

**LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN
DE SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO
DE SISTEMAS**

Código: ANE-30-A

Rev. 1

Requerimiento ISO 9001:2015: 7.1.3

Fecha: 06-DIC-2024

Página: 1 de 4

APROBACIÓN	PUESTO	NOMBRE / FIRMA
Elaboró:	Jefatura de Departamento de Sistemas	Giovanni García Vargas
Revisó:	Dirección del Área de Planeación y Evaluación	Enrique Alejandro Harris Valle
Autorizó:	Dirección de Área de Administración Escolar	Bonnie Jasid Brust Beltrán

Lineamientos para la solicitud de servicios informáticos

1. Toda solicitud, deberá de realizarse mediante el formulario de Google **FOR-30-A Solicitud de Servicios Informáticos (no se aceptarán solicitudes por correo electrónico, Whatsapp o llamada telefónica directa a responsables de Coordinaciones)**.
2. El formulario deberá ser llenado por la persona solicitante, al requerir algún servicio.
3. La persona solicitante deberá llenar debidamente todos los espacios requeridos dependiendo del tipo de servicio que requiera.
4. La persona solicitante deberá seleccionar el servicio solicitado
5. La persona solicitante realizará una descripción clara y precisa del problema que presenta o servicios que requiera.
6. Se revisará la solicitud y se canalizará a la Coordinación correspondiente, siendo estas:
 - a. Redes
 - b. Soporte Técnico
 - c. Programación y Desarrollo
7. **Todo servicio tendrá un tiempo de respuesta de atención que oscilará entre 24 a 72 horas hábiles, dependiendo de la carga de trabajo, o bien si no existe alguna actividad prioritaria que atender por el jefe(a) inmediato(a).**
8. **En caso de que la solicitud sea URGENTE / IMPORTANTE, basándose en la Matriz de Eisenhower: <https://asana.com/es/resources/eisenhower-matrix>, favor de llamar directamente al Departamento de Sistemas a la extensión 5500, para verificar dicha prioridad y poder atender lo antes posible.**

En caso de seleccionar soporte técnico de su equipo de cómputo se canaliza a la Coordinación de Hardware y dependiendo de la gravedad del problema, el equipo de cómputo puede revisarse en el espacio donde se encuentra o en caso de ser más complicada su reparación se llevará a revisión al área de Soporte Técnico en el Departamento de Sistemas para darle solución al problema.

- a) Si el equipo de cómputo tiene daño de hardware, en caso de 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 con el área de patrimonio, hasta el reintegro del equipo de cómputo reparado.
- b) Si el equipo de cómputo no tiene garantía y se puede solucionar el problema o daño, el solicitante del servicio informático deberá solicitar a la Secretaría Administrativa y Financiera la adquisición de un bien o servicio a través del **FOR-21-A Solicitud de**

ORIGINAL

LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

Código: ANE-30-A

Rev. 1

Requerimiento ISO 9001:2015: 7.1.3

Fecha: 06-DIC-2024

Página: 2 de 4

Compras, Servicios o Arrendamiento para sustitución o reparación, anteponiendo el dictamen técnico de la revisión, 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.

- c) 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 internet, se canaliza a la Coordinación de Redes.

- a) Si el problema que se reporta es sobre internet, se procede a revisar la falla de manera local (en el equipo de cómputo del que reportan). En caso de que el problema no se resuelva en sitio, se procederá a revisar cada uno de los espacios destinados al manejo de las redes de la institución (SITE).
- b) Si selecciona impresión, se procede a presentarse al área de impresión para la revisión del problema. En caso de ser problemas con el equipo de impresión, se procederá a canalizar al proveedor correspondiente para su oportuna revisión.
- c) Los tiempos de respuesta, dependerá de la disponibilidad y atención de los proveedores externos.

En caso de solicitar atención sobre correo electrónico, se realizará el servicio analizando lo siguiente:

- a) Si el servicio solicitado es realizado por el área de RHU o Dirección Académica, se debe de incluir a la solicitud, el oficio correspondiente, el cual deberá de contener la información que se indica en el **Instructivo para uso del correo electrónico institucional**.
- b) Si el servicio es sobre la creación de cuenta institucional de Microsoft, adicionalmente deberá realizar el llenado del formulario **Solicitud de cuentas de Microsoft**.
- c) Si el servicio es sobre la contraseña de Microsoft, se procederá a realizar el cambio a una contraseña estándar, la cual se solicitará cambiar al ingresar.

En caso de seleccionar servicio de desarrollo o mantenimiento de sistema.

Una vez recibida la solicitud por medio del formato FOR-30-A Solicitud de Servicios Informáticos, se procederá a programar una reunión con el personal solicitante del servicio, para considerar complejidades de su petición y se procederá a llenar el FOR-30-D Formato de Requerimiento de Software, para su planificación y ejecución.

En caso de solicitar generación de reportes fuera de SIUTEM:

1. Revisión del tipo de solicitud

- a) Si quien realiza la solicitud necesita un reporte ya existente:

- Verifica si el reporte requerido ya está disponible en algún formato predefinido.
- En caso afirmativo, se proporciona acceso o se envía el reporte directamente al solicitante por el canal indicado.

- b) Si se requiere un nuevo reporte:

- Paso 1: Identificar si la solicitud es estándar o personalizada.
- Paso 2: Validar si la información requerida está disponible en las fuentes de datos existentes.
- Paso 3: Determinar el alcance del reporte, los datos necesarios y el formato de entrega.

