



|  |                     |  |
|--|---------------------|--|
| <b>Procedimiento para el Soporte Técnico</b> |                     |  |
| <b>Código:</b> P-FEDU-DATI-02                | <b>Revisión:</b> 04 | <b>Página:</b> 1 de 9                                  |
| <b>Fecha de emisión:</b> 06 de enero de 2014 |                     | <b>Fecha de modificación:</b> 27 de diciembre del 2019 |

## 1. OBJETIVO

Proporcionar servicios de tecnología que den soporte a las actividades académicas, de investigación y administrativas de los usuarios de la FEDU.

## 2. ALCANCE

Aplica a personal académico, administrativo y alumnos que soliciten servicios de soporte técnico.

## 3. GLOSARIO

### 3.1 SIGLAS

**DATI:** Departamento de Administración de Tecnologías de Información.  
**CGTIC:** Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación.  
**DIM:** Departamento de Innovación Mediática.  
**F:** Formato.  
**FEDU:** Facultad de educación.  
**FMAT:** Facultad de Matemáticas.  
**NAS:** Tecnología de Almacenamiento de Información (Network Attached Storage)  
**N/A:** No aplica.  
**P:** Procedimiento.  
**SAU:** Sistema de Atención a Usuario.  
**T:** Tarea.  
**TI:** Tecnologías de información.  
**UADY:** Universidad Autónoma de Yucatán.

### 3.2 DEFINICIONES



|  |                     |  |
|--|---------------------|--|
| <b>Procedimiento para el Soporte Técnico</b> |                     |  |
| <b>Código:</b> P-FEDU-DATI-02                | <b>Revisión:</b> 04 | <b>Página:</b> 2 de 9                                  |
| <b>Fecha de emisión:</b> 06 de enero de 2014 |                     | <b>Fecha de modificación:</b> 27 de diciembre del 2019 |

**Communicator.** Es una aplicación de comunicaciones unificada para usuarios. Permite una comunicación y colaboración sencilla con otros usuarios en distintas ubicaciones o zonas horarias, mediante el uso de una serie de opciones de comunicación distintas que incluyen mensajería instantánea.

**IP.** Etiqueta numérica que identifica, de manera lógica y jerárquica, a un interfaz de un dispositivo dentro de una red que utilice el protocolo IP (Internet Protocol).

**Interfaz.** Elemento de comunicación/conexión.

**Plataforma Moodle.** Es una aplicación web de tipo Ambiente Educativo Virtual, un sistema de gestión de cursos, de distribución libre, que ayuda a los educadores a crear comunidades de aprendizaje en línea.

## 4. POLÍTICAS

4.1.- El personal del DATI encargado del soporte técnico, debe apegarse a las Políticas Institucionales de Seguridad en Cómputo L-SG-CGTIC-04 que tiene establecidas la Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación (CGTIC).

4.2.- Los servicios de tecnología que ofrece el DATI en conjunto con el DIM son:

Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo.

Apoyo a video llamada.

Configuración de internet inalámbrico.

Asesoría de la plataforma MOODLE.

Gestión de cuentas de correo institucional.

Instalación y configuración de equipos periféricos (impresoras, escáneres, etc.)

Asesoría técnica en el manejo de software y hardware.

4.3.- El mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo se regula por las siguientes políticas:

4.3.1.- El mantenimiento preventivo se calendarizará y realizará con base en el programa anual de mantenimiento preventivo que se encuentra almacenado en la página Web de la Facultad de Educación en la siguiente ruta: servicios, DATI, documentos de mantenimiento preventivo.

