UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

SERVICIOS ESCOLARES, FINANCIEROS, PERSONAL Y BIBLIOTECAS

MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS

1. OBJETIVO

Establecer la operación detallada de los procesos actuales, identificando quiénes realizan cada una de las actividades, los documentos que se requieren para su realización, los registros para evidenciar su aplicación y, los indicadores de desempeño que se generan para su evaluación.

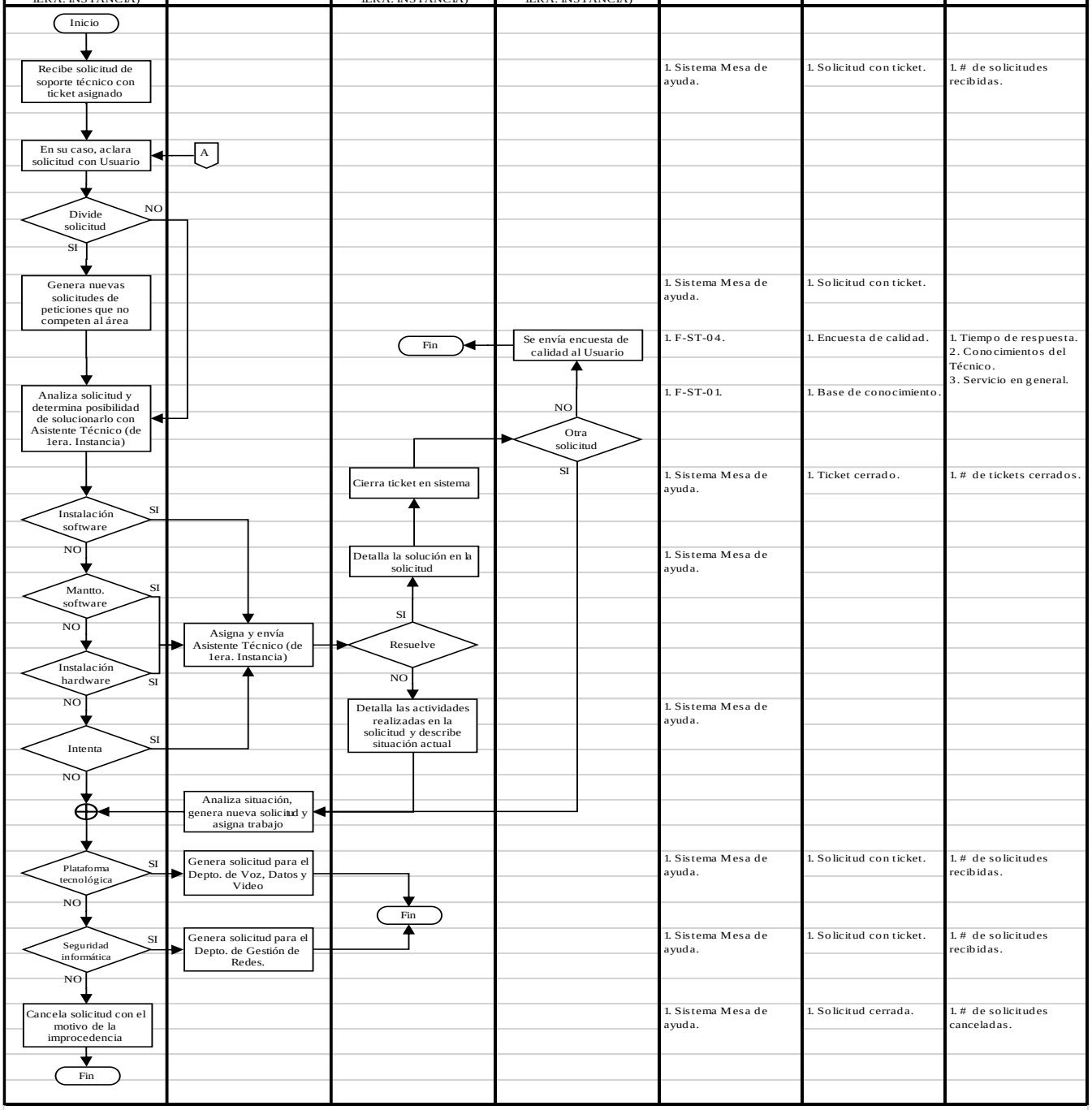
2. ALCANCE

Se aplicará en los procesos que conforman el **SGC**.

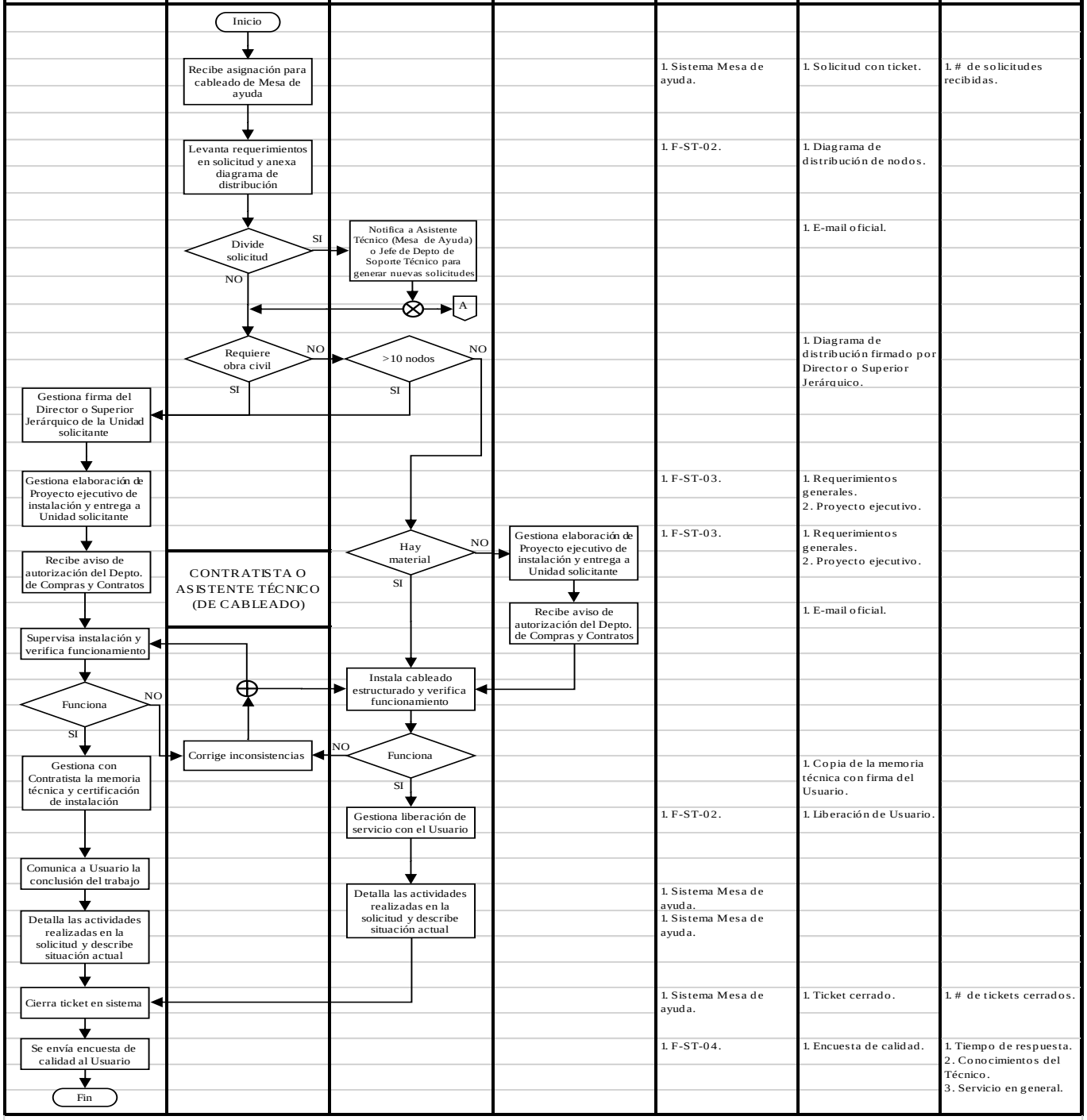
Realizó	Vo.Bo.	Autorizó
Mtro. Edgar Iván Sotelo Sotelo Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad	Mtra. Georgina Rosales Ariza Directora General de Desarrollo Institucional	Dr. Gustavo Urquiza Beltrán Rector de la UAEM

