despacho de Rectoría de UTS

	<b>Instrucción de Trabajo</b>		Página 2 de 2
	<b>Servicios Informáticos</b>		CÓDIGO: <b>INDTI009</b>
<b>Emite:</b> Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: B	Fecha: 12-03-2024

#### 4. Indicadores

Indicador:	Meta:
$\frac{\text{Total de Solicitudes Atendidas Mesa de Ayuda}}{\text{Total de Solicitudes Recibidas Mesa de Ayuda}} \times 100\%$	EPREC001 Objetivos e Indicadores de Calidad VIGENTE

Fecha de 2ª. 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 Sistema de Gestión de la Calidad	Aprobó:	M.D.D. Carlos Martín Mireles Ibarra Encargado del despacho de Rectoría de UTS