

## Coordinación de Tecnologías para el aprendizaje CTA

### Reglamento Interno y Consideraciones Importantes

1. Ante cualquier duda o problema llamar o escribir al número de Contacto del Encargado de área Víctor Hugo Ramírez Salazar 3338086069, Octavio Cortázar Rodríguez 3338193300 y Oscar Santiago González Flores 3334611568, adicional solicitar acceso a grupo de WhatsApp para estar en comunicación con el equipo de trabajo y otras herramientas que serán necesarias para el desarrollo de actividades.
2. Ningún equipo o dispositivo se puede prestar o entregar sin la notificación expresa por parte del Encargado de área. No importa que los usuarios digan que ya se les autorizó el movimiento. En caso de ser urgente comunicarse al celular de contacto.
3. Por seguridad, no se permiten visitas en el área de trabajo. Si requieren atender un asunto personal pueden tomarse unos minutos para resolverlo.
4. Indispensable registrar entrada y salida para su conteo de horas.
5. Contestar el teléfono con una frase amable o bien decir "Tecnologías Buenos días/tardes" dándole la atención que merece y tomar de cada llamada el asunto, quien llama y un dato de contacto. **Es importante registrar para los incidentes un ticket.**
6. Respecto al nivel de prioridad en la captura de un ticket favor de considerar la siguiente tabla:

Nivel	Tiempo de Respuesta	Explicación	Acciones a realizar
Alto	4 hrs a 1 día	Afecta a un edificio completo, o bien, tienen que ver con un reporte de parte de la rectoría. Ejemplo, falla de Internet o en todo un edificio o se necesita apoyo para proyectar en un evento el mismo día.	Revisar inmediatamente la solicitud. En caso de no poderlo solucionar o tener dudas marcar al teléfono de contacto.
medio	1 a 3 días	Afecta a un conjunto de equipos, un equipo de jefatura o bien es un evento externo programado para un día después o más.	Revisar la solicitud. En caso de no poderlo solucionar o tener dudas marcar al teléfono de contacto.
bajo	2 a 4 días	Afecta a un área o a un equipo administrativo que se utiliza para las funciones internas de trabajo dentro del plantel.	Realizar la revisión preliminar del equipo, si no se soluciona se comenta en el ticket el avance. El encargado de soporte programará la revisión.

7. No utilizar la aspiradora/sopladora dentro del edificio, esas actividades se tienen que llevar a cabo en el área externa al edificio. Puede ser por fuera en las áreas verdes al exterior.
8. Portar siempre el gafete a la vista al momento de estar en las instalaciones para poder ser reconocido como miembro del departamento.
9. Mantener el lugar ordenado y limpio. Además, organizar sus documentos y notas antes de retirarse.
10. Al llegar a una oficina o salón presentarse con el encargado o prestador de servicio e informarle las actividades que se llevarán a cabo.
11. En general, **no mover equipo de cómputo del lugar donde se encuentra instalado**, solo en casos de mantenimiento preventivo programado como limpieza. **REGISTRAR MOVIMIENTO EN SIGE EN CASO DE HACERLO.**
12. Una vez finalizado un ticket favor de cerrarlo incluyendo una descripción completa de la solución por si se requiere darle seguimiento después.
13. Pueden hacer uso de los microondas o guardar sus alimentos en el refrigerador de la oficina. Es importante no dejar alimentos más del tiempo del requerido.
14. En caso de traer mochila se tendrá un espacio asignado en la oficina para poder dejarla.
15. Apoyar a los usuarios y maestros con asesoría respecto a las herramientas de cómputo necesarias para el trabajo.
16. Llenar en la bitácora las actividades realizadas en el día.
17. Al momento de tomar o dejar una llave realizar el registro correspondiente en la página.
18. Por consideración a los demás, favor de traer audífonos para escuchar música y no interrumpir el trabajo de sus compañeros.
19. Antes de cualquier modificación a la base de datos, confirmar que se haya respaldado ese día o bien, respaldarla si no se ha realizado el respaldo.
20. Guardar el equipo de cómputo (laptops) en sus lugares correspondientes al término de su uso.
21. Al momento de atender un ticket se debe llevar el registro en la herramienta de SIGE y al darle solución este debe ser guardado con el estatus y respuesta obtenidos.
22. Cerrar las ventanas de la oficina y las que están situadas en la entrada siempre si eres el último en salir del turno de la tarde.
23. En caso de incumplimiento al reglamento interno de la COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS PARA EL APRENDIZAJE se procederá con un llamado de atención al prestador y al incumplir una tercera vez se procederá con la baja.

Fecha:     /     /

---

Nombre y firma de conformidad del prestador

---

Nombre y firma del coordinador de servicio