PLAN DE LA CALIDAD DEL PROCESO DE SOPORTE TÉCNICO DE 1ERA. INSTANCIA DE COMUNICACIONES Y DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

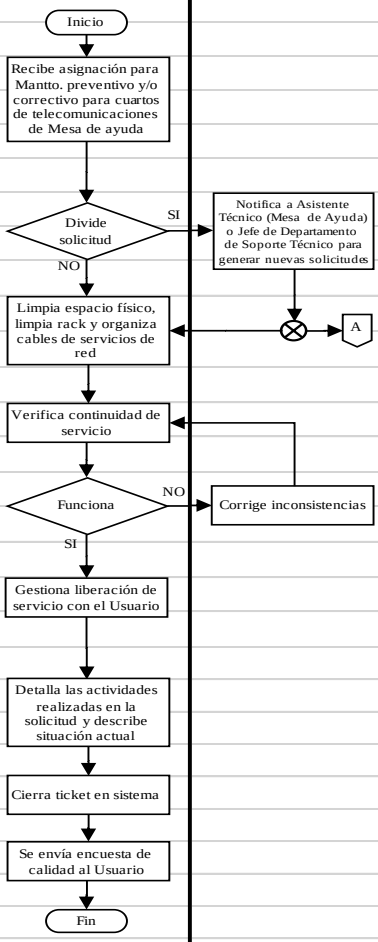
SOPORTE TÉCNICO DE 1ERA. INSTANCIA DE COMUNICACIONES Y DE SEGURIDAD INFORMÁTICA



SOPORTE TÉCNICO DE 1ERA. INSTANCIA DE COMUNICACIONES Y DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

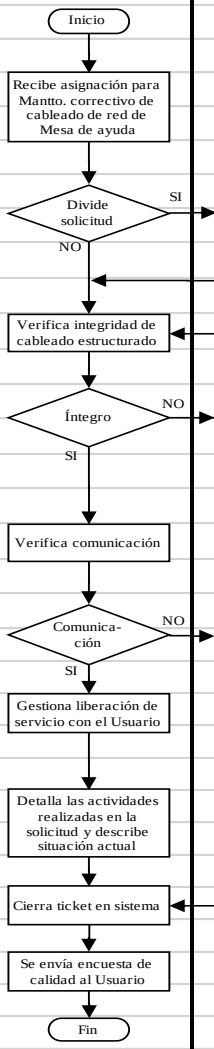


SOPORTE TÉCNICO DE 1ERA. INSTANCIA DE COMUNICACIONES Y DE SEGURIDAD INFORMÁTICA



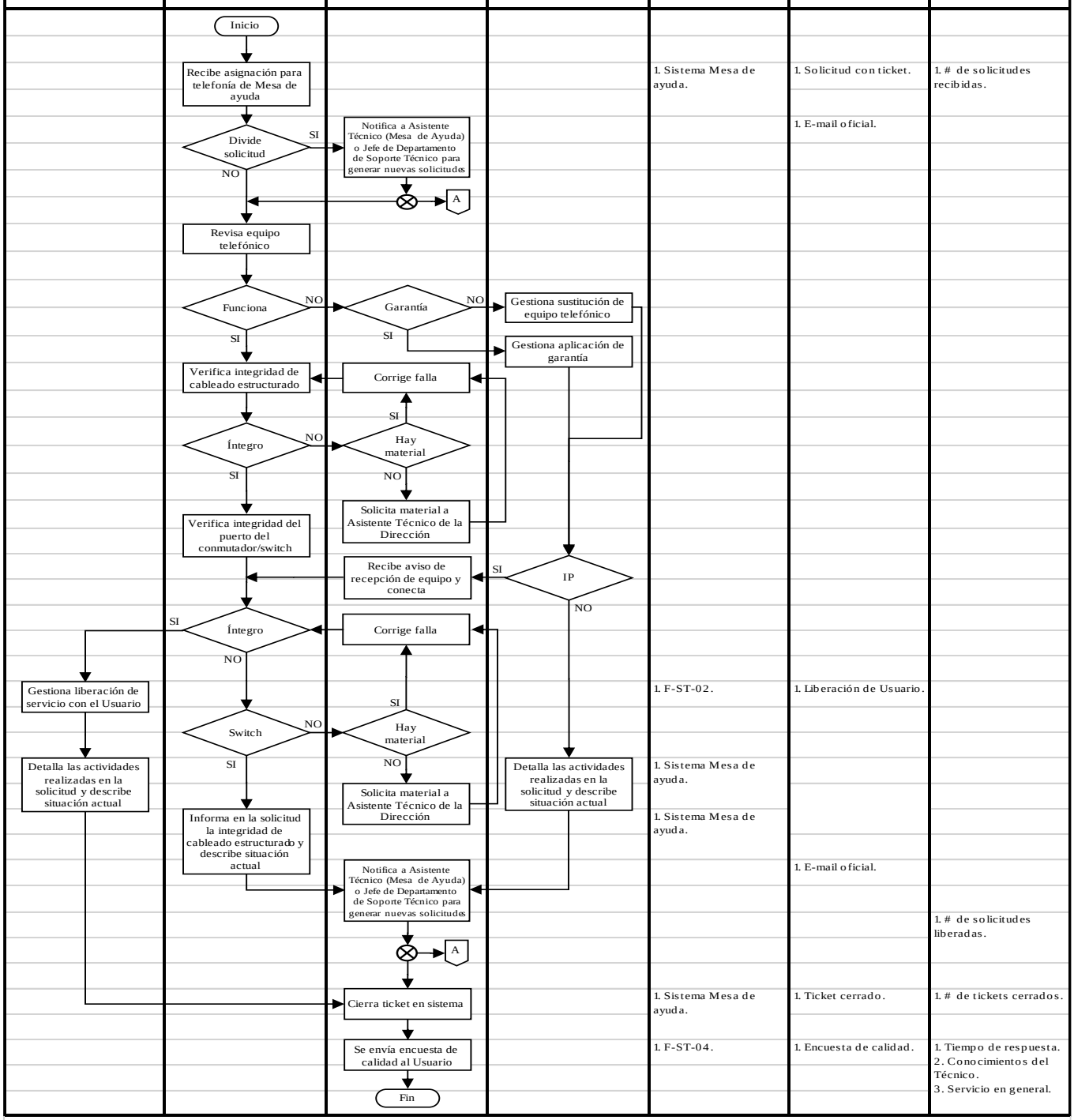
ASISTENTE TÉCNICO (DE CABLEADO)	ASISTENTE TÉCNICO (DE CABLEADO)			PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO	REGISTRO	INDICADORES
Recibe asignación para Mantto. preventivo y/o correctivo para cuartos de telecomunicaciones de Mesa de ayuda				1. Sistema Mesa de ayuda.	1. Solicitud con ticket.	1. # de solicitudes recibidas.
Divide solicitud	Notifica a Asistente Técnico (Mesa de Ayuda) o Jefe de Departamento de Soporte Técnico para generar nuevas solicitudes				1. E-mail oficial.	
Limpia espacio físico, limpia rack y organiza cables de servicios de red	A					
Verifica continuidad de servicio						
Funciona	Corrige inconsistencias					
Gestiona liberación de servicio con el Usuario				1. F-ST-02. 2. F-ST-05.	1. Liberación de Usuario. 2. Formato de mantto. preventivo y correctivo para sitio de red.	
Detalla las actividades realizadas en la solicitud y describe situación actual				1. Sistema Mesa de ayuda.		
Cierra ticket en sistema				1. Sistema Mesa de ayuda.	1. Ticket cerrado.	1. # de tickets cerrados.
Se envía encuesta de calidad al Usuario				1. F-ST-04.	1. Encuesta de calidad.	1. Tiempo de respuesta. 2. Conocimientos del Técnico. 3. Servicio en general.
Fin						

