

## 1. Propósito

Proporcionar los servicios Informáticos en General.

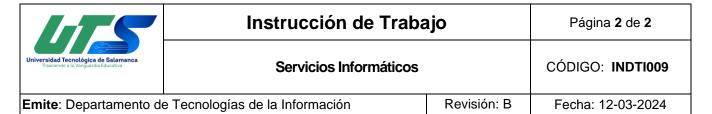
## 2. Alcance

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	Encabezado: El usuario entra a la plataforma <a href="http://tickets.utsalamanca.edu.mx/">http://tickets.utsalamanca.edu.mx/</a> y sólo con su correo Institucional, podrá registrar una petición de servicio.  Asunto: Tipo de servicio  Cuerpo del mensaje: 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 secundaría.		
3.2	Revisión de Solicitud	Se revisa la solicitud, la cual puede ser de los siguientes temas:  Sitio WEB, actualización de la información.  Mantenimiento correctivo, respaldo de información extraordinario, reparación, sustitución de hardware.  Conectividad, acceso a internet, Wifi y telefonía.  Mantenimiento de software, instalación, actualización, adecuación y desarrollo.  Laboratorio de informática, se agenda el espacio de los diferentes laboratorios.  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.  Se asigna y se le da seguimiento, de acuerdo con la cantidad de trabajo y prioridad de la solicitud.		
3.3	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 <b>resuelto</b> .		

Fecha de 2ª. Liberación:							
Elaboró:	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 Rectoria de UTS		



## 4. Indicadores

Indicador:	Meta:
Total de Solicitudes Atendidas Mesa de Ayuda Total de Solicitudes Recibidas Mesa de Ayuda x100%	EPREC001 Objetivos e Indicadores de Calidad VIGENTE