
	Título:	SOLICITUD DE SERVICIOS					
	Subproceso	Desarrollo de Sistemas	Proceso	Tecnologías de la Información y la Comunicación			
	Documento Actual			Cancela y Sustituye al Documento			
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	
	PE-CGTIC-DS-02	05	15/08/2018	PE-CGTIC-DS-02	04	20/06/2018	

OBJETIVO

Brindar a los docentes y administrativos que manejan un sistema de información institucional un mecanismo automatizado que les permita reportar en tiempo una problemática presentada y vinculada con el acceso a la información, garantizando una atención eficiente y de calidad a los usuarios del SIIA.

ALCANCE

Las solicitudes de servicios podrán ser realizadas por docentes y administrativos que cuenten con la autorización para acceder al SIIA o a los servicios ofrecidos a través de la Intranet, este servicio aplica a fallas de sistemas del SIIA y de los sistemas Web e instalación de sistemas.

POLÍTICAS

1. Los Usuarios solicitantes deben registrarse por obligatoriedad por este Procedimiento específico mencionado, así como hacer uso de los formatos correspondientes descritos en este procedimiento

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

4.0 DESARROLLO



4.1 Inicio servicio

No.	Responsable	Actividad
1.	Usuario Solicitante	<p>Levanta el servicio a través del Sistema de Atención a Usuarios de Tecnologías de Información (SAU-TI) ubicado en la intranet.</p> <p>Nota 1: El Usuario deberá describir la problemática presentada con la finalidad de poder tener la mayor cantidad posible del tipo de problema presentado.</p>



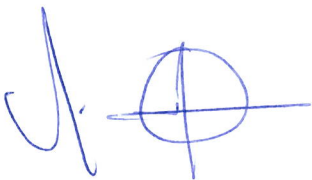


	Título:		SOLICITUD DE SERVICIOS					
	Subproceso		Desarrollo de Sistemas	Proceso	Tecnologías de la Información y la Comunicación			
	Documento Actual			Cancela y Sustituye al Documento				
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:		
	PE-CGTIC-DS-02	05	15/08/2018	PE-CGTIC-DS-02	04	20/06/2018		



1.1		<p>Nota 2: para poder reportar este servicio el usuario deberá contar con un usuario registrado de la Intranet o bien del Sistema Institucional de Información Administrativa (SIIA).</p> <p>En caso de no contar con usuario de intranet ir apartado 4.2 caso contrario ir a 2</p>
2.1	(SAU-TI)	<p>Asigna número de folio del servicio y notifica al usuario el servicio asignado por medio de correo electrónico en forma automática para seguimiento del servicio.</p> <p>Notifica por medio de un correo electrónico a los responsables de proyectos académicos y administrativos y al jefe del departamento de desarrollo el número de folio del servicio así como la descripción del mismo.</p>
3.1	Responsables de proyectos académicos y administrativos	<p>Ingresa al sistema de reporte de servicios vía Web SAU-TI, para seguimiento de acuerdo a la notificación del correo.</p> <p>Se asigna el servicio al programador que competa mediante el SAU-TI</p>
4.	(SAU-TI)	<p>Envía un correo electrónico en forma automática al usuario solicitante, al programador y al jefe de desarrollo en donde se especifica al técnico asignado.</p>

	Título:		SOLICITUD DE SERVICIOS					
	Subproceso		Desarrollo de Sistemas	Proceso	Tecnologías de la Información y la Comunicación			
	Documento Actual			Cancela y Sustituye al Documento				
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:		
	PE-CGTIC-DS-02	05	15/08/2018	PE-CGTIC-DS-02	04	20/06/2018		

