

APROBACIÓN	PUESTO	NOMBRE / FIRMA
Elaboró:	Jefe de Departamento de Servicios Informáticos	Ricardo Terán Navarro
Revisó:	Control de Documentos	Emmy Nayeli Guillén Márquez
Autorizó:	Dirección Administración y Finanzas	Beatriz Beristain Arce

**POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

Lineamientos para la solicitud de servicios de servicios informáticos.

1. Toda solicitud, deberá de realizarse mediante el **FOR-ADF-06-A** Solicitud de Servicios Informático.
2. El formato deberá ser llenado por solicitante y entregado al requerir algún servicio.
3. El solicitante deberá llenar debidamente todos los espacios requeridos.
4. El solicitante deberá seleccionar el servicio solicitado
5. El solicitante realizara una descripción clara y precisa del problema que presenta o servicios que requiera.
6. El solicitante deberá contar con la firmar la solicitud al momento de entregar la solicitud.

En caso de seleccionar soporte técnico de su equipo de cómputo, dependiendo de la gravedad del problema, el equipo de cómputo se llevará a revisión al área de Soporte Técnico en Servicios informáticos para darle solución al problema.

- a. Si el equipo de cómputo tiene solución, la respuesta de la solicitud se realizará en máximo en 72 horas dependiendo la carga de trabajo o bien si no existe alguna prioridad que atender solicitada por el jefe inmediato.
- b. Si el equipo de cómputo tiene daño de hardware, en caso que aún tenga garantía vigente se enviará a reparación haciendo válida la garantía y si hay equipo de cómputo disponible, se solicitará se le asigne al solicitante un equipo de cómputo en calidad de préstamo temporal, hasta el reintegro del equipo de cómputo reparado.
- c. Si el equipo de cómputo no tiene garantía y se puede solucionar el problema o daño, se solicitará a la Secretaría Administrativa y Financiera la adquisición de un bien o servicio a través del **FOR-ADF-05-A Requisición de Compra o Servicio** para sustitución o reparación, y si hay equipo de cómputo disponible en patrimonio, se solicitará a patrimonio que proporcione al solicitante un equipo de cómputo prestado hasta el regreso de su equipo de cómputo reparado.
- d. Si el equipo de cómputo se encuentra completamente dañado después de ser evaluado tanto por la unidad de soporte técnico interna y/o por alguna empresa especializada, se procederá a informar de la baja del equipo de cómputo a patrimonio y el solicitante deberá de gestionar la asignación de otro equipo de cómputo a su resguardo.

En caso de seleccionar Servicio General, dependiendo de la solicitud, Se analizará la solicitud y realizará el procedimiento necesario para darle solución al problema.

En caso de seleccionar Servicio Grafico.

- a) Se deberá de entregar en archivo electrónico la información que se utilizará, si es para constancias o reconocimientos se deberá entregar un archivo en Excel, el cual contendrá una lista con los nombres de cada una de las personas a las cuales se les entregará el reconocimiento o constancia.
- b) En dado caso que se requiera el diseño de algún logotipo, lonas, carteles, etc. se deberá de entregar un archivo de Word especificando el texto que contendrá, medidas e ideas que se pretenda plasmar en dicho diseño.
- c) Todos los archivos que se entreguen deberán estar escritos sin faltas de ortografía.
- d) El tiempo de respuesta de la solicitud es de 96 horas hábiles y de acuerdo a la cantidad de solicitudes previas.
- e) Se mostrará al solicitante el diseño final para su revisión y autorización, se permitirá realizar máximo tres modificaciones en cuanto a diseño.

En caso de seleccionar Servicio de desarrollo ó mantenimiento de sistema. dependiendo de la solicitud, Se analizará la solicitud y realizará el procedimiento necesario para darle solución a su petición.

En caso de seleccionar Servicio de página web.

- a) En caso de noticia o evento, se deberá de entregar en medio electrónico de 1 a 4 fotografías más relevantes y de la mejor calidad posible. En caso de solicitar una galería de imágenes incluir de 6 a 10 fotografías.
- b) En caso de solicitar una animación deberá de anexar en medio electrónico las fotografías, imágenes, música, video y/o cualquier documento que desee mostrar en la misma.
- c) Toda actualización solicitada tendrá un plazo de 72 horas hábiles para ser atendida siempre y cuando se entregue en la misma fecha de la solicitud el formato y sus anexos archivos correspondientes.
- d) En el caso de requerir que su información sea publicada en el sitio web de la Coordinación General de las Universidades Tecnológicas, será necesario indicarlo mediante oficio y anexar de forma impresa y electrónica el formato único para seguimiento de las actividades de las UUTT.
- e) Los anexos electrónicos se deberán de enviar al correo de Servicios Informáticos dsi@utem.edu.mx

7. El solicitante firma de conformidad la solicitud atendida.