SOPORTE TÉCNICO DE 1ERA. INSTANCIA DE COMUNICACIONES Y DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

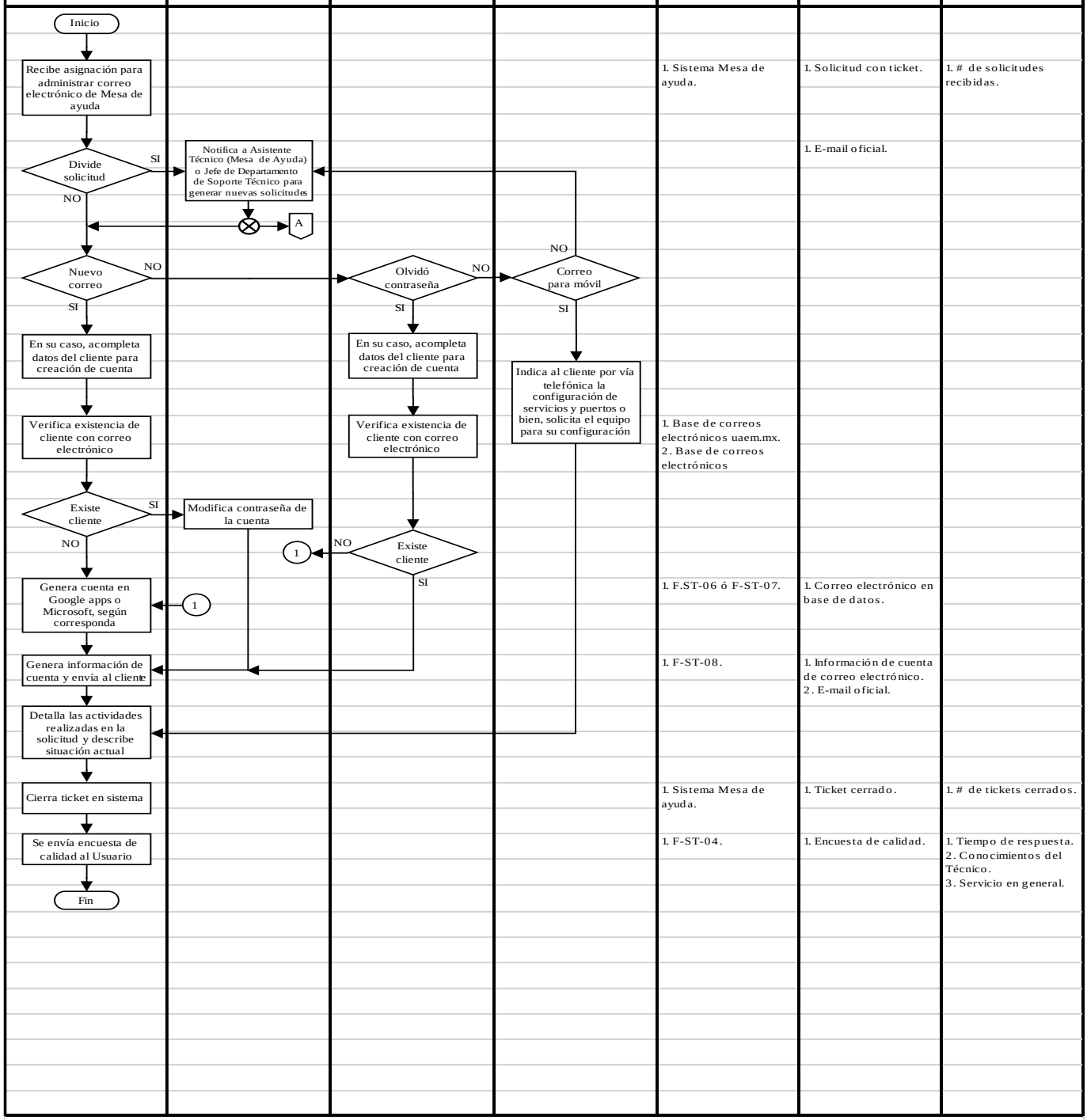


ASISTENTE TÉCNICO (DE CABLEADO)	ASISTENTE TÉCNICO (DE CABLEADO)	ASISTENTE TÉCNICO (DE CABLEADO)		PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO	REGISTRO	INDICADORES
Inicio						
Recibe asignación para Mantto. correctivo de cableado de red de Mesa de ayuda				1. Sistema Mesa de ayuda.	1. Solicitud con ticket.	1. # de solicitudes recibidas.
Divide solicitud	Notifica a Asistente Técnico (Mesa de Ayuda) o Jefe de Departamento de Soporte Técnico para generar nuevas solicitudes				1. E-mail oficial.	
Verifica integridad de cableado estructurado	Corrige falla					
Íntegro	Hay material					
	Solicita material a Asistente Técnico de la Dirección					
Verifica comunicación						
Comunica-ción	Informa en la solicitud la integridad de cableado estructurado y describe situación actual			1. Sistema Mesa de ayuda.		
Gestiona liberación de servicio con el Usuario		Notifica a Asistente Técnico (Mesa de Ayuda) o Jefe de Departamento de Soporte Técnico para generar nuevas solicitudes		1. F-ST-02.	1. Liberación de Usuario. 1. E-mail oficial.	
Detalla las actividades realizadas en la solicitud y describe situación actual		A		1. Sistema Mesa de ayuda.		
Cierra ticket en sistema				1. Sistema Mesa de ayuda.	1. Ticket cerrado.	1. # de tickets cerrados.
Se envía encuesta de calidad al Usuario				1. F-ST-04.	1. Encuesta de calidad.	1. Tiempo de respuesta. 2. Conocimientos del Técnico. 3. Servicio en general.
Fin						