4.3.2.- El mantenimiento correctivo deberá solicitarse por el personal del área; personalmente, vía telefónica, correo electrónico o Communicator. El tiempo de respuesta para la atención por parte del personal del DATI será en un máximo de 48 horas a partir de la solicitud del servicio.



| Procedimiento para el Soporte Técnico        |                     |  |
|--|---------------------|--|
| <b>Código:</b> P-FEDU-DATI-02                | <b>Revisión:</b> 04 | <b>Página:</b> 3 de 9                                  |
| <b>Fecha de emisión:</b> 06 de enero de 2014 |                     | <b>Fecha de modificación:</b> 27 de diciembre del 2019 |

4.3.3.- El mantenimiento preventivo y correctivo estará a cargo del personal del DATI y se notificará al usuario el tiempo aproximado de reparación y/o entrega del mismo. El tiempo de reparación y/o entrega del equipo estará en función de la demanda de servicios que tenga la Facultad de Educación. En el caso de que el personal del DATI no pueda proporcionar el servicio, se notificará al usuario que el equipo se enviará a la Facultad de Matemáticas para su reparación o se canalizará al proveedor si la garantía del equipo está vigente. El tiempo de reparación y entrega del equipo estará en función de la empresa proveedora del servicio.

4.3.4.- No se realizará reparación alguna de equipos ajenos a la Facultad de Educación.

#### 4.4.- Apoyo a Videollamada

4.4.1.- El servicio de videollamada deberá solicitarse una semana antes del evento al personal del DATI o del DIM para que el personal del DATI envíe el incidente a la Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación (CGTIC) a través del portal institucional.

4.4.2.- Personal del DATI dará seguimiento a la solicitud de la videollamada solicitada.

#### 4.5.- Administración de plataformas educativas

4.5.1.- Los cursos en línea o de apoyo a los cursos presenciales deberán ser solicitados por los profesores o coordinadores de programa al DATI o al DIM.

4.5.2.- La creación de cursos que no sean para la Facultad de Educación, deberán ser solicitados previamente por los coordinadores de programas al Secretario(a) Académico(a) o al jefe(a) de la Unidad de Posgrado e Investigación.

4.5.3.- Los cursos que no sean de la Facultad de Educación estarán vigentes mientras dure la impartición del mismo.

#### 4.6.- Solución de software y asesoría tecnológica

4.6.1.- DATI ofrecerá soluciones de software o hardware para las funciones que el usuario solicite.

4.6.2.- DATI tendrá como primera opción la recomendación de software de libre distribución.

4.6.3.- DATI promoverá el uso de tecnologías de bajo costo o gratuitas, en caso de no contar con licencias para el software requerido.

4.6.4.- La adquisición de licencias de software deberán ser autorizadas por la Dirección.

4.6.5.- El software adquirido es propiedad de la Facultad de Educación.

4.6.6.- El software estará resguardado físicamente en la bodega del DATI.

4.6.7.- El software con licencia pero que no se encuentre en disco, DATI resguardará el documento que acredite dicha licencia y el sitio en donde se descargue el software.

4.6.8.- En el DATI se prohíbe la copia ilegal de software, o que esté crackeado.



| Procedimiento para el Soporte Técnico        |                     |  |
|--|---------------------|--|
| <b>Código:</b> P-FEDU-DATI-02                | <b>Revisión:</b> 04 | <b>Página:</b> 4 de 9                                  |
| <b>Fecha de emisión:</b> 06 de enero de 2014 |                     | <b>Fecha de modificación:</b> 27 de diciembre del 2019 |

**4.6.9.- DATI asesorará en la adquisición de equipo a los usuarios que tengan fondos de proyectos asociados a la compra de equipamiento.**

**4.7.- Los criterios para selección y posterior evaluación de proveedores del DATI son: antigüedad de préstamo del servicio, el trato del proveedor, la disponibilidad para realizar el servicio, el historial de satisfacción del servicio, precio y/o la calidad del producto o servicio.**

**4.8.- Cuando el personal del DATI presta el servicio de soporte técnico a un usuario se le pide al usuario que respalde la información que se encuentra almacenada en su equipo de cómputo que considere importante. Si el cliente no tiene unidad de respaldo, el DATI le proporciona al usuario una unidad de respaldo para que realice la actividad. A solicitud del cliente, el personal del DATI puede realizar el respaldo de la información contenida en el equipo ya sea acudiendo al sitio donde se encuentra el equipo o en el DATI. En el caso de que el personal de DATI pierda la información del usuario durante la prestación del servicio de soporte técnico, el DATI intentará recuperarla. Si el personal de DATI no recupera la información, éste contactará al usuario y le informará personalmente de la pérdida.**

