



## Instrucción de Trabajo

Página 1 de 1

### Servicios Informáticos

CÓDIGO: INDTI009

Emite: Departamento de Tecnologías de la Información

Revisión: A

Fecha: 20-04-2022

#### 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 1ª. Liberación: 20-04-2022

Elaboró:	MTI. Luis Alberto Torres Castro <b>Jefe del Departamento de T.I.</b>	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez <b>Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad</b>	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera <b>Encargado de Rector</b>
----------	---	---------	---	---------	--