SOPORTE TÉCNICO DE COMUNICACIONES



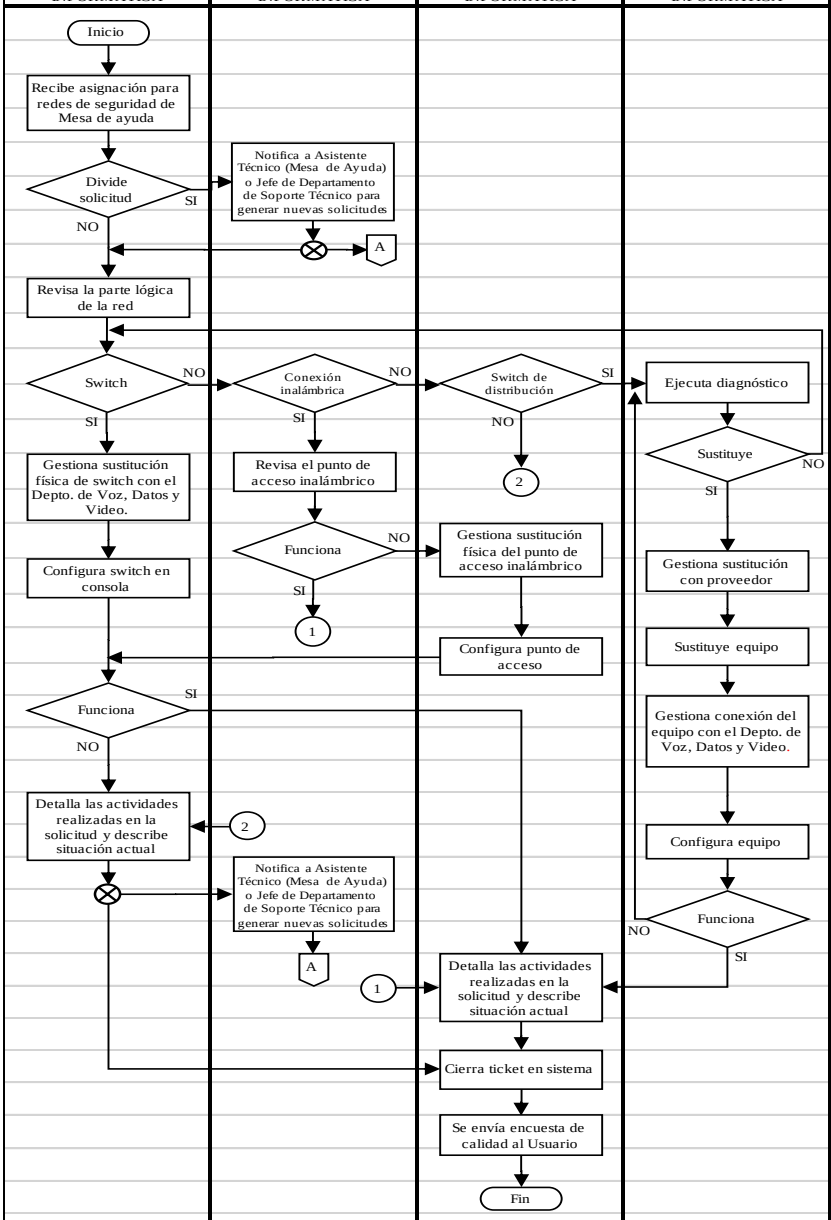
SOPORTE TÉCNICO DE 1ERA. INSTANCIA DE COMUNICACIONES Y DE SEGURIDAD INFORMÁTICA



SOPORTE TÉCNICO DE COMUNICACIONES

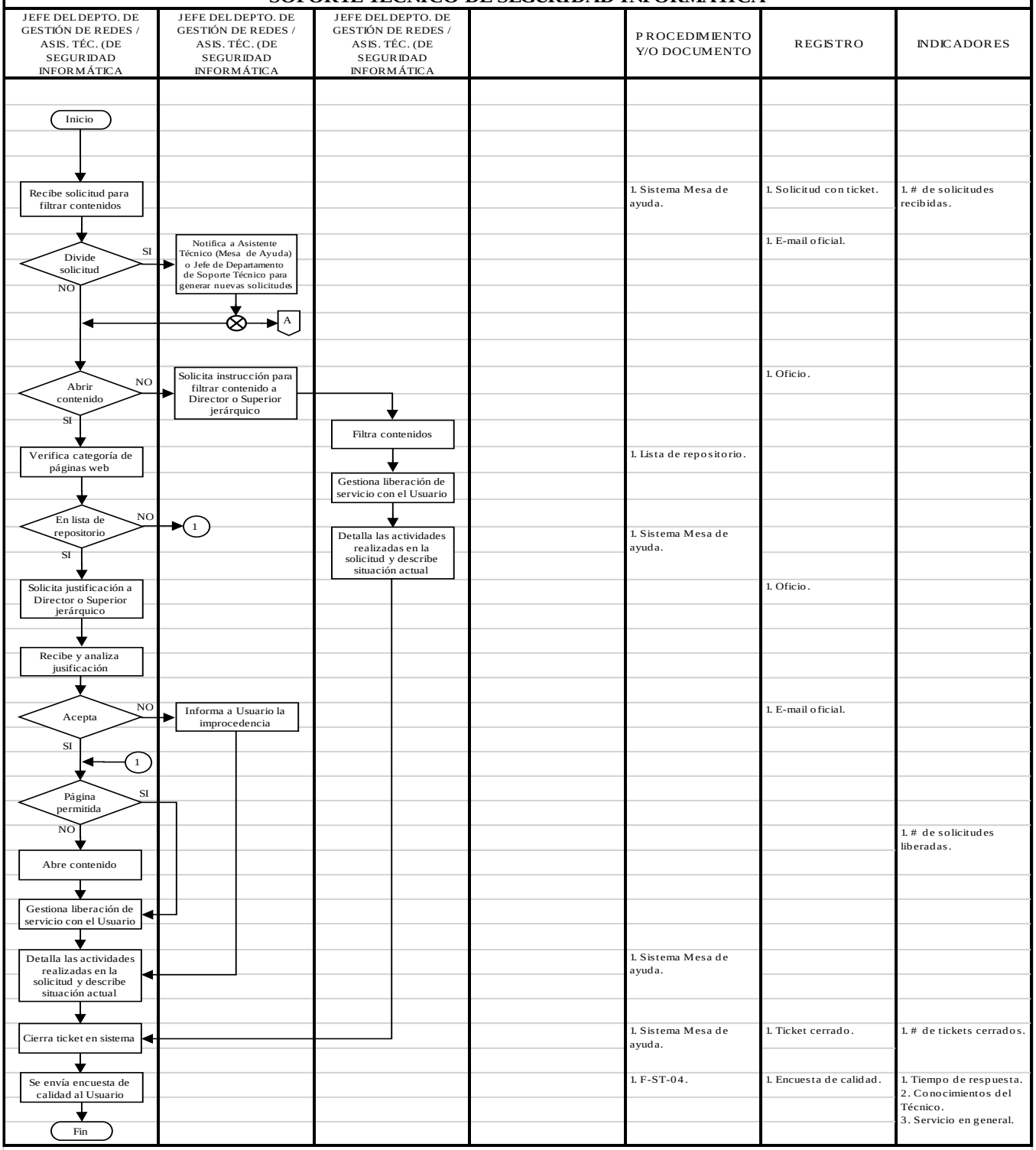
ASISTENTE TÉCNICO (DE STREAMING)	ASISTENTE TÉCNICO (DE STREAMING)	ASIS. TÉC. (DE VIDEOCONFERENCIA / WEB CONFERENCIA)	ASIS. TÉC. (DE VIDEOCONFERENCIA / WEB CONFERENCIA)	PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO	REGISTRO	INDICADORES
Inicio		Inicio				
Recibe asignación para streaming de Mesa de ayuda		Recibe asignación para videoconferencia de Mesa de ayuda		1. Sistema Mesa de ayuda.	1. Solicitud con ticket.	1. # de solicitudes recibidas.
Divide solicitud (SI / NO)	Notifica a Asistente Técnico (Mesa de Ayuda) o Jefe de Departamento de Soporte Técnico para generar nuevas solicitudes → A	Divide solicitud (SI / NO)	Notifica a Asistente Técnico (Mesa de Ayuda) o Jefe de Departamento de Soporte Técnico para generar nuevas solicitudes → A		1. E-mail oficial.	
Confirma la participación de la Dir. de Comunicación Universitaria		Recibe formato con datos técnicos para Videoconferencia o Web Conferencia		1. F-ST-09.		
Participa (NO / SI)	Notifica a Asistente Técnico (Mesa de Ayuda) o Jefe de Departamento de Soporte Técnico para cancelar solicitud				1. E-mail oficial.	
Gestiona pruebas en auditorio donde se realizará el evento		Gestiona pruebas				
Funciona (NO / SI)	Corrige falla	Funciona (NO / SI)	Corrige falla			
Se realiza la transmisión del evento		Se realiza la Videoconferencia				
Detalla las actividades realizadas en la solicitud y describe situación actual		Detalla las actividades realizadas en la solicitud y describe situación actual				
Cierra ticket en sistema		Cierra ticket en sistema		1. Sistema Mesa de ayuda.	1. Ticket cerrado.	1. # de tickets cerrados.
Se envía encuesta de calidad al Usuario		Se envía encuesta de calidad al Usuario		1. F-ST-04.	1. Encuesta de calidad.	1. Tiempo de respuesta. 2. Conocimientos del Técnico. 3. Servicio en general.
Fin		Fin				

