

1. OBJETIVO

Automatizar, ejecutar y dar seguimiento a solicitudes de microservicios a la comunidad del Instituto Tecnológico de Morelia.

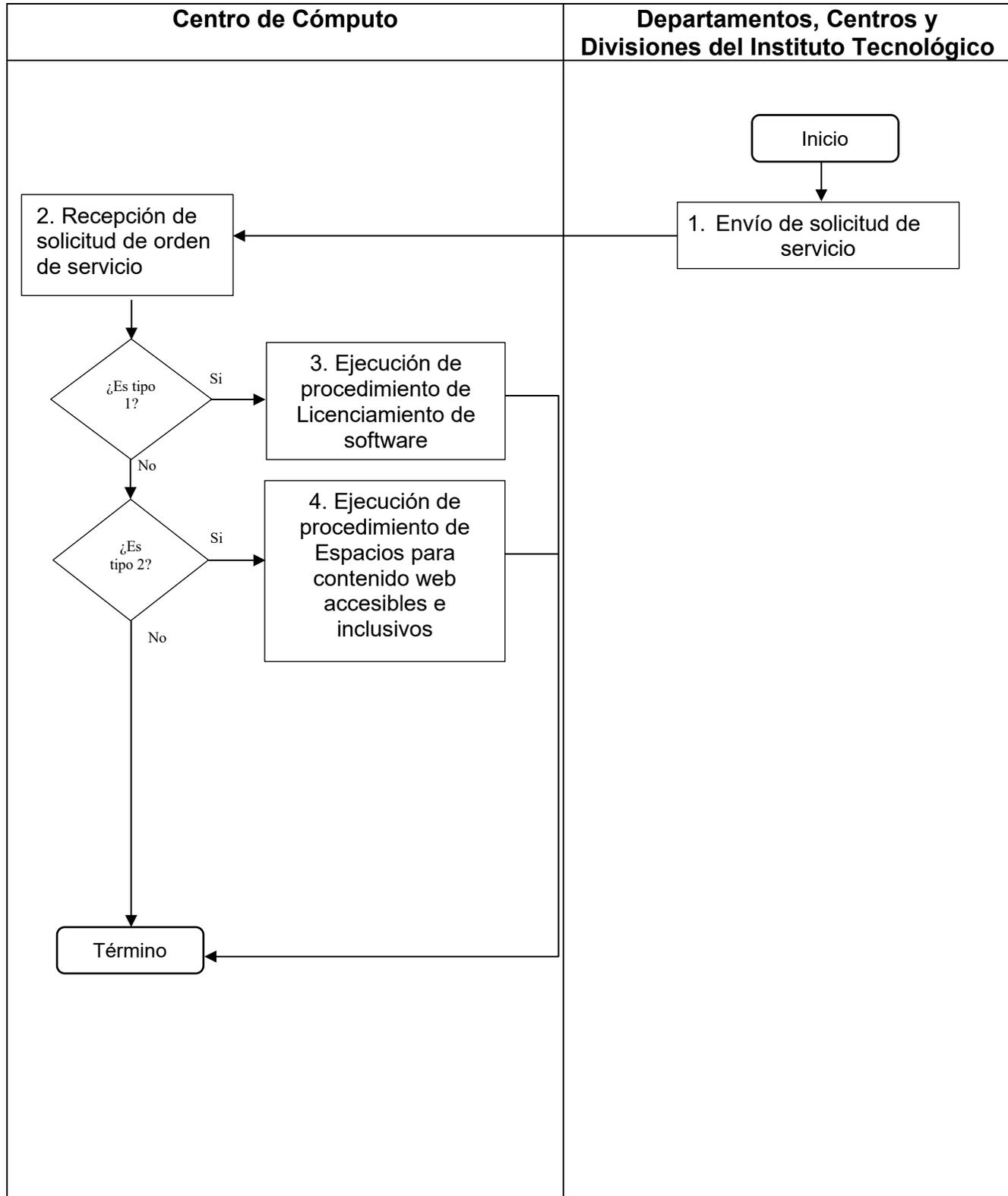
2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al estudiantado, personal docente y administrativo del Instituto Tecnológico de Morelia, que requieran de uno de los siguientes microservicios: *soporte técnico*, *licenciamiento de software*, y *creación de contenidos web para personas con capacidades diferentes*.

3. REGLAS DE OPERACIÓN

- 3.1. La operación del presente procedimiento es responsabilidad de la Coordinación de Servicios de Cómputo del Centro de Cómputo del Instituto Tecnológico de Morelia.
- 3.2. Tanto la solicitud de servicio 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

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Envío de solicitud de servicio	1.1. Las áreas interesadas envían solicitud de servicio. 1.2 Los tipos de servicio que se pueden seleccionar son: Tipo 1: Licenciamiento de software Tipo 2: Creación de Contenidos Web Accesibles e Inclusivos	Departamentos, Centros y Divisiones del Instituto Tecnológico
2. Recepción de solicitud de orden de servicio	2.1. Se valida que la solicitud esté correcta de acuerdo con el llenado y el tipo de servicio	Centro de Cómputo
3. Ejecución de procedimiento de Licenciamiento de Software	3.1 Si la solicitud es de tipo 1, se sigue el procedimiento ITMORELIA-IT-AD-008-D.	Centro de Cómputo
4. Ejecución de procedimiento para Espacios para contenido web accesibles e inclusivos	4.1 Si la solicitud es de tipo 1, se sigue el procedimiento ITMORELIA-IT-AD-008-E.	Centro 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

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Información Documentada	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro.
N/A	N/A	N/A	N/A

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