5.	Programador	<p>Recibe un correo electrónico en forma automática por el Sistema de Atención a Usuarios de Tecnologías de Información (SAU-TI) en donde se especifica la información y el detalle del problema.</p>
5.1		<p>Ingresa al Sistema de Atención a Usuarios de Tecnologías de Información (SAU-TI) vía web y cambia el status del servicio a en proceso</p>
5.2		<p>Nota 1: en caso de ser necesario el responsable del proyecto se pondrá en contacto vía correo electrónico o telefónico con el usuario para que le detalle con mayor precisión el tipo de problema presentado o bien concertar una cita con la finalidad de visitarlo en sitio.</p> <p>En caso de no poder resolver el problema, pide aprobación al jefe de desarrollo en caso contrario 7.5</p>
6.	Jefe del departamento de desarrollo	<p>Recibe solicitud aprobación.</p>
6.1		<p>Analiza el problema.</p>
6.2		<p>Emite veredicto.</p>

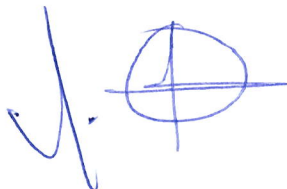






	Título:		SOLICITUD DE SERVICIOS						
	Subproceso		Desarrollo de Sistemas		Proceso			Tecnologías de la Información y la Comunicación	
	Documento Actual			Cancela y Sustituye al Documento					
	Clave del Documento:		Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:			Revisión:	Inicia Vigencia:
	PE-CGTIC-DS-02		05	15/08/2018	PE-CGTIC-DS-02			04	20/06/2018



7.	Programador	Recibe veredicto.
7.1		Si el veredicto es no procede ir a 7.2 en caso contrario ir a 7.5
7.2		Emite un correo al usuario solicitante explicando la no procedencia del servicio.
7.3		Ingresa al sistema de reporte de servicio, cambiando el status del servicio ha terminado explicando el motivo de la no procedencia.
7.4		Finaliza el servicio.
7.5		Resuelve el problema.
7.6		Ingresa al sistema de reporte de servicio, cambiando el status del servicio ha terminado.
8.	Usuario Solicitante	Recibe notificación.
		Fin del procedimiento.

4.2 Levantar servicio telefónico

No.	Responsable	Actividad
1.	Usuario solicitante	Levanta el servicio a la extensión 1008 proporcionando número de empleado, nombre y problema presentado.
2.	Responsables de proyectos académicos y administrativos	Levanta el servicio en el sistema.

FO-CP-DGC-01 rev.03
 Fecha de emisión: 20/04/2018
 Página 4 de 7

	Título:		SOLICITUD DE SERVICIOS					
	Subproceso		Desarrollo de Sistemas	Proceso	Tecnologías de la Información y la Comunicación			
	Documento Actual			Cancela y Sustituye al Documento				
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:		
	PE-CGTIC-DS-02	05	15/08/2018	PE-CGTIC-DS-02	04	20/06/2018		

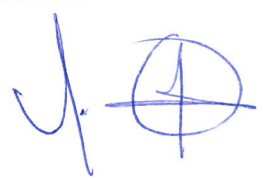
3.	(SAU-TI)	Asigna número de servicio y notifica al usuario el servicio asignado por medio de un correo electrónico en forma automática.
3.1		Notifica por medio de un correo electrónico al jefe de unidad y al jefe del departamento de desarrollo el número de servicio y la descripción del mismo.
		Regresa apartado 4.1 punto 3.

FORMATOS

No.	Código	Nombre del Documento	Responsable del almacenamiento	Tiempo de retención
1.	N/A	N/A	N/A	N/A

GLOSARIO

No.	Concepto
1.	<i>Sitio Web:</i> Es un conjunto de archivos electrónicos y páginas Web referentes a un tema en particular, que incluye una página inicial de bienvenida, generalmente denominada home page, con un nombre de dominio y dirección en Internet específicos.
2.	<i>Intranet:</i> Básicamente, Intranet es una estructura de red basada en el enfoque del Internet, cuyo acceso está restringido a un grupo específico. La finalidad del acceso restringido es la de garantizar la máxima seguridad posible para el intercambio de datos dentro de una institución u organización corporativa, meta que se pretende con otras infraestructuras de red, como es el caso de las ya tan famosas "paredes de fuego" (firewalls).
3.	<i>Sistema:</i> Conjunto de componentes que interactúan entre sí para lograr un objetivo.
4.	<i>Sistema de Información:</i> Es aquél que permite recopilar, administrar y manipular un conjunto de datos con la finalidad de apoyar en la toma de decisiones, así como las distintas actividades orientadas al desarrollo de la institución. Por lo tanto podemos decir que un sistema de información es un conjunto de subsistemas que incluyen hardware, software, medio de almacenamiento de datos ya sea primario, secundario y bases de datos relacionados entre si con el fin de procesar entradas para realizar





	Título:		SOLICITUD DE SERVICIOS				
	Subproceso	Desarrollo de Sistemas	Proceso	Tecnologías de la Información y la Comunicación			
	Documento Actual			Cancela y Sustituye al Documento			
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	
	PE-CGTIC-DS-02	05	15/08/2018	PE-CGTIC-DS-02	04	20/06/2018	




	transformaciones a esas entradas y convertirlas en salidas información importantes en las tomas de decisiones.
5.	<i>Dato</i> : es un valor específico por ejemplo "20".
6.	<i>Información</i> : corresponde a un par ordenado, a el conjunto de un dato y una descripción por ejemplo "Edad =20" por ende La información son todos aquellos datos transformados o modificados que tienen valor para aquellos usuarios que hacen uso de ellos.
7.	<i>Sistema de Atención a Usuarios de Tecnologías de Información (SAU-TI)</i> . Sistema desarrollado por la Coordinación de Informática con la finalidad de que sus usuarios puedan levantar una ordeno que apoye a la resolución de un problema o la aplicación de un servicio. Este sistema se encuentra en la Intranet UNACAR
8.	<i>SIIA</i> : (Sistema Integral de Información Administrativa), Capaz de generar sistemáticamente, información especializada que les permita construir con criterios comunes, indicadores de desempeño aplicados a la administración financiera y la gestión académica con base en costos unitarios por ende contar con información oportuna, confiable y estandarizada sobre la gestión administrativa y financiera que representa el insumo fundamental para llevar a cabo procesos de planeación participativa.

DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

No.	Concepto
1.	N/A

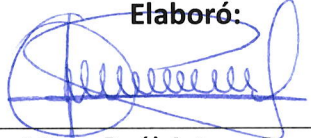
CONTROL DE REVISIONES

No. de revisiones	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de Modificación
05	Pie de página	Cambio de fecha de emision	15/08/2018

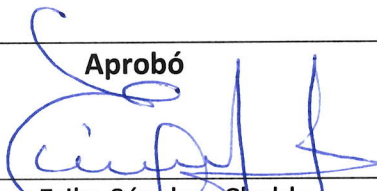
	Título:		SOLICITUD DE SERVICIOS					
	Subproceso		Desarrollo de Sistemas	Proceso	Tecnologías de la Información y la Comunicación			
	Documento Actual			Cancela y Sustituye al Documento				
	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:	Clave del Documento:	Revisión:	Inicia Vigencia:		
	PE-CGTIC-DS-02	05	15/08/2018	PE-CGTIC-DS-02	04	20/06/2018		

Elaboró:



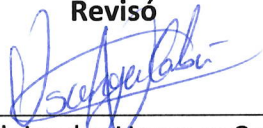
Mtro. Raúl Arturo Peralta
Jefe del Departamento de Desarrollo

Aprobó




Mtra. Erika Sánchez Chable
Coordinadora General de Tecnologías de la Información y la Comunicación

Revisó



Lic. Alejandra Uscanga Coba
Responsable del SGC

Autorizó:



Mtra. Delfina Cervera Rebolledo
Representante de la Dirección

Las firmas avalan la responsabilidad de las personas que elaboran y dan su visto bueno, revisan y aprueban el presente documento para su implementación en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma del Carmen.