SOPORTE TÉCNICO DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

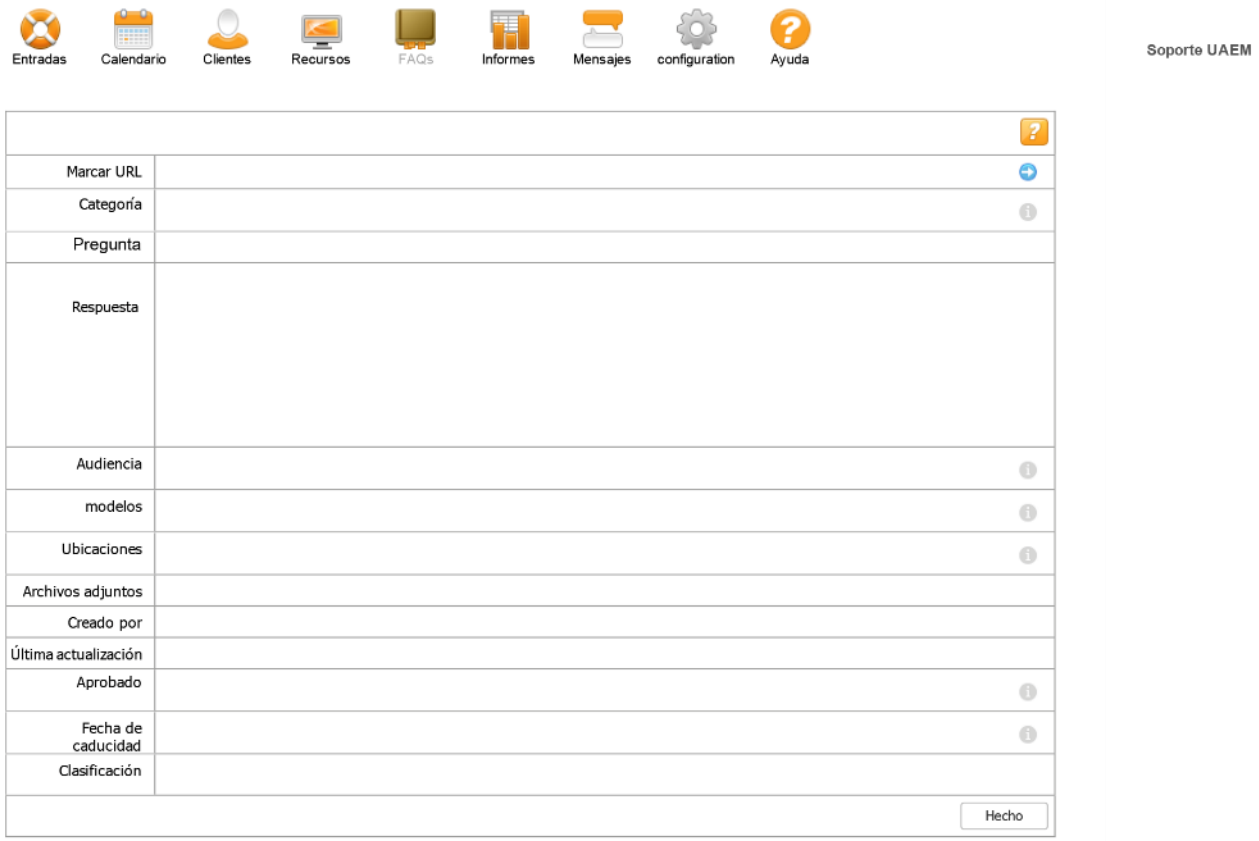


PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO	REGISTRO	INDICADORES
1. Sistema Mesa de ayuda.	1. Solicitud con ticket.	1. # de solicitudes recibidas.
	1. E-mail oficial.	
1. Sistema Mesa de ayuda.		
1. Sistema Mesa de ayuda.		
1. Sistema Mesa de ayuda.	1. Ticket cerrado.	1. # de tickets cerrados.
1. F-ST-04.	1. Encuesta de calidad.	1. Tiempo de respuesta. 2. Conocimientos del Técnico. 3. Servicio en general.

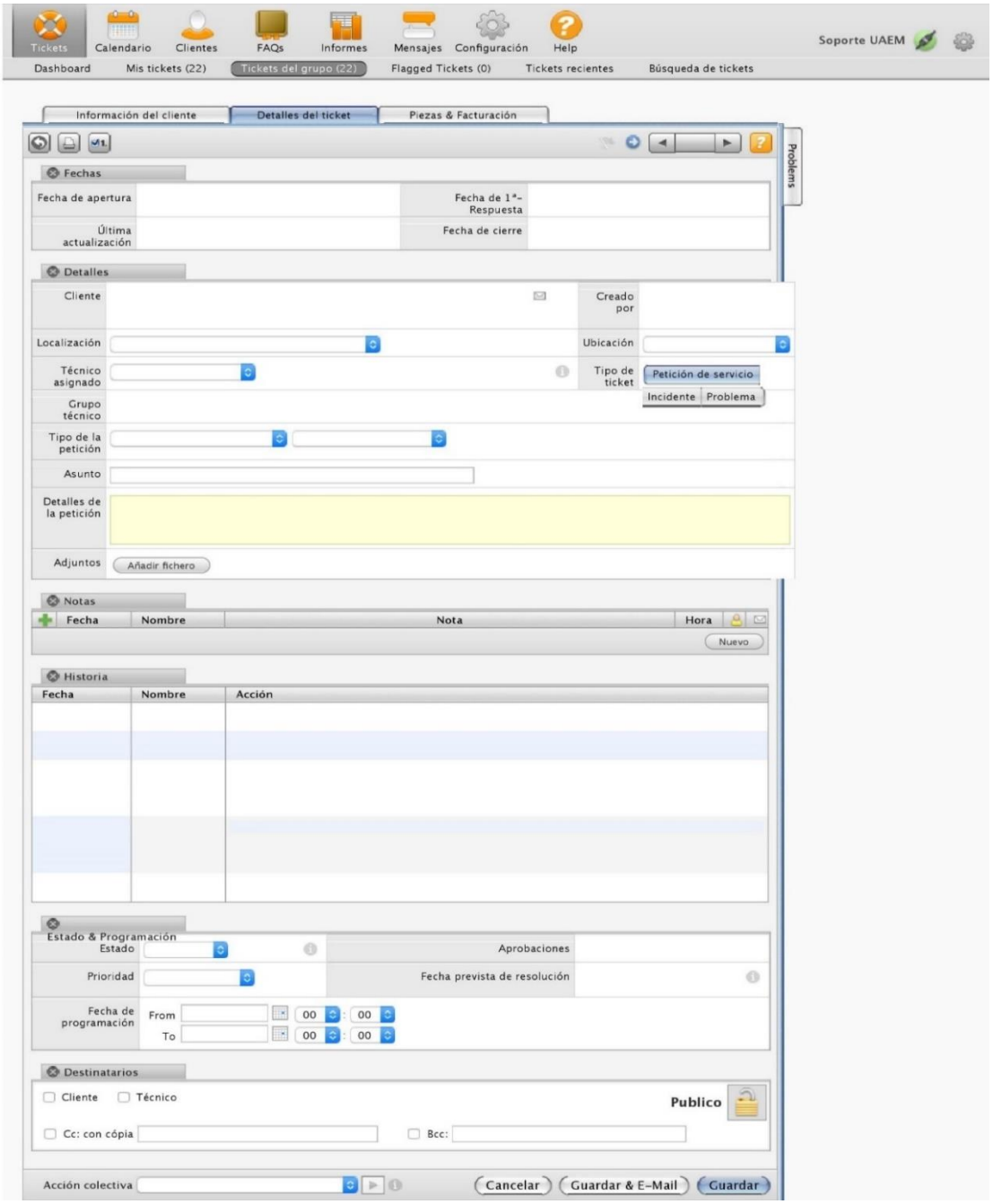
SOPORTE TÉCNICO DE SEGURIDAD INFORMÁTICA



