

Catálogo de servicios y tiempos de atención (C-FMAT-CTIC-01/REV:01).

Servicio de Atención a Usuarios y Soporte de Servicios de Tecnologías de Información.

Los servicios que se prestan a través del procedimiento de Atención a Usuarios y Soporte de Servicios de Tecnologías de Información podrán ser RESUELTOS en los tiempos máximos establecidos en la siguiente tabla:

Tiempo máximo de resolución de reportes.

Tipo de Servicio	Tiempo máximo de resolución del Reporte
Consulta y apoyo técnico	Programado
Publicación Web	3 días
Servidores	15 días
Correo electrónico	7 días
Listas de correo electrónico	3 días
Cuentas de usuario	3 días
UADY virtual	3 días
Diseño, desarrollo o modificación Web	Programado
Red inalámbrica	3 días
Red	7 días
Telefonía	7 días
Internet	5 días
Impresoras	3 días
Instalación de Software	5 días
Virus	15 días
-Soporte Técnico (CC)	5 días
Servicio de impresión CC	3 días
Equipo de cómputo del CC	7 días
Equipo audiovisual del CC	7 días
Instalación y configuración de equipo	10 días
Bases de Datos (bibliotecarias)	3 días

Características de los servicios

Las características de los servicios que se prestan a través del procedimiento de Atención a Usuarios y Soporte de Servicios de Tecnologías de Información quedan descritas en la siguiente tabla.

Tipo de Servicio	Requisitos necesarios para prestar el servicio	Características del servicio	Requisitos a verificar antes de la entrega
Consulta y apoyo técnico	Disponibilidad de tiempo. Que el personal cuente con la competencia requerida.	La característica del servicio estará dada por la consulta o apoyo técnico que solicite el usuario.	Que la consulta o apoyo sea proporcionado.
Publicación web	Que el contenido de lo que se va a publicar esté autorizado. Que el servidor web esté funcionando. Que haya red.	Que la información sea visible a través de Internet.	Entrar a la página donde se publicó y hacer clic en la liga para verificar que la información sea visible.
Servidores	Contar con las licencias correspondientes Contar con el hardware para soportar el servicio solicitado.	El servidor proporcione el servicio para el cual fue configurado.	Que el Servicio solicitado esté funcional.
Correo electrónico	Que se encuentre funcionando el servidor de correo electrónico de la UADY. Que esté funcionando el servidor de correo electrónico de la FMAT. Que haya red.	Envío y recepción de correo electrónico.	Iniciar sesión con la cuenta de correo. Enviar y recibir una cuenta de correo desde la misma cuenta.
Listas de Correo electrónico	Que se encuentre funcionando el servidor de correo electrónico de la UADY. Que esté funcionando el servidor de correo electrónico de la FMAT. Que haya red.	Que las personas que cuentan con el permiso puedan enviar correo electrónico a la lista correspondiente. Que todos los miembros de la lista reciban los correos enviados a la misma.	Enviar un correo de prueba y verificar que llegue al menos a un destinatario de la lista.
Cuentas de	Que el usuario	Nombre completo	Que el usuario inicie

Tipo de Servicio	Requisitos necesarios para prestar el servicio	Características del servicio	Requisitos a verificar antes de la entrega
usuario	<p>pertenezca a la FMAT. Verificar la identidad del usuario.</p>	<p>del usuario. Cuenta de correo electrónico. Validar el acceso a los diferentes servicios que ofrece al Facultad.</p>	<p>sesión con la cuenta.</p>
UADY virtual	<p>Que la plataforma UADY virtual esté activa. Directorio activo en producción.</p>	<p>Acceso al usuario a la plataforma UADY virtual.</p>	<p>Que el usuario inicie sesión con la cuenta</p>
Diseño, desarrollo o modificación Web	<p>Que el servidor web esté funcionando. Que haya red.</p>	<p>Que la información sea visible a través de Internet.</p>	<p>Entrar a la página donde se publicó y hacer clic en la liga para verificar que la información sea visible.</p>
Red inalámbrica	<p>Que el servicio de Telmex esté funcionando. Que los equipos de comunicación estén funcionando.</p>	<p>Que los usuarios tengan conectividad a la red local y al Internet.</p>	<p>Que el usuario se conecte a la red según su perfil. Realizar una búsqueda en internet.</p>
Red	<p>Que el servicio de Telmex esté funcionando. Que los equipos de comunicación estén funcionando.</p>	<p>Que los usuarios tengan conectividad a la red local y al Internet.</p>	<p>Que el medio de transmisión esté en buen estado. Que el usuario pueda hacer una búsqueda en internet.</p>
Telefonía	<p>Que la red local esté funcionando. Que el conmutador de voz esté funcionando</p>	<p>Que los usuarios puedan realizar comunicaciones internas y externas por voz de acuerdo a su perfil.</p>	<p>Llamar a una extensión de referencia (1001). Dependiendo del perfil del usuario, hacer una llamada a la calle, a celular o larga distancia.</p>
Internet	<p>Que se cuente con red.</p>	<p>Que el usuario puede navegar en Internet.</p>	<p>Que el usuario pueda hacer una búsqueda en internet.</p>
Impresoras	<p>Que haya red si se trata de impresora en red.</p>	<p>Que el usuario pueda imprimir en la impresora</p>	<p>Imprimir una página de prueba.</p>

Tipo de Servicio	Requisitos necesarios para prestar el servicio	Características del servicio	Requisitos a verificar antes de la entrega
Instalación de Software	<p>Contar con el software correspondiente.</p> <p>Que se tenga permisos de administrador en el equipo.</p> <p>El software se instala con la configuración default a menos que el usuario especifique otra configuración.</p>	<p>configurada.</p> <p>Que el usuario pueda utilizar el software que solicitó sea instalado.</p>	<p>Abrir el software instalado y que no marque error.</p> <p>En el caso de salas del CC se inicia sesión con una cuenta de prueba con los permisos de alumnos verifica que funcione el software.</p>
Soporte Técnico (CC)	<p>Que el equipo este operativo.</p> <p>Que se cuente con red.</p>	<p>Que el equipo que reportó esté funcional o le sea dada una solución.</p>	<p>Que el soporte técnico sea proporcionado.</p>
Instalación y configuración de equipo	<p>Que se cuente con el software que solicita.</p>	<p>Que el equipo esté funcional de acuerdo con las configuraciones.</p> <p>Que el equipo cuente con el software aprobado funcionando.</p>	<p>Que el listado de software que solicitó esté instalado en el equipo.</p> <p>Que tenga configurada la red alámbrica e inalámbrica.</p> <p>Que esté en el directorio activo.</p> <p>Que la cuenta de usuario del cliente este como administrador.</p> <p>Que se le instalen los programas básicos aunque no los solicite (antivirus, descompresor de archivos).</p>
Bases de Datos (biblotecarias)	<p>Tener el nombre de la BD.</p>	<p>Que el usuario tenga acceso a las bases de datos bibliotecarias.</p>	<p>Que el usuario cuando ingrese a la BD correspondientes le indique que es usuario de la UADY.</p>
Servicio de impresión CC	<p>Que esté en funcionamiento el servidor de impresión de la Facultad.</p> <p>Las políticas del</p>	<p>Impresión de documentos a color inyección de tinta y láser blanco y negro.</p>	<p>Impresoras en funcionamiento y con tóner/tinta.</p> <p>Red en los equipos del área de servicio</p>

Tipo de Servicio	Requisitos necesarios para prestar el servicio	Características del servicio	Requisitos a verificar antes de la entrega
	<p>directorio activo estén aplicadas en las computadoras.</p> <p>Contar con licencias vigentes del sistema de impresión.</p> <p>Impresoras.</p>		<p>de impresión.</p> <p>Sistema Pcounter en funcionamiento.</p>
Equipo de cómputo del CC	<p>Computadoras operativas disponibles.</p> <p>Red en las computadoras.</p> <p>Internet.</p> <p>Directorio activo en operación.</p>	<p>Computadoras con sistema operativos Windows/Linux.</p> <p>Software instalado de acuerdo a la solicitud de los profesores.</p> <p>Acceso a internet.</p>	<p>Computadora disponible y operativa.</p>
Equipo audiovisual del CC	<p>Equipo audiovisual en operación y disponible.</p>	<p>Equipo audiovisual en buen estado y operativo.</p>	<p>Equipo disponible y operativo.</p>

Servicio de Mantenimiento Correctivo.

El servicio de mantenimiento correctivo que presta el laboratorio de mantenimiento de equipo de cómputo establece que el diagnóstico del equipo no debe ser mayor a 5 días hábiles, y la reparación es previa autorización del cliente. Si el equipo requiere refacción y la pieza se encuentra en el stock, la reparación no debe ser mayor a 7 días hábiles. Si la pieza no se encuentra en el stock se establece un tiempo no mayor de 25 días hábiles para la reparación. Si la pieza no se encuentra en el mercado se procede a notificar al cliente.

Características de los servicios

Las características y requisitos del servicio de mantenimiento correctivo son:

Requisitos necesarios para prestar el servicio	Características del servicio	Requisitos a verificar antes de la entrega
Personal con la competencia del área. Contar con las herramientas Sistema para administración de recepción y entrega del equipo. Contar con los insumos para proporcionar el servicio. Contar con la infraestructura Conexión a internet	Que el equipo recepcionado salga diagnosticado o reparado.	Check list según el equipo

Servicio de Mantenimiento Preventivo.

El servicio de mantenimiento preventivo que presta el laboratorio de mantenimiento de equipo de cómputo establece que el servicio debe ser programado de acuerdo a la disponibilidad del personal y el tiempo del cliente, una vez programada la cita el mantenimiento se efectuará en un lapso no mayor a 8 hrs por equipo.

Características de los servicios

Las características y requisitos del servicio de mantenimiento preventivo son:

Requisitos necesarios para prestar el servicio	Características del servicio	Requisitos a verificar antes de la entrega
Personal con la competencia del área. Contar con las herramientas para administración de recepción y entrega del equipo. Contar con los insumos para proporcionar el servicio. Conexión a internet	El equipo debe ser entregado con el hardware limpio. En el caso de ser equipo de cómputo (pc y laptop) debe ser entregado con el software libre de virus y optimizado.	Check list según el equipo

Servicios del Centro de Cómputo.

Los servicios del Centro de Cómputo (CC) están orientados para brindar apoyo para el desarrollo de actividades con fines académicos, de investigación y/o institucionales.

El horario de servicio del CC es de lunes a viernes de 7:30 a 20:00 hrs. (y sábados de 8:00 a 14:00 hrs. atención a cursos de diplomados), Este horario está sujeto a cambios, dependiendo de las necesidades y disponibilidad de recursos de la Facultad.

Equipo de cómputo: computadoras portátiles, netbook, discos duros externos, unidades de cd-rw portátiles, reguladores y extensiones.

Equipo audiovisual: videoproyectores, retroproyectores, bocinas portátiles, cables de video, pantallas portátiles y portarrotafolios.

Los servicios prestados en el CC son:

- Reservación de sala
- Reservación de equipo de cómputo y/o audiovisual
- Préstamo de computadora en sala
- Préstamo de equipo de cómputo y/o audiovisual
- Préstamo de sala
- Reporte de servicio
- Actualización de cuenta INET
- Suministro de hojas y tóner para las impresoras del Centro de Cómputo
- Depósito de impresión
- Emisión constancia de no adeudo
- Impresión

Características de los servicios

Las características y requisitos de cada uno de los servicios anteriores se describen en las siguientes tablas:

Reservación de sala		
Requisitos necesarios para prestar el servicio	Características del servicio	Requisitos a verificar antes de la entrega
<ul style="list-style-type: none">• Cumplir las políticas del procedimiento P-FMAT-CTIC-14.• Personal de la recepción con permisos para registrar eventos en el Sistema de Reservación de Salas de Cómputo.• Computadora con acceso a la intranet de la Facultad.• Sistema de Registro de Salas operando.• Sala disponible para el día y hora solicitados por el usuario.	<p>Trato amable. Brindar información sobre la disponibilidad y tipos de salas. Notificar al usuario su reservación.</p>	<p>Verificar que los datos estén capturados correctamente.</p>

Reservación de accesorios, equipo de cómputo y/o audiovisual

Requisitos necesarios para prestar el servicio	Características del servicio	Requisitos a verificar antes de la entrega
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir las políticas del procedimiento P-FMAT-CTIC-14. • Personal de la recepción con acceso al formato Reservación de equipo de cómputo y audiovisual. • Formatos disponibles para la Reservación de equipo de cómputo y audiovisual. • Equipos disponibles para el día y hora solicitados por el usuario. 	<p>Trato amable. Brindar información sobre la disponibilidad y tipos equipos. Notificar al usuario su reservación.</p>	<p>Verificar que los datos estén anotados correctamente.</p>

Préstamo de computadora en sala

Requisitos necesarios para prestar el servicio	Características del servicio	Requisitos a verificar antes de la entrega
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir las políticas del procedimiento P-FMAT-CTIC-14. • Personal de la recepción con acceso al Sistema de Asignación de Computadoras en Sala. • Computadora disponible y operativa. • Aire acondicionado operando. • Cuenta INET vigente. 	<p>Trato amable. Internet. Computadora operativa con sistema operativo dual (Windows y Linux) y antivirus actualizado (Windows). Software. Iluminación funcional. Aire acondicionado. Sala limpia.</p>	<p>Revisión de las computadoras al inicio y a mitad del semestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inicio de sesión exitoso. • Conexión a la red. • Actualización antivirus. • Actualizaciones de Windows.

Préstamo de accesorios, equipo de cómputo y/o audiovisual

Requisitos necesarios para prestar el servicio	Características del servicio	Requisitos a verificar antes de la entrega
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir las políticas del procedimiento P-FMAT-CTIC-14. • Personal de la recepción con acceso al armario de equipo de cómputo y/o audiovisual. • Equipo de cómputo y/o audiovisual disponible y operativo. • Formatos disponibles para el registro de préstamo de equipo de 	<p>Trato amable. Equipo de cómputo y/o audiovisual operativo.</p> <p>Para computadoras portátiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antivirus actualizado. • Sistema operativo Windows, Linux o ambos. • Usuario sin contraseña. 	<p>Para las computadoras portátiles: Revisión semanal de las computadoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inicio de sesión exitoso • Conexión inalámbrica. • Actualización antivirus • Actualizaciones de Windows.

-
- **cómputo y audiovisual.**
 - **Registro de préstamo de equipo de cómputo y audiovisual completo y correctamente llenado.**

- Software.
- Maletín.
- Cable de alimentación de corriente en buen estado.

Para videoproyectores:

Cable de video en buen estado.

Cable de alimentación de corriente en buen estado.

Para proyectores de acetatos:

Cable de alimentación de corriente en buen estado.

Al momento de entregar y recibir el equipo, el maletín debe contener:

- Laptop
- Cable de alimentación de corriente (puede estar compuesto de 2 partes)

Para los videoproyectores:

Al momento de entregar y recibir el equipo, el maletín debe contener:

- Videoprojector con la lente hacia arriba
- Cable de alimentación de corriente
- Cable de video

Para los proyectores de acetato:

- Revisar que el proyector no tenga algún defecto visible
- Contenga cable de alimentación de corriente

Para las bocinas:

- Par de bocinas
- Cable de alimentación de corriente

Para otros dispositivos antes de entregar el equipo se verifica su correcto funcionamiento.

Préstamo de sala

Requisitos necesarios para prestar el servicio	Características del servicio	Requisitos a verificar antes de la entrega
<ul style="list-style-type: none">• Cumplir las políticas del procedimiento P-FMAT-CTIC-14.• Personal de la recepción con acceso a las llaves de la sala.• Sala disponible.• Aire acondicionado operando.• Computadoras operando.• Videoprojector operando.	Trato amable. Internet en las computadoras de la sala. Videoprojector y cables de video en buen estado. 80% de las computadoras operativas. Computadoras con sistema operativo dual (Windows y Linux). Computadoras con antivirus actualizado (Windows). Software para clases. Plumones y borradores para el pintarrón. Pintarrón en buen estado. Iluminación funcional. Aire acondicionado. Sala limpia.	Lista de verificación de salas y computadoras, aplicado al inicio y mitad de cada semestre: <ul style="list-style-type: none">• Inicio de sesión exitoso.• Conexión a la red.• Actualización antivirus.• Actualizaciones de Windows

Reporte de servicio

Requisitos necesarios para prestar el servicio	Características del servicio	Requisitos a verificar antes de la entrega
<ul style="list-style-type: none">• Personal de la recepción.• Computadora con acceso al Sistema de Atención a Usuarios.• Reporte del usuario.	Trato amable. Brindar confianza al usuario que su reporte será atendido. Notificar al usuario su reporte.	Verificar que los datos estén capturados correctamente.

Actualización de cuenta INET

Requisitos necesarios para prestar el servicio	Características del servicio	Requisitos a verificar antes de la entrega
<ul style="list-style-type: none">• Cumplir las políticas del procedimiento P-FMAT-CTIC-14.• Personal de la recepción con acceso a la aplicación Usuarios y equipos de active directory.	Trato amable. Realizar cambio de contraseña. Notificar al usuario del servicio.	Verificar que los datos estén capturados correctamente.

Suministro de hojas y tóner (para impresoras)

Requisitos necesarios para prestar el servicio	Características del servicio	Requisitos a verificar antes de la entrega
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud del usuario, ya sea presencial, por correo, teléfono o nota. • Personal de la recepción con acceso a la bodega de hojas y tóner. • Disponibilidad de hojas y tóner. 	<p>Trato amable. Realizar cambio correctamente del tóner o realizar alimentación de hojas en la bandeja de la impresora. Notificar al usuario del servicio.</p>	<p>En el caso de tóner, generar hoja de estado de suministros de la impresora. En el caso de las hojas se verifica visualmente que las bandejas tengan hojas.</p>

Depósito de impresión (alumnos)

Requisitos necesarios para prestar el servicio	Características del servicio	Requisitos a verificar antes de la entrega
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir las políticas del procedimiento P-FMAT-CTIC-14. • Personal de la recepción con acceso a la aplicación "Pcounter Administration". • Depósito mínimo de \$20.00, con moneda fraccionaria. 	<p>Trato amable. Realizar correctamente el depósito. Entregar comprobante de pago. Notificar al usuario del servicio.</p>	<p>Verificar que los datos estén capturados correctamente, y los datos del recibo sean correctos.</p>

Depósito de impresión (profesores o administrativos)

Requisitos necesarios para prestar el servicio	Características del servicio	Requisitos a verificar antes de la entrega
<ul style="list-style-type: none"> • El solicitante deberá contar con una cuenta activa de INET. • Servidor de impresión operativo. • Personal de la recepción con acceso a la aplicación "Pcounter Administration". • El solicitante deberá llenar completamente y firmar el Registro de impresiones de personal de la Facultad. 	<p>Trato amable. Realizar correctamente el depósito. Notificar al usuario del servicio.</p>	<p>Verificar que los datos estén capturados correctamente.</p>

Emisión constancia de no adeudo

Requisitos necesarios para prestar el servicio	Características del servicio	Requisitos a verificar antes de la entrega
<ul style="list-style-type: none">Personal de la recepción.El solicitante deberá pagar el valor de la constancia con moneda fraccionaria y proporcionar su nombre completo y plan de estudio.	<p>Trato amable.</p> <p>Entregar comprobante de pago.</p> <p>Constancia correctamente elaborada.</p> <p>Cumplir al usuario fecha de entrega.</p> <p>Tiempo máximo de elaboración 2 días hábiles.</p>	<p>Verificar que los datos estén capturados correctamente.</p>

Impresión

Requisitos necesarios para prestar el servicio	Características del servicio	Requisitos a verificar antes de la entrega
<ul style="list-style-type: none">Impresora operativa, con hojas y tóner (o inyección de tinta en su caso).Red.Terminales de impresión operativas.Computadora para envío de trabajo.Cuenta de INET con saldo disponible.Servidor de impresión operativo.	<p>Impresión a inyección de tinta o blanco/negro láser.</p> <p>Hojas papel bond tamaño carta.</p> <p>Impresión automática a doble cara.</p> <p>Impresora disponible y operativa.</p> <p>Terminal de impresión disponible y operativa.</p>	<p>Verificar en la impresora: que prenda, y el estado de hojas y tóner.</p> <p>Verificar el que prenda los equipos del área de servicios de impresión.</p> <p>Verificar el estado del servidor de impresión, a través de las terminales de impresión.</p>