**4.9 El departamento de Administración de Tecnologías de la Información de la Facultad de Educación de la Universidad Autónoma de Yucatán, será responsable de la debida protección de sus datos personales mediante la adopción de medidas pertinentes que garanticen la seguridad de éstos y eviten su alteración, pérdida, transmisión y acceso no autorizado según lo dispuesto por el artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados**

**4.10 El departamento de Administración de Tecnologías de la Información de la Facultad de Educación de la Universidad Autónoma de Yucatán, será responsable de la debida conservación de la información de sus datos personales mediante la adopción de medidas pertinentes que garanticen la seguridad de éstos y eviten su acceso no autorizado.**



| Procedimiento para el Soporte Técnico        |  |                       |
|--|--|-----------------------|
| <b>Código:</b> P-FEDU-DATI-02                | <b>Revisión:</b> 04                                    | <b>Página:</b> 5 de 9 |
| <b>Fecha de emisión:</b> 06 de enero de 2014 | <b>Fecha de modificación:</b> 27 de diciembre del 2019 |                       |

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No. Tarea | Nombre de la tarea                                       | Responsable       | Descripción de la actividad  |
|-----------|--|-------------------|--|
| T1        | Recibir solicitud, acudir al sitio y registrar solicitud | Personal del DATI | 1.1 Recibe solicitud de atención de alguna anomalía o requerimiento.<br>1.2 Acude al sitio para realizar el levantamiento de la solicitud de la anomalía o requerimiento.<br>1.3 Registra en el <b>Formato de servicios y apoyo tecnológicos</b> la solicitud del servicio.  |
| T2        | Identificar, clasificar y ejecutar tipo de servicio      | Personal del DATI | 2.1 Identifica, clasifica y ejecuta el tipo de servicio determinando si es configuración, mantenimiento correctivo o instalación.<br><b>Nota 1:</b> en caso de que se trata de configuración de plataformas educativas, consulta los instructivos y/o los manuales de usuario.<br><b>Nota 2:</b> En caso de mantenimiento correctivo se diagnostica el problema, y determina el nivel de complejidad, se verifica la validez de la garantía. Si la garantía está vigente, se contacta al proveedor para hacerla válida y reparar o sustituir el equipo. Si la garantía ya no es vigente y tomando como base el nivel de complejidad detectado, se determina si se da solución al problema en las instalaciones del DATI o bien se canaliza a la CGTIC a través de su sistema de atención a usuarios (SAU), llenando el formulario respectivo ( <b>Formulario de solicitud de servicio</b> ), para especificar el tipo de servicio. |



|  |                     |  |
|--|---------------------|--|
| <b>Procedimiento para el Soporte Técnico</b> |                     |  |
| <b>Código:</b> P-FEDU-DATI-02                | <b>Revisión:</b> 04 | <b>Página:</b> 6 de 9                                  |
| <b>Fecha de emisión:</b> 06 de enero de 2014 |                     | <b>Fecha de modificación:</b> 27 de diciembre del 2019 |