Formulario F-ST-01 (el registro será electrónico):



Formulario F-ST-02 (el registro será electrónico):



Formulario F-ST-03 página 1 de 2 (el registro será impreso):

FORMATO F-ST-03 PÁGINA 1 DE 2

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

Departamento de voz, datos y video

Fecha
Clave del proyecto
Nombre del proyecto

Dirigido a
Puesto

Resumen de costos	A ser cubiertos por su dependencia	A ser cubiertos por la DDT
Materiales y servicios para telecomunicaciones	$ -	$ -
Materiales y equipos para comunicaciones de datos	$ -	$ -
Materiales y equipos para telefonía y video-conferencias	$ -	$ -
Total	$ -	$ -

Resumen de costos por rubro	A ser cubiertos por su dependencia	A ser cubiertos por la DDT
Bienes muebles (BM)	$ -	$ -
Materiales (MT)	$ -	$ -
Servicios (SR)	$ -	$ -
Honorarios (HN)	$ -	$ -
Total	$ -	$ -

Precios (aproximados) con IVA incluid **M.N.**
Las compras a su cargo deben ser realizadas por su dependencia previa supervisión de la Dirección de Desarrollo de Tecnologías.

La infraestructura antes mencionada proporcionara el acceso a las aplicaciones de la Red UAEM como:
∑ Bases de datos institucionales.
∑ Internet.
∑ Internet 2.
∑ Telefonía IP.
∑ Red Inalámbrica.

Sin mas por el momento quedo a sus ordenes para cualquier duda o aclaración.

Atentamente
"Por una Humanidad Culta"

M.T.I. Miguel Ángel Cordova Serrano
Director de Plataformas Tecnológicas

Vo.Bo.
Director General de Tecnologías de Información y Comunicación

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
dtic@uaem.mx

Tel. 52 (777) 329-7017
FAX 52 (777) 329-7092

UAEM
Una universidad de excelencia
RECTORÍA 2017-2023

Formulario F-ST-03 página 2 de 2 (el registro será impreso):

FORMATO F-ST-03 PÁGINA 2 DE 2

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

Departamento de voz, datos y video

Fecha
Clave del proyecto
Nombre del proyecto

Diagrama (s)

UAEM
Una universidad de excelencia
RECTORÍA 2017-2023

Formulario F-ST-04 (el registro será electrónico):

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

Formato F-ST-004

Encuesta de Servicio

Gracias por participar en nuestra encuesta de servicio.

Nombre :

** indica las preguntas que deben responderse para enviar la encuesta*

1. ¿Cómo califica la generación del reporte mediante la Mesa de Ayuda?*

- Bueno
- Regular
- Malo

2. ¿Cómo valora la atención telefónica?*

- Bueno
- Regular
- Malo

3. ¿El tiempo de respuesta fue menor a 5 días?*

- Si
- No

4. ¿Qué tan amable fue la atención prestada por el Técnico?

- Bueno
- Regular
- Malo

5. ¿Cómo considera los conocimientos del Técnico para resolver su solicitud?*

- Bueno
- Regular
- Malo

6. ¿Cómo considera los alcances del Técnico para prevenir futuros problemas?*

- Bueno
- Regular
- Malo

7. En general ¿Cómo califica el servicio de Soporte Técnico?*

- Bueno
- Regular
- Malo

8. Comentarios

9. Quejas

Enviar

eb Help Desk Software © 2014 SolarWinds WorldWide, LLC. All rights reserved.

Formulario F-ST-05 página 1 de 2 (el registro será impreso):

FORMATO F-ST-05 PÁGINA 1 DE 2

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

FORMATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA CUARTOS DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:

INFORMACIÓN DEL SITIO Y DATOS DEL RESPONSABLE DEL ÁREA	
Nombre del Sitio:	Área:
Edificio:	Localidad:
Nombre del Responsable:	No. Extesión:
Correo electrónico:	
Fecha de Inicio:	Fecha Final:
Tipo de Mantenimiento Preventivo: ☐	Correctivo: ☐

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO ACTIVO INSTALADO

No	Cantidad	Descripción	No. De Inventario	Modelo o Serie	Estado
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

ENERGÍA

Datos Técnicos de Toma Corriente y Tierra Física		Datos Técnicos de Toma Corriente y Tierra Física	
Voltaje de Fase y Neutro	V	UPS	Si ☐ Online ☐ Offline ☐ No ☐
Voltaje de Fase y Tierra	V	Estado de la Batería	Bien ☐ Reemplazo ☐ Carga Total (%):
Voltaje de Neutro y Tierra	V	Voltaje de Fase y Neutro	V
Sistema de Puesta a Tierra Física	Si ☐ No ☐	Voltaje de Fase y Tierra	V
Rack con SPT	Si ☐ No ☐	Voltaje de Neutro y Tierra	V

ARQUITECTÓNICO		
Libre de polvo	Si ☐	No ☐
Libre de humedad	Si ☐	No ☐
Libre de filtración pluvial	Si ☐	No ☐
Libre de rayos UV	Si ☐	No ☐
Se realizó limpieza al Rack	Si ☐	No ☐

EQUIPO DE ENFRIAMIENTO		
Existe aire acondicionado	Si ☐	No ☐
Se encuentra encendido	Si ☐	No ☐
Rango de temperatura entre 18 y 22 grados Centígrados	Si ☐	No ☐
SALVAGUARDA Y SEGURIDAD DEL SITE		
Espacio con seguridad física (cerrada)	Si ☐	No ☐
Extintor en buenas condiciones	Si ☐	No ☐

SISTEMA DE TRANSPORTE DE INFORMACIÓN (STI)		
El STI se encuentra en buen estado	Si ☐	No ☐
Se realiza la administración de STI	Si ☐	No ☐

DESCRIPCIÓN DE CAMBIO DE EQUIPO ACTIVO SI ES REQUERIDO

No	Cantidad	Descripción	No. De Inventario	Modelo o Serie	Estado
1					
2					
3					
4					
5					

OBSERVACIONES

Notificación Acerca del Mantenimiento y Observaciones

Responsable en Sitio	Personal Encargado del Mantenimiento
Nombre y Firma	Nombre y Firma

UAEM
Una universidad de excelencia
RECTORÍA 2017-2023

Formulario F-ST-05 página 2 de 2 (el registro será impreso):

FORMATO F-ST-05 PÁGINA 2 DE 2

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

FORMATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA SITIO DE LA RED ESTATAL DE MICROONDAS
FOLIO:

INFORMACIÓN DEL SITIO Y DATOS DEL RESPONSABLE DEL ÁREA	
Nombre del Sitio:	Área:
Edificio:	Localidad:
Nombre del Responsable:	No. Extesión:
Correo electrónico:	
Fecha de Inicio:	Fecha Final:
Tipo de Mantenimiento Preventivo: ☐	Correctivo: ☐

DESCRIPCIÓN DEL ENLACE PUNTO A PUNTO INSTALADO

No	Cantidad	Descripción	No. De Inventario	No. De Serie	Estado
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

ESTADO DEL PROCTETOR CONTRA DESCARGAS				
Estado del protector contra descargas	Correcto ☐		Incorrecto ☐	
Protector con Sistema de Puesta a Tierra	Si ☐		No ☐	

ESTADO DE LOS COMPONENTES DE LA TORRE ARRIOSTRADA				
Número de Tensores:	Tensores de Torre	Correcto ☐	Incorrecto ☐	
Lampara de guarda		Correcto ☐	Incorrecto ☐	
Sistema de protección contra tormentas electricas		Correcto ☐	Incorrecto ☐	
Estado del Cable UTP Blindado o Coaxial (LMR400 y LMR600)		Correcto ☐	Incorrecto ☐	
Estado del link quality	Verde ☐	Amarillo ☐	Rojo ☐	
Distancia (Km):				
Estado de la Torre o Mastil		Correcto ☐	Incorrecto ☐	

ESTADO DE LOS PARAMETROS DEL ENLACE						
Frequency (MHz):	Channel Width (MHz):	Salida de puerto ☐	10mbps ☐	100mbps ☐	1000mbps ☐	Auto
MAC Address:		Tx Bitrate (Kbps):				
Type Master ☐	Slave ☐	Nombre del Radio:				
Firmware Versión:		Altura de Torre:				
Ganancia RSL:						
Alarmas del radio Si ☐	No ☐					

DESCRIPCIÓN DE CAMBIO DE ENLACE DE PUNTO A PUNTO SI ES REQUERIDO

No	Cantidad	Descripción	No. De Inventario	Modelo o Serie	Estado
1					
2					
3					
4					
5					

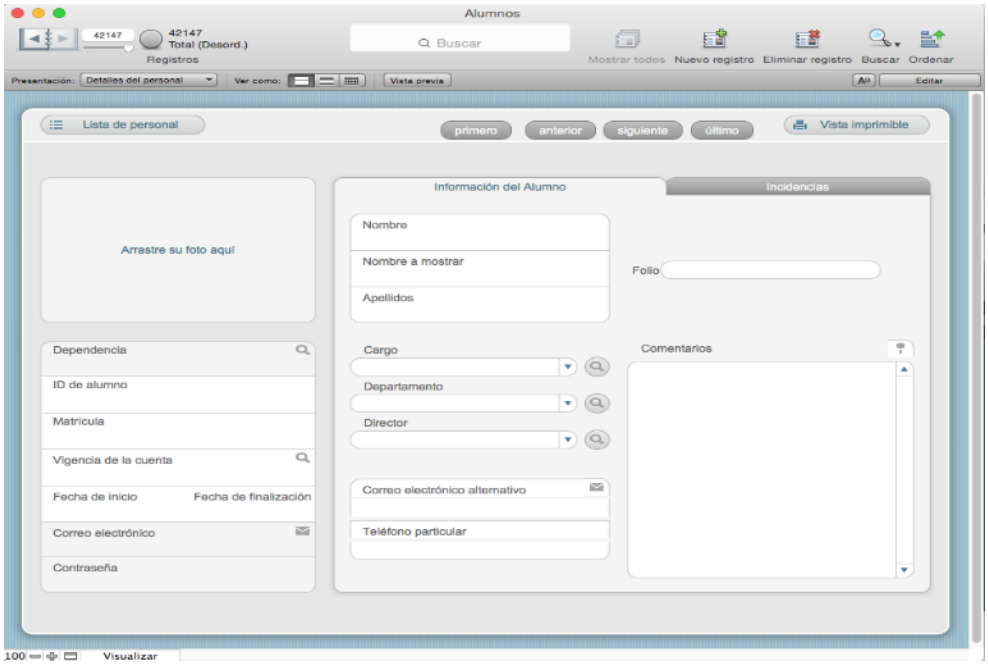
OBSERVACIONES

Notificación Acerca del Mantenimiento y Observaciones

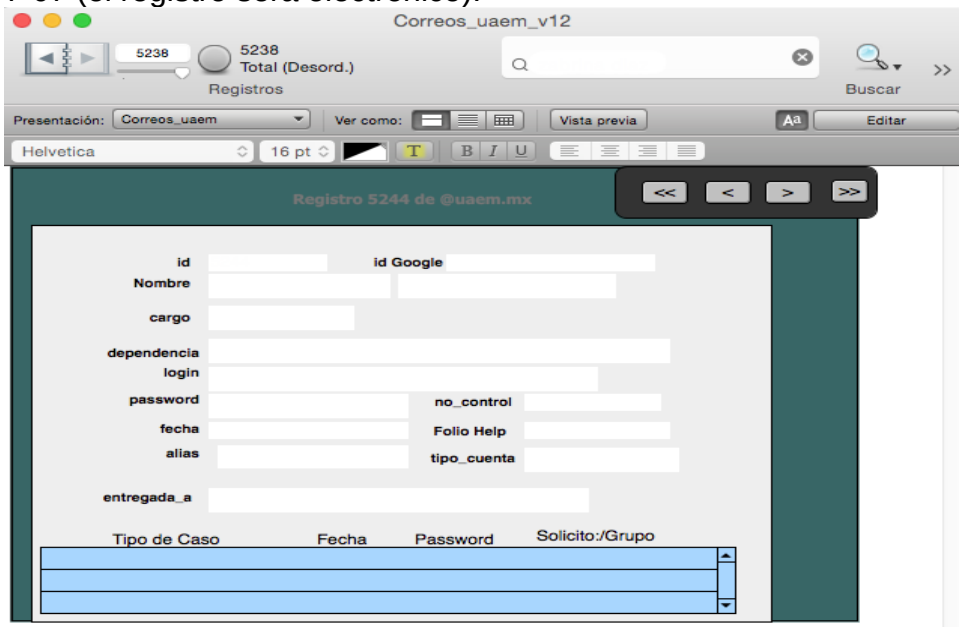
Responsable en Sitio	Personal Encargado del Mantenimiento
Nombre y Firma	Nombre y Firma

UAEM
Una universidad de excelencia
RECTORÍA 2017-2023

Formulario F-ST-06 (el registro será electrónico):



Formulario F-ST-07 (el registro será electrónico):



Formