1. Propósito

Mantener la infraestructura y equipamiento de cómputo y telecomunicaciones en condiciones óptimas de uso, para la adecuada prestación del servicio educativo.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para todos los usuarios tanto alumnos, personal administrativo y docentes del Instituto Tecnológico del Valle del Yaqui.

3. Políticas de operación

3.1 A inicios del semestre el Jefe del Centro de Cómputo del Instituto Tecnológico realiza un recorrido por las instalaciones y con base en los resultados, elabora el Programa de Mantenimiento Preventivo al Equipo de Cómputo y Telecomunicaciones (ITVY-PSGI-RS-19-01). El mantenimiento es realizado por el personal del centro de cómputo, de acuerdo a los periodos programados para no intervenir con la operatividad de los departamentos y las actividades académicas del plantel.

3.2 Para el caso de mantenimiento correctivo al equipo de cómputo y telecomunicaciones, los usuarios deberán de solicitarlo a través del Formato de Solicitud Electrónica de Soporte Técnico (ITVY-PSGI-RS-19-02).

3.3 Las solicitudes de soporte técnico se realizarán a través de la aplicación electrónica de Mesa de Ayuda, dispuesta en https://itvy.edu.mx/helpdesk/. Lo anterior, de acuerdo con el programa de reducción de consumo de papel y en apoyo al SGA del IT Valle del Yaqui.

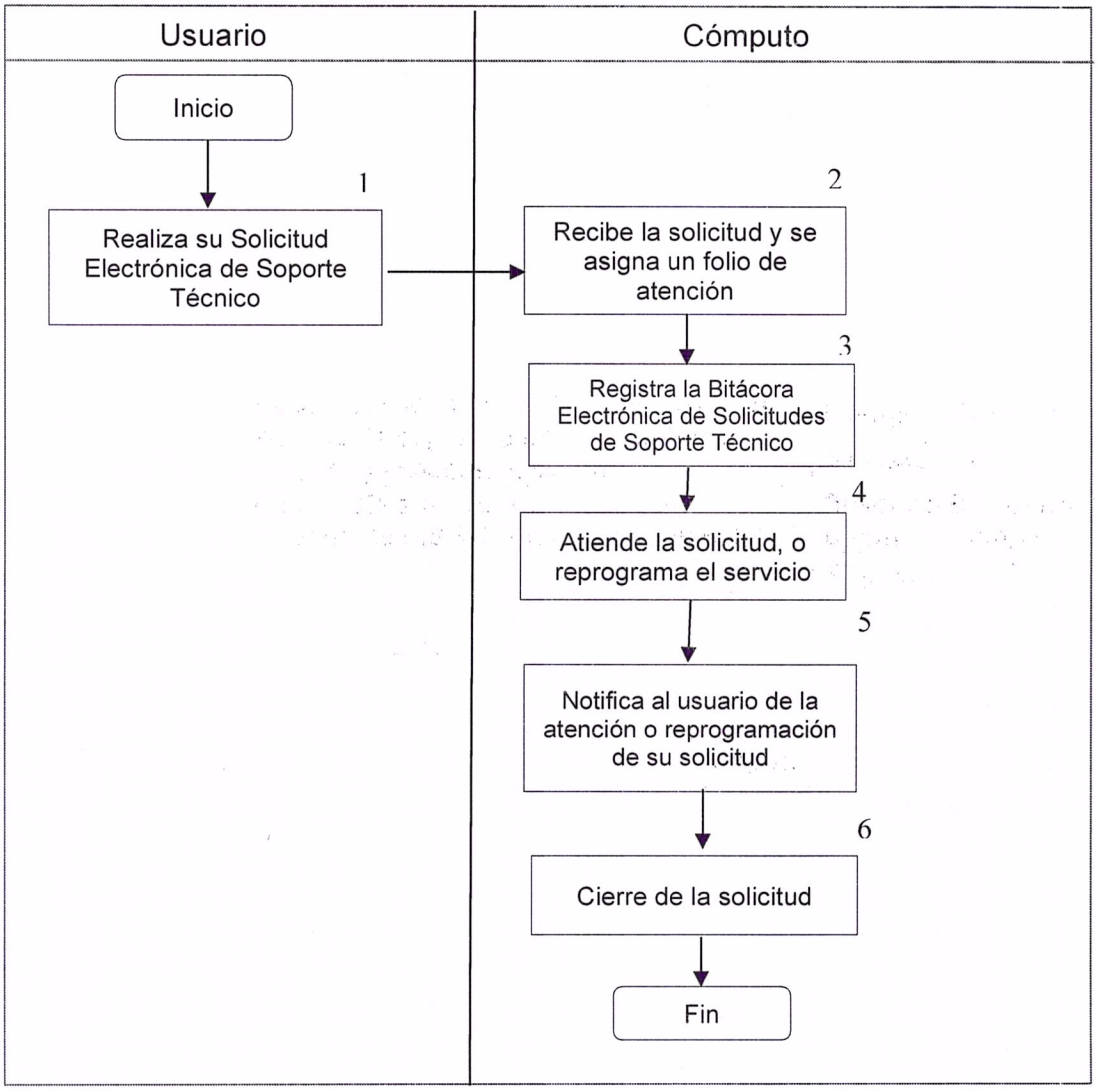
3.4 Las solicitudes de soporte técnico serán programadas para su atención por el personal del Centro de Cómputo.

