



Casa abierta al tiempo

### UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA: ATENDER LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS RELACIONADAS CON TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área responsable: Dirección de Tecnologías de la Información

### Contenido

### Página

I.	Objetivo .....	2
II.	Ámbito de aplicación .....	2
III.	Interacción con módulos del SIUAM .....	2
IV.	Insumo(s) y resultado(s) .....	2
V.	Áreas administrativas participantes en el análisis .....	2
VI.	Responsable de la revisión y actualización .....	2
VII.	Revisión y actualización .....	2
VIII.	Normatividad aplicable .....	2
IX.	Glosario .....	3
X.	Directrices del procedimiento .....	3
XI.	Normas de operación .....	3
XII.	Descripción del procedimiento .....	5
XIII.	Diagrama de flujo .....	7
XIV.	Lista de distribución de la versión electrónica del procedimiento con firmas .....	9
XV.	Control de cambios .....	9

Código: PI-DTI-02	Inicio de vigencia: 28 de abril de 2021	Núm. de actualización:		Núm. de páginas: 9
Elaboró: Mat. Jacobo del Río P. Subdirector de Cómputo Administrativo	Revisión funcional: Mtro. Max de Mendizábal Carrillo Director de Tecnologías de la Información	Revisión técnica: Dr. Oscar J. Comas R. Coordinador Gral. de Información Institucional Mtra. Ma. Elena Daines Pineda Directora de Análisis y Seguimiento Institucional	Revisión jurídica: Mtro. Rodrigo Serrano Vásquez Abogado General	Autorizó: Dr. José Antonio De los Reyes Pineda Secretario General
Fecha de elaboración: 29 de enero de 2021	Fecha de revisión funcional: 4 de febrero de 2021	Fecha de revisión técnica: 8 de febrero de 2021	Fecha de revisión jurídica: 13 de abril de 2021	Fecha de autorización: 28 de abril de 2021

**I. Objetivo:**

Establecer las actividades administrativas para atender las solicitudes de servicios relacionadas con Tecnologías de la Información.

**II. Ámbito de aplicación:**

El presente procedimiento es aplicable para la atención de las solicitudes registradas en la Mesa de servicios, por las trabajadoras y los trabajadores adscritos a la Rectoría General y las usuarias y los usuarios del SIIUAM en unidades universitarias.

**III. Interacción con módulos del SIIUAM:**

No aplica

**IV. Insumo(s) y resultado(s):**

Insumo(s): Solicitud de servicio

Resultado(s): Solicitud atendida

**V. Áreas administrativas participantes en el análisis:**

En Rectoría General:

5.1 Dirección de Análisis y Seguimiento Institucional

5.2 Dirección de Tecnologías de la Información

**VI. Responsable de la revisión y actualización:**

La Dirección de Tecnologías de la Información, será responsable de coordinar la revisión y actualización de este procedimiento.

**VII. Revisión y actualización:**

El presente procedimiento será revisado y actualizado si se modifican la normatividad aplicable, el proceso administrativo o de mejora continua; por inserción tecnológica o por revisión bianual.

**VIII. Normatividad aplicable:**

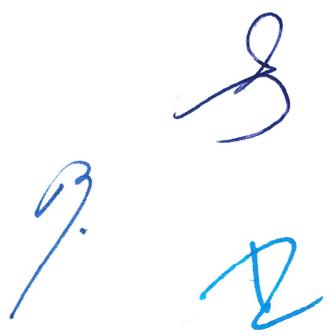
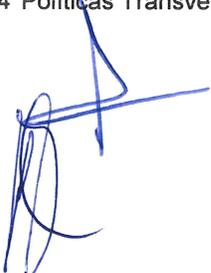
Legislación universitaria

8.1 Ley Orgánica

8.2 Reglamento Orgánico

8.3 Reglamento para la Transparencia de la Información Universitaria

8.4 Políticas Transversales para Erradicar la Violencia por Razones de Género



**IX. Glosario:**

- 9.1 Administradora o administrador de la Mesa de servicios: trabajadora o trabajador encargado de gestionar las actividades de la Mesa de servicios.
- 9.2 Área de soporte: grupo de trabajadores de la Dirección de Tecnologías de la Información que cuenta con los conocimientos y habilidades para resolver una solicitud de servicio clasificada en una categoría del catálogo de la Mesa de servicios.
- 9.3 Mesa de servicios: unidad funcional de la Dirección de Tecnologías de la Información responsable de gestionar y dar cumplimiento a las solicitudes de servicios, cambios y atención de incidentes.
- 9.4 Titular de área de soporte: trabajadora o trabajador de la Dirección de Tecnologías de la Información con la responsabilidad de gestionar el cumplimiento de las solicitudes asignadas a su categoría.
- 9.5 Usuaría o usuario de Mesa de servicios: trabajadora o trabajador de la Universidad que utiliza los servicios de tecnologías de información y comunicaciones.

**Siglas:**

DTI: Dirección de Tecnologías de la Información

SIUAM: Sistema Integral de Información de la Universidad Autónoma Metropolitana

**X. Directrices del procedimiento:**

- 10.1 Contribuir a la eficiente atención en los servicios de cómputo que son responsabilidad de la DTI, bajo los principios de seguridad, integridad de la información y transparencia.
- 10.2 Establecer el nivel de responsabilidad de las áreas que intervienen en el procedimiento.

**XI. Normas de operación:**

**Acerca de la recepción de solicitudes:**

- 11.1 Las usuarias y los usuarios de la Mesa de servicios que cuenten con la aplicación en web podrán registrar la solicitud de servicio.
- 11.2 Las usuarias o los usuarios de la Mesa de servicios que no tengan acceso a la aplicación web de la Mesa de servicios, podrán realizar la petición del servicio por medio de:
  - Cuentas de correo electrónico publicadas en la página web de la Mesa de servicios.
  - Llamada telefónica a las extensiones publicadas en la página web de la Mesa de servicios.
- 11.3 Para el registro de las solicitudes, las usuarias y los usuarios deberán apegarse al catálogo de servicios establecido por la DTI, disponible en la página web de la Mesa de servicios.
- 11.4 Para las usuarias o los usuarios de las unidades universitarias, la solicitud del servicio se aplicará para las categorías que tengan derecho en la Mesa de servicios.
- 11.5 La DTI no atenderá solicitudes de servicio para equipos de cómputo que no sean propiedad de la Universidad.



11.6 En caso de que la o el solicitante no se encuentre satisfecho con la atención del servicio, la solicitud podrá ser reabierta.

**Acerca del control de la Mesa de servicios:**

11.7 La DTI designará a la administradora o el administrador de la Mesa de servicios.

11.8 La DTI, por medio de la Mesa de servicios, será el área responsable de notificar a las usuarias y los usuarios sobre los avisos importantes o mantenimientos derivados de las actividades de la Dirección.

11.9 Los cambios en la clasificación de las categorías del catálogo de la Mesa de servicios deberán realizarse de acuerdo con el *Procedimiento Institucional para atender cambios en la infraestructura tecnológica y aplicaciones*.

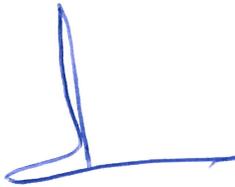
11.10 La administradora o el administrador de la Mesa de servicios generará el reporte mensual de las solicitudes de servicio atendidas.

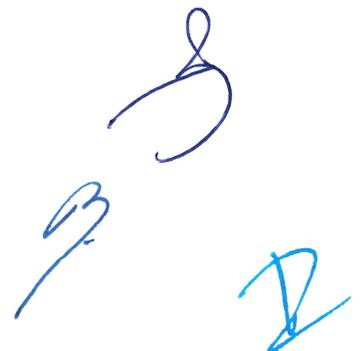
  
  


**XII. Descripción del procedimiento:**

Responsable	Núm.	Actividad	Cambios de Estado
			Mesa de servicios
Usuaría o usuario de la Mesa de servicios:	1A	En caso de tener acceso a la aplicación web de la Mesa de servicios, elige del catálogo la categoría que corresponda, genera la <i>Solicitud de servicio</i> y cambia el estado a "Nuevo"; automáticamente se asigna un número a la <i>Solicitud</i> y se envía correo electrónico al titular del área de soporte respectiva ( <i>continúa en la actividad 3</i> ).	<i>Solicitud de servicio: "Nuevo"</i>
	1B	En caso de no tener acceso a la aplicación web de la Mesa de servicios, realiza la petición mediante llamada telefónica o por correo electrónico al Departamento de Apoyo Técnico.	
Departamento de Apoyo Técnico:	2B	Recibe la llamada telefónica o el correo electrónico, genera la <i>Solicitud</i> y cambia el estado a "Nuevo" en la aplicación web; automáticamente se asigna un número a la <i>Solicitud</i> y envía correo electrónico al o la titular del área de soporte correspondiente ( <i>continúa en la actividad 3</i> ).	<i>Solicitud de servicio: "Nuevo"</i>
Titular del Área de Soporte:	3	Recibe el correo electrónico con la <i>Solicitud</i> y revisa que la categoría elegida del catálogo corresponda a su área de soporte y cambia el estado de la <i>Solicitud</i> a "Abierto".	<i>Solicitud de servicio: "Abierto"</i>
Administradora o administrador de la Mesa de servicios:		3.1 Si la <i>Solicitud de servicio</i> no corresponde a su área de soporte, notifica a la administradora o el administrador de la Mesa de servicios para su reclasificación. 3.2 Recibe la <i>Solicitud</i> y la revisa. 3.2.1 En caso de que la <i>Solicitud</i> no proceda, se cancela y le informa a la usuaria o el usuario por correo ( <i>continúa en la actividad 8</i> ) 3.3 Reclasifica la <i>Solicitud</i> de acuerdo con la descripción y la asigna al área de soporte correspondiente.	<i>Solicitud de servicio: "Cancelado"</i>
Titular del área de soporte:	4	Recibe la <i>Solicitud</i> correspondiente a su área de soporte y revisa si la categoría es un servicio, cambio o incidente.	
		4.1 Si la <i>Solicitud</i> es un incidente o un cambio. ( <i>Continúa en el Procedimiento Institucional para atender incidentes o en el Procedimiento Institucional para atender cambios en la infraestructura tecnológica y aplicaciones apartado 12.2, según corresponda</i> ).	
	5	Si la <i>Solicitud</i> es un servicio, la autoriza, establece la prioridad y la asigna al personal del área de soporte que corresponda para su atención; en caso de requerir información adicional se la solicita a la usuaria o el usuario.	
Área de soporte asignada:	6	Realiza las actividades necesarias, de acuerdo con la categoría, para dar cumplimiento a la <i>Solicitud</i> .	<i>Solicitud de servicio: "Abierto"</i>

