

1. OBJETIVO

Dar a conocer la secuencia de acciones para solicitar un servicio al Centro de Cómputo, así como las actividades a realizar por parte de este para dar solución a diversas situaciones de tecnologías de la información.

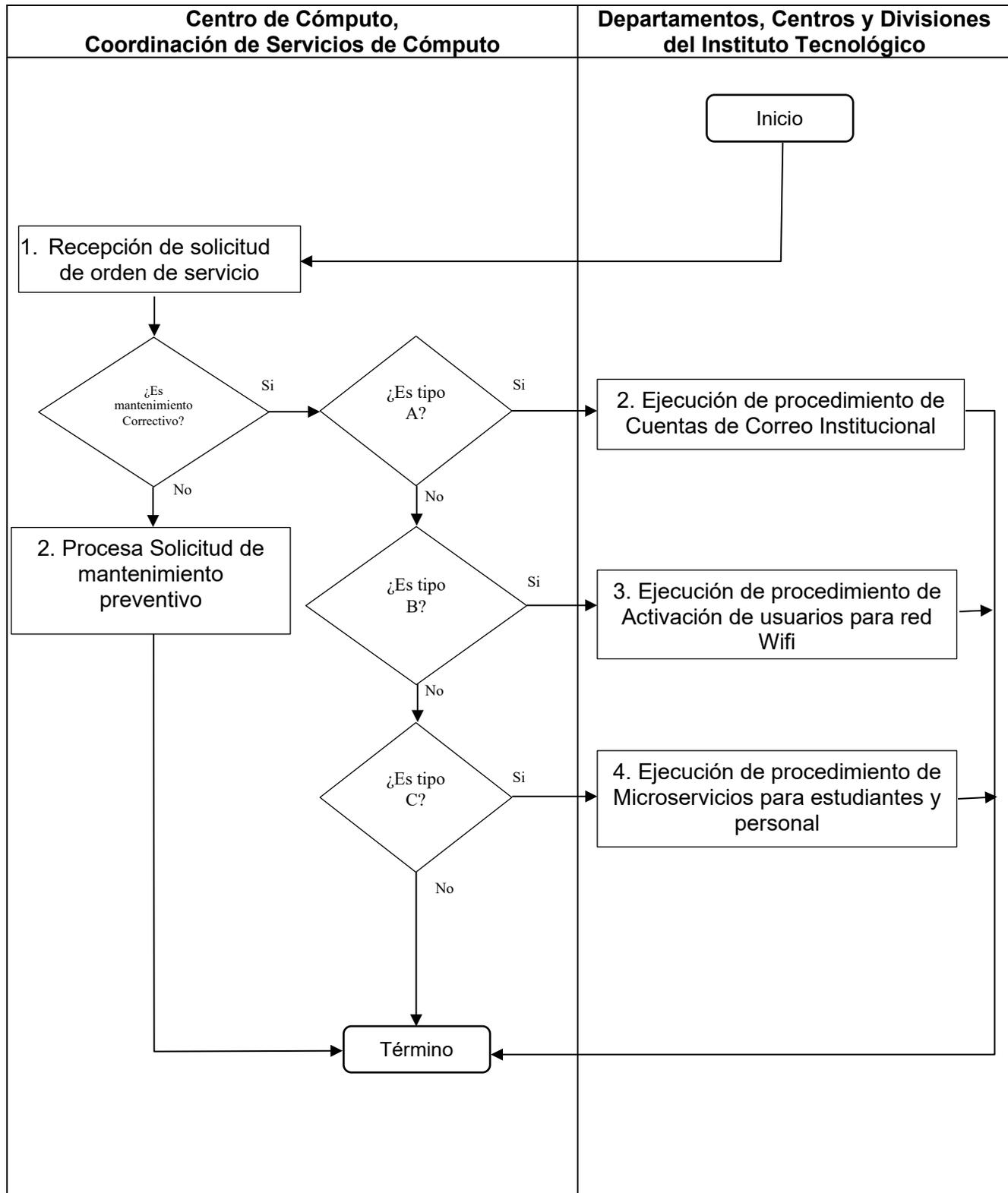
2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al estudiantado, personal docente y administrativo del Instituto Tecnológico de Morelia, que requieran de un mantenimiento correctivo, cuentas de correo institucional, activación de datos para red wifi; de algún microservicio tal como soporte técnico, licenciamiento de software y creación de espacios web con características de accesibilidad e inclusividad.