ORIGINAL

LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

Código: ANE-30-A	Rev. 1
Requerimiento ISO 9001:2015: 7.1.3	
Fecha: 06-DIC-2024	Página: 3 de 4

- Paso 2: Validar si la información requerida está disponible en las fuentes de datos existentes.
- Paso 3: Determinar el alcance del reporte, los datos necesarios y el formato de entrega.
- 2. Análisis y recopilación de datos
 - a) Si los datos están disponibles y son accesibles:
 - Se procede a extraer los datos necesarios usando herramientas disponibles.
 - Se estructura la información según los requerimientos indicados por el solicitante.
 - b) Si los datos no están disponibles o requieren procesamiento adicional:
 - Se informa a la persona solicitante sobre la limitación y el tiempo estimado para generar el reporte.
 - Se realiza el análisis y la preparación de los datos.
- 3. Diseño y desarrollo del reporte
 - a) Diseño del reporte:
 - Organiza los datos en un formato claro y profesional, utilizando gráficos, tablas o elementos visuales según sea necesario.
 - Ajusta el diseño según las especificaciones del solicitante.
 - b) Generación del archivo:
 - Exporta el reporte en el formato solicitado (PDF, Excel, CSV, etc.).
- 4. Revisión y validación
 - Verifica que la información del reporte sea correcta, completa y cumpla con los criterios solicitados.
 - Si aplica, envía un borrador a la persona solicitante para su revisión antes de la entrega final.
- 5. Entrega del reporte
 - a) Entrega a través del canal especificado:
 - Si se solicita por correo, se envía el archivo asegurándose de incluir instrucciones (si aplica).
 - Si requiere entrega física, se coordina con la persona solicitante para el envío o entrega.
 - b) Confirmación de recepción:
 - Confirmar con la persona solicitante que recibió y revisó el reporte.

En caso de seleccionar servicio de página web.

- a) En caso de noticia o evento, se deberá llenar el **Formulario de Comunicación Social**, ya que es el área que corresponde dar atención a dicho servicio.
- b) En caso de solicitar actualización de información o creación de nueva sección del Sitio Web, llenar el **FOR-30-A Solicitud de Servicios Informáticos**, para su atención.
- c) Toda actualización solicitada tendrá un plazo máximo 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 Dirección 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 del departamento de sistemas sistemas@utem.edu.mx.

ORIGINAL

**LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN
 DE SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO
 DE SISTEMAS**

Código: ANE-30-A

Rev. 1

Requerimiento ISO 9001:2015: 7.1.3

Fecha: 06-DIC-2024

Página: 4 de 4

En caso de seleccionar SIIUTEM, se procede a revisar el tipo de servicio que requiere:

- a) Si es problema con la contraseña de acceso al sistema, se revisa si la solicitud es emitida por un trabajador o un alumno
- b) Si es por un alumno, se informa vía correo el proceso que se tiene que seguir, al momento de entrar al sitio web <http://siiutem.utem.edu.mx> en la parte de debajo de donde escriben usuario y contraseña, ¿viene un enlace de Olvidaste tu contraseña? Al dar clic en el enlace, les dirá los pasos a seguir para restaurar su contraseña.
- c) Si la solicitud es realizada por un trabajador, se procede a realizar el cambio desde el sistema, verificando los datos del solicitante y se realiza el cambio a una contraseña estándar para posteriormente el usuario la cambie.
- d) Si la solicitud es por algún error que se visualice al momento de realizar una actividad, se procede a revisar la falla y determinar el tiempo de atención y solución del problema.
- e) En caso de que se requiera añadir nuevas funcionalidades al SIIUTEM (Módulos, botones de actividades, etc.), se procederá a realizar el llenado del formato indicado para las mejoras del sistema, se tendrá reunión de revisión y aceptación de requerimiento para posteriormente realizar la calendarización de la misma.

9. Una vez atendida la solicitud, se dará respuesta del servicio brindado por medio de correo electrónico servicios-informaticos@utem.edu.mx.

10. El solicitante contesta la encuesta de satisfacción de atención al servicio prestado.

HISTORIAL DE MODIFICACIÓN

Rev.	Fecha de actualización	Descripción del Cambio
0	30-AGO-2023	Ninguno: origen de documento
1	06-DIC-2024	-Se actualiza anexo aplicando un lenguaje incluyente y no sexista. -En Lineamientos para solicitud de Servicios Informáticos, se agrega punto 7 y 8. -En el apartado de "En caso de solicitar atención sobre correo electrónico, se realizará el servicio analizando lo siguiente" se descarta el inciso "d) La atención a estos servicios será en un periodo de 24 a 48 horas hábiles posteriores a la solicitud". -En el apartado de "En caso de seleccionar servicio de desarrollo o mantenimiento de sistema" se descarta "Dependiendo de la solicitud, se analizará y realizará el procedimiento necesario para darle solución a la petición, priorizando el nivel de urgencia de dicha solicitud en cuestión de lo pendiente que se esté trabajando, el tiempo de respuesta se indicará en el formato FOR-30-A Solicitud de Servicios Informáticos." Y se agrega el párrafo en mención. -Se crea apartado de "En caso de solicitar una generación de reportes fuera de SIIUTEM".