3.5 En caso de que el usuario se presente directamente en las oficinas de Cómputo a solicitar el servicio, el personal del Centro de Cómputo brindará el servicio y posteriormente capturará la solicitud en la aplicación, para dejar evidencia del trabajo realizado.

3.6 El personal de Centro de Cómputo capturará en la Bitácora Electrónica de Solicitudes de Soporte Técnico (ITVY-PSGI-RS-19-03), el seguimiento, así como la atención brindada a cada solicitud.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	**REVISÓ**	**AUTORIZÓ**
Ing. Iván Guadalupe Polanco Valenzuela Jefe del Centro de Cómputo	LCA. Amilcar Armando Tzel Hoil Subdirector de Servicios Administrativos	M.C. Pedro Alberto Haro Ramírez Director
Firma:	Firma:	Firma:
22/abril/2024	01/mayo/2024	01/mayo/2024

4. Diagrama del procedimiento.



5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Realiza su solicitud de soporte técnico	1.1. Realiza su Solicitud Electrónica de Soporte Técnico (ITVY-PSGI-RS-19-02), ingresando a la aplicación Mesa de Ayuda disponible en https://itvy.edu.mx/helpdesk/, o en su caso, 1.2. Acude al Centro de Cómputo y presenta solicitud personal con alguno de los encargados del área.	Usuario
2. Recibe la Solicitud Electrónica de Soporte Técnico	2.1. Recibe la Solicitud Electrónica de Soporte Técnico y asigna un folio de atención. 2.2. En caso de que el usuario se haya presentado directamente en la oficina del Centro de Cómputo, el personal capturará la solicitud de soporte técnico en la aplicación Mesa de Ayuda, con el objetivo de registrarla y dar trazabilidad a la atención a la solicitud.	Personal del Centro de Cómputo
3. Registra la Bitácora Electrónica de Solicitudes Atendidas	3.1. Verifica los detalles de la solicitud y registra la Bitácora Electrónica de Solicitudes Atendidas ITVY-PSGI-RS-19-03.	Personal del Centro de Cómputo
4. Atiende la solicitud o programa el servicio	4.1. Atiende la solicitud en el momento, o en su caso, la programa para realizarse posteriormente, de acuerdo con los criterios: disponibilidad de tiempo, necesidades de refacciones y/o accesorios y características técnicas del servicio a realizar.	Personal del Centro de Cómputo
5. Notifica al usuario de la atención o reprogramación del servicio solicitado	5.1. Notifica al usuario del estatus de su solicitud. 5.2 En caso de reprogramar la atención, se le debe informar al usuario el tiempo estimado de atención. 5.3 En caso requerir refacciones, accesorios o suministros de cómputo, gestiona su obtención con base en el Procedimiento de Compras ITVY-PSGI-RS-01.	Personal del Centro de Cómputo
6. Cierre de la solicitud	6.1. Requisita el cierre de solicitudes de soporte técnico, considerando: nombre del responsable que atendió la solicitud, fecha de conclusión, fecha de informe al usuario.	Personal del Centro de Cómputo

6 Documentos de referencia

DOCUMENTO
Solicitud Electrónica de Soporte Técnico
Bitácora Electrónica de Solicitudes Atendidas

7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Programa de Mantenimiento Preventivo de Equipo de Cómputo y Telecomunicaciones	2 años	Jefe del Centro de Cómputo	ITVY-PSGI-RS-19-01
Solicitud Electrónica de Soporte Técnico	2 años	Jefe del Centro de Cómputo	ITVY-PSGI-RS-19-02
Bitácora Electrónica de Solicitudes Atendidas	2 años	Jefe del Centro de Cómputo	ITVY-PSGI-RS-19-03

8. Glosario

Bitácora electrónica de solicitudes atendidas: Hoja electrónica donde se capturan los detalles de las solicitudes de soporte técnico que fueron atendidas por el personal del centro de cómputo.

9. Anexos

9.1	Programa de Mantenimiento Preventivo a Equipo de Cómputo y Telecomunicaciones	ITVY-PSGI-RS-19-01
9.2	Solicitud de Soporte Técnico	ITVY-PSGI-RS-19-02

10. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
2	01/mayo/2024	Se incluyó la actividad del mantenimiento preventivo a equipo de cómputo y telecomunicaciones, así como los formatos electrónicos de: Solicitud de soporte técnico y bitácora de solicitudes atendidas.
1	12/noviembre/2019	Migración del Sistema con base a la actualización de las Norma de referencia.
0	2/noviembre/2018	Primera emisión del documento.