3. REGLAS DE OPERACIÓN

- 3.1. La operación del presente procedimiento es responsabilidad del Centro de Cómputo del Instituto Tecnológico de Morelia.
- 3.2. Tanto la solicitud de servicio y/o la Solicitud de Mantenimiento (ITMORELIA-IT-AD-002- 03) como la respuesta a la misma, en este procedimiento se podrá llevar a cabo utilizando diferentes herramientas tales como:
 - a. Formularios automatizados en la web.
 - b. Sistema de “tickets” digitalizado.
 - c. Cualquier otra herramienta digital que agilice el proceso.
 - d. Herramienta impresa o manual como última alternativa por falla eléctrica o problemas informáticos.

4. DIAGRAMA DE OPERACIÓN



5. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN PARA LOS SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Recepción de solicitud de orden de servicio	<p>1.1 Se hace la recepción de la solicitud de orden de servicio bajo el formato Solicitud de Mantenimiento (ITMORELIA-IT-AD-002-03).</p> <p>1.2 Quién solicita el servicio de mantenimiento correctivo, puede ser uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Cuentas de Correo Institucional b) Activación de Usuarios para red Wifi c) Microservicios para estudiantes y personal 	Centro de Cómputo
2. Procesa Solicitud de mantenimiento preventivo	2.1 Si la Solicitud de servicio es de tipo Mantenimiento preventivo se trabaja el procedimiento Mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura y equipo (ITMORELIA-IT-AD-002)	Coordinación de servicios de cómputo
3. Ejecución de procedimiento de Cuentas de Correo Institucional	3.1 Si el servicio que se solicita es de tipo mantenimiento correctivo y es para cuentas de correo institucional se ejecuta el procedimiento ITMORELIA-IT-AD-008-A	Coordinación de servicios de cómputo
4. Ejecución de procedimiento de Activación de usuarios para red Wifi	4.1 Si el servicio que se solicita es de tipo mantenimiento correctivo y es para activación de usuarios para red wifi se ejecuta el procedimiento ITMORELIA-IT-AD-008-B	Coordinación de servicios de cómputo
5. Ejecución de procedimiento de Microservicios para estudiantes y personal	5.1 Si el servicio que se solicita es de tipo mantenimiento correctivo y es microservicios para estudiantes y personal se ejecuta el procedimiento ITMORELIA-IT-AD-008-C	Coordinación de servicios de cómputo

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ✓ Norma para el Sistema de Gestión de la calidad- Requisitos. ISO 9001:2015 NMX-CC-9001-IMNC-2015.
- ✓ Norma para el Sistema de Gestión Ambiental- Requisitos. ISO 14001:2015 NMX-SSA-14001-IMNC-2015

- ✓ Norma para el Sistema de gestión para organizaciones educativas ISO 21001:2018
- ✓ Manual del Sistema de Gestión Integrado.

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Información Documentada	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro.
Solicitud de Mantenimiento	1 año	Centro de Cómputo	ITMORELIA-IT-AD-002-03 https://forms.office.com/r/1wdKgzGNbG

8. ASPECTOS AMBIENTALES

Aspecto ambiental	Control operacional y/o actividad para mitigar efectos ambientales
Consumo de Papel	Se evita en gran medida papel, informes en electrónico
Consumo de energía eléctrica	Control operacional de EE
Generación de RSU	Control Operacional de RSU

9. CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
0	16 de enero de 2023	Revisión documental