

 Universidad Tecnológica de Salamanca <small>Trascendiendo a la Vanguardia Educativa</small>	Instrucción de Trabajo		Página 1 de 1
	Conectividad		CÓDIGO: INDTI005
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: D	Fecha: 12-03-2024

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	<p>Encabezado: El usuario deberá hacer la solicitud a través de su cuenta de correo Institucional en la plataforma de ticket.</p> <p>Asunto: Conectividad (Internet a través red, wifi y/o telefonía)</p> <p>Cuerpo del mensaje: Dentro del cuerpo del mensaje, el usuario deberá especificar el detalle del servicio que se requiere, Internet a través red, wifi y/o telefonía.</p>
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 en progreso , 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: <ol style="list-style-type: none"> 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 resuelto y se da por concluido el servicio.

4. Indicadores

Indicador:	Meta:
$\frac{\text{Solicitudes Atendidas de Conectividad al cuatrimestre}}{\text{Solicitudes Recibidas al cuatrimestre}} \times 100\%$	EPREC001 Objetivos e Indicadores de Calidad VIGENTE

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

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 Sánchez Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad	Aprobó:	M.D.D. Carlos Martín Mireles Ibarra Encargado del despacho de Rectoría de UTS