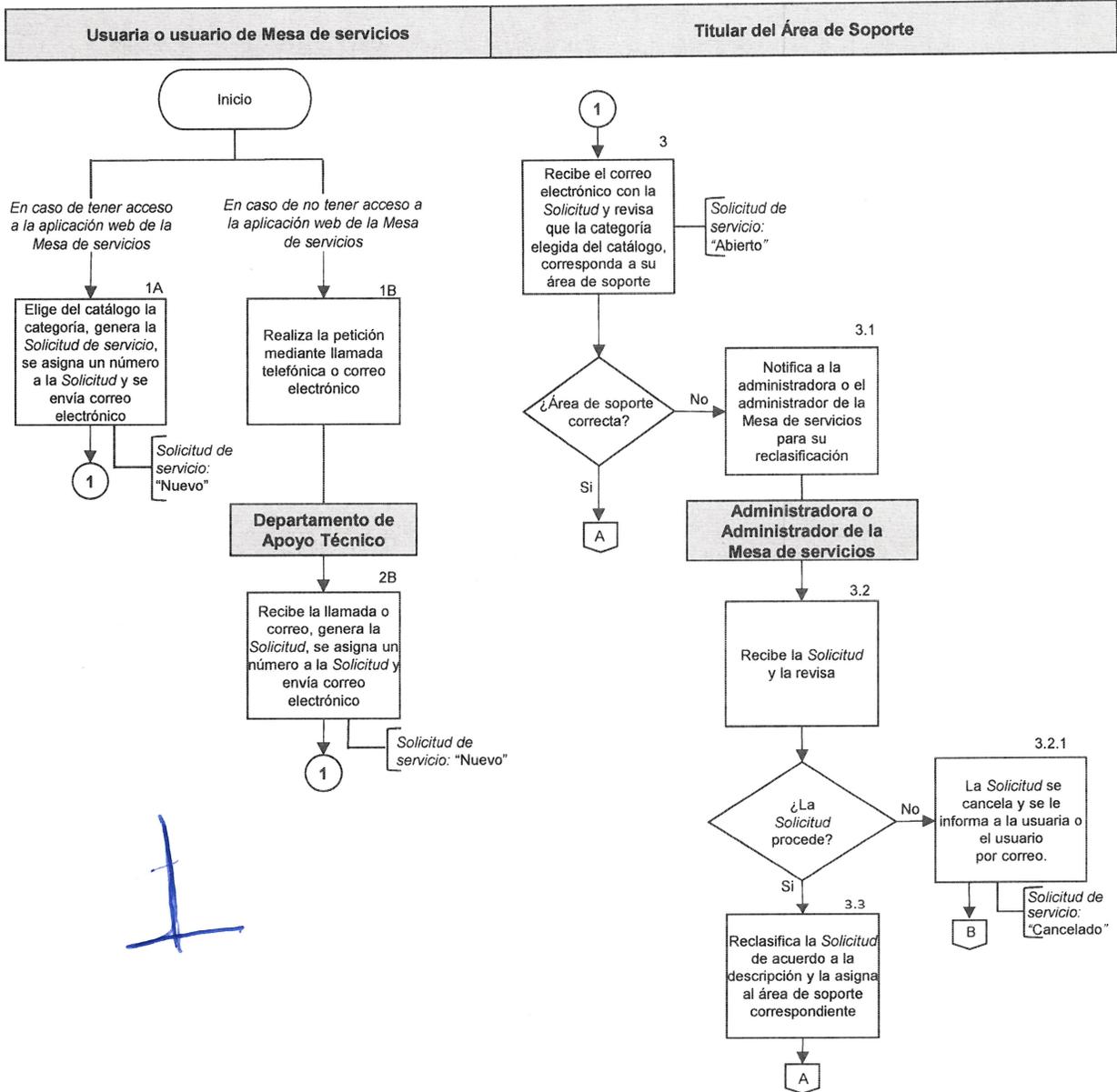
Responsable	Núm.	Actividad	Cambios de Estado
			Mesa de servicios
Área de soporte asignada:	7	Una vez concluida la atención, cierra la <i>Solicitud</i> en la aplicación web de la Mesa de servicios y automáticamente se envía un correo electrónico de notificación de <i>Solicitud</i> atendida y cerrada exitosamente a la usuaria o el usuario.	<i>Solicitud de servicio: "Cerrado exitosamente"</i>
Usuaría o usuario de la Mesa de servicios:	8	<p>Recibe el correo electrónico con la notificación del estado de la <i>Solicitud</i> y si esta fue atendida revisa el trabajo realizado.</p> <p>8.1 En caso de que no se encuentre satisfecho con el servicio, reabre la <i>Solicitud</i> mediante un correo, aplicación o llamada telefónica, con el mismo número de <i>Solicitud</i> asignado (<i>continúa en la actividad 3</i>)</p> <p style="text-align: center;"><b>Fin del procedimiento</b></p>	





**XIII. Diagrama de flujo:**

**Atender las solicitudes de servicios relacionadas con tecnologías de la información**

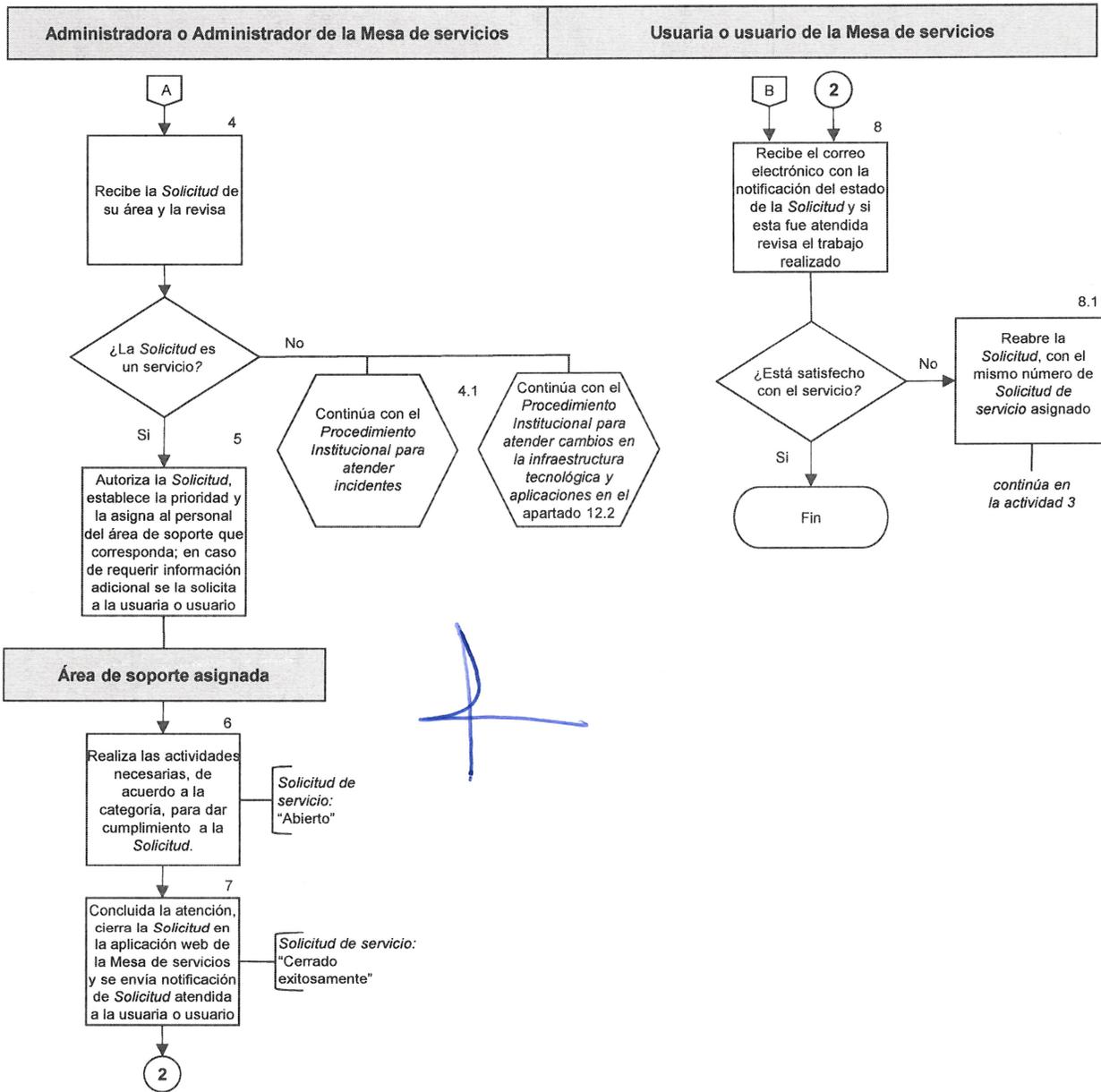


*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Atender solicitudes de servicios relacionadas con tecnologías de la información



**XIV. Lista de distribución de la versión electrónica del procedimiento con firmas:**

En Rectoría General:

- 14.1 Secretaría General
- 14.2 Oficina del Abogado General
- 14.3 Contraloría
- 14.4 Tesorería General
- 14.5 Coordinación General de Administración y Relaciones Laborales
- 14.6 Coordinación General de Difusión
- 14.7 Coordinación General para el Fortalecimiento Académico y Vinculación

En unidades universitarias:

- 14.8 Secretaría de Unidad

La difusión en medios electrónicos se realizará en la sección de procedimientos institucionales en la página web de la Universidad.

**XV. Control de cambios:**

Revisión Núm.	Fecha	Hoja Núm.	Motivo o Causa
No aplica			