

Procedimiento

Servicios Informáticos

		
Responsable de Servicios Informáticos Emitió	Representante del SGC Revisó	Rectoría Aprobó

1. Propósito

Establecer la metodología para el seguimiento al procedimiento de Servicios Informáticos de la Universidad Politécnica del Mar y la Sierra.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para todo el personal de la Universidad Politécnica del Mar y la Sierra que requiera de los servicios informáticos.

3. Políticas de operación

- 3.1 El presente procedimiento deberá ser conocido y aplicado por todos los involucrados.
- 3.2 El presente procedimiento se plantea de manera incluyente y libre de estereotipos de género por lo que al referirse a una persona como "el" significa "él o ella".
- 3.3 Para dar seguimiento a una solicitud de servicio por parte del Departamento de Sistemas Informáticos el personal de la Universidad deberá notificarla previamente al Departamento mencionado.
- 3.4 Para que este proceso se lleve a cabo se deberá contar con todo el material necesario para la resolución de la solicitud.
- 3.5 Toda reservación de laboratorio de cómputo deberá apegarse a los lineamientos de uso de laboratorios de cómputo.

4. Indicador de seguimiento y efectividad

100% de servicios solicitados atendidos satisfactoriamente.

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Responsable	Actividades
5.1	Solicitante	Notifica el requerimiento de servicio informático de manera verbal o por medio de correo electrónico al departamento de Servicios Informáticos si el mantenimiento es mayor.
5.2	Departamento de Sistemas Informáticos	Asigna un identificador a la solicitud de servicio recibida en la Bitácora de Mantenimiento.
5.3	Departamento de Sistemas Informáticos	Verifica la solicitud de servicios (bitácora) y valida si existen los recursos necesarios para llevar a cabo la solicitud. Nota: Servicios Informáticos notifica en caso de que se requiera la aplicación de la garantía o envío a un centro especializado.
5.4	Departamento de Sistemas Informáticos	Si existe el recurso, se da solución a la solicitud de servicio.
5.5	Departamento de Sistemas Informáticos	Si no existe el recurso, se realiza la solicitud del recurso al departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Secuencia de etapas	Responsable	Actividades
5.6	Departamento de Sistemas Informáticos	Modifica el estatus de la solicitud a en espera y actualiza la solicitud con un comentario referente al motivo de la espera en la bitácora.
5.7	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Entrega el recurso solicitado previamente y Servicios Informáticos realiza la resolución de la solicitud.
5.8	Solicitante	Recibe la notificación verbal de que su solicitud ha sido solucionada.
5.9	Departamento de Sistemas Informáticos	Recibe la solicitud de reservación del laboratorio de cómputo y verifica disponibilidad de tiempo y espacio y se responde al solicitante.
5.10	Departamento de Sistemas Informáticos	Realiza el mantenimiento preventivo a los equipos de laboratorio de cómputo al inicio de cada cuatrimestre y lo registra en la Bitácora de Servicios Informáticos.
5.11	Departamento de Sistemas Informáticos	Realiza el mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo del personal administrativo de manera semestral y lo registra en la Bitácora de Servicios Informáticos.

Fin.

6. Documentos de referencia (interacción con otros documentos)

Responsable	Proceso o documento
Departamento de Sistemas Informáticos	Lineamientos de uso de laboratorios de cómputo.

7. Control de registros

Responsable	Registro
Departamento de Sistemas Informáticos	Solicitud de Servicio (en caso de mantenimiento mayor).
Departamento de Sistemas Informáticos	Bitácora de Sistemas Informáticos.

8. Glosario

Solicitante – Persona que realiza un requerimiento de servicio informático.

9. Control de cambios

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
01	-----	-----	Enero de 2021
02			
03			
04			
05			