|    |                             |                   |  |
|----|-----------------------------|-------------------|--|
|    |                             |                   | <p><i>Si el equipo se canaliza a FMAT, se va personalmente a su laboratorio de mantenimiento de equipos de cómputo para la recepción del equipo y especificación del tipo de servicio, dichos datos se registran en el formato de <b>reporte de entrada de equipo</b>; el horario de servicio del laboratorio en la FMAT es de lunes a viernes de 9:00 a 16:00 hrs.</i></p> <p><b>Nota 3:</b> En caso de que no tenga reparación el equipo de cómputo, se informa al usuario que se le dará de baja y se le comunica al área de patrimonio para que este realice la baja.</p> <p><b>Nota 4:</b> En caso de mantenimiento preventivo se verifica que el equipo de cómputo cuente con el software institucional o en su caso que cuente con su respectiva licencia, se procede a su realización y al término de este se registra el servicio en <b>el formato de servicio de mantenimiento preventivo</b>.</p> |
| T3 | Verificar funcionalidad     | Personal del DATI | <p>3.1 Verifica con la realización de las pruebas de funcionalidad, hasta que el producto o servicio cumpla con los requerimientos del usuario.</p> <p><b>Nota 1:</b> En caso de que el equipo no funcione se regresa a la T3 (tarea 3) o buscar otra alternativa de solución.</p> <p><b>Nota 2:</b> En caso de plataformas se valida la configuración, el acceso y/o el correcto funcionamiento al servicio solicitado y pasa a la T5 (tarea 5).</p>  |
| T4 | Liberar servicio            | Personal del DATI | <p>4.1 Libera el servicio mediante la firma del formato <b>Formato de servicios y apoyo tecnológicos (F-FEDU-DATI-01)</b> para la posterior entrega al usuario.</p>  |
| T5 | Recibir y archivar formatos | Personal de DATI  | <p>5.1 Recibe y archiva <b>Formato de servicios y apoyo tecnológicos y el Formato de evaluación del servicio</b>.</p>  |



| Procedimiento para el Soporte Técnico        |  |                       |
|--|--|-----------------------|
| <b>Código:</b> P-FEDU-DATI-02                | <b>Revisión:</b> 04                                    | <b>Página:</b> 7 de 9 |
| <b>Fecha de emisión:</b> 06 de enero de 2014 | <b>Fecha de modificación:</b> 27 de diciembre del 2019 |                       |

## 6. CONTROL DE REGISTROS

| Código         | Nombre del registro                             | Lugar de almacenamiento | Responsable de su protección  | Tiempo de retención | Disposición de los registros |
|----------------|---|-------------------------|---|---------------------|------------------------------|
| F-FEDU-DATI-01 | Formato de servicios y apoyo tecnológicos       | Archivo en carpeta      | Responsable del Servicio de Soporte Técnico                           | 1 semestre          | Destrucción                  |
| F-FEDU-DATI-10 | Formato de evaluación del servicio              | Archivo en carpeta      | Responsable del Servicio de Soporte Técnico                           | 1 semestre          | Destrucción                  |
| F-SG-CGTIC-01  | Formulario de solicitud de servicio (CGTIC)     | Correo electrónico      | Responsable del DATI  | indefinido          | N/A                          |
| F-FMAT-CTIC-03 | Reporte de entrada de equipo                    | Archivo en carpeta      | Responsable del DATI /<br>Responsable del Servicio de Soporte Técnico | 1 año               | Destrucción                  |
| F-FEDU-DATI-11 | Formato de servicio de mantenimiento preventivo | Archivo en carpeta      | Responsable del DATI /<br>Responsable del Servicio de Soporte Técnico | 1 año               | Destrucción                  |



|  |                     |  |
|--|---------------------|--|
| <b>Procedimiento para el Soporte Técnico</b> |                     |  |
| <b>Código:</b> P-FEDU-DATI-02                | <b>Revisión:</b> 04 | <b>Página:</b> 8 de 9                                  |
| <b>Fecha de emisión:</b> 06 de enero de 2014 |                     | <b>Fecha de modificación:</b> 27 de diciembre del 2019 |

## 7. ENFOQUE A PROCESOS

|                            | <b>¿A quién entrega algo? (Cliente)</b>                               | <b>¿Qué entrega? (Producto y servicio)</b>   | <b>¿Con qué requisitos?</b>   | <b>¿Cómo lo verifica?</b>  |
|----------------------------|---|--|---|--|
| <b>Salida del proceso</b>  | Usuarios de la FEDU<br>-Personal Docente y Administrativo<br>-Alumnos | Producto. Equipo de cómputo.<br>Servicio. Soporte técnico (ver política 4.2 del procedimiento) | Nombre y firma en el apartado de verificación.  | De manera visual se verifica la firma del usuario en el formato de servicios y apoyo tecnológicos. |
|                            | <b>¿De quién recibe algo?</b>   | <b>¿Qué recibe?</b>  | <b>¿Con qué requisitos?</b>   | <b>¿Cómo lo verifica?</b>  |
| <b>Entrada del proceso</b> | Usuarios de la FEDU<br>-Personal Docente y Administrativo<br>-Alumnos | El formato de servicios y apoyo tecnológicos.  | El formato de servicios y apoyo tecnológicos correctamente llenado con la solicitud del servicio. | Con el registro del servicio en el formato de servicios y apoyo tecnológicos.                      |





|  |                     |  |
|--|---------------------|--|
| <b>Procedimiento para el Soporte Técnico</b> |                     |  |
| <b>Código:</b> P-FEDU-DATI-02                | <b>Revisión:</b> 04 | <b>Página:</b> 9 de 9                                  |
| <b>Fecha de emisión:</b> 06 de enero de 2014 |                     | <b>Fecha de modificación:</b> 27 de diciembre del 2019 |

## 8. CONTROL DE REVISIONES

| Nivel de revisión | Sección y/o página               | Descripción de la modificación y mejora   | Fecha de modificación    |
|-------------------|----------------------------------|---|--------------------------|
| 01                | 3. políticas                     | Política 3.3.1 se cambió la redacción respecto a la ubicación dónde se encontraran los documentos del mantenimiento preventivo.   | 25 de agosto de 2014     |
|                   | 5. Descripción del procedimiento | Se modificó la redacción de la tarea 3. En ella se especifica cuál es el procedimiento actual en la FMAT, para el registro de los equipos que necesitan mantenimiento correctivo.   |                          |
| 02                | 5. Descripción del procedimiento | Se agregaron las tareas 4 y 5 para detallar los pasos necesarios para la liberación del servicio a cargo del CTIC. Se actualizaron las tareas 6, 7 y 8 para la verificación por parte del usuario.  | 23 de septiembre de 2014 |
| 03                | 5. Descripción del procedimiento | En la tarea 3 se cambió el orden de las notas 3 y 4. La 4 pasó hacer la nota 3 y la 3 la nota 4. La nota 4 se cambió la redacción, se especifica lo importante del software institucional en las computadoras y que al término del mantenimiento preventivo se registra los resultados en el Formato de servicio de mantenimiento preventivo. | 08 de mayo de 2015       |
|                   | 10. Control de revisiones        | La autoridad responsable de firmar la opción de revisó está a cargo ahora de la Mtra. Zulema Aguilar Soberanis.   |                          |
| 04                | 3. Siglas                        | Se cambió el orden de la sección glosario y políticas y se actualizaron las siglas.   | 27 de diciembre de 2019  |
|                   | 4. Políticas                     | Se agregaron las políticas 4.13 y 4.14 referentes al manejo y protección de datos personales y privacidad del usuario   |                          |
|                   | 5. Descripción del procedimiento | Se cambió en las políticas y el procedimiento el nombre de CTIC por Departamento de tecnologías de la Información.  |                          |
|                   | 6. Control de Registros          | Se modificaron las tareas del procedimiento.  |                          |
|                   | 7. Enfoque a procesos            | Se Actualizaron los códigos de los registros  |                          |
|                   | 8. control de revisiones         | Se modificó la información de la entrada y salida   |                          |
|                   |                                  | Se modificó el revisó y aprobó, se actualizaron los nombres de las autoridades  |                          |

**Nota:** Esta sección será utilizada a partir de la primera modificación a este documento. La revisión 00, se mantendrá en blanco.

**Revisó**

---

*Mtra. Laura del Rosario Torre López*  
Secretaria Administrativa

**Aprobó**

---

*Dr. Pedro José Canto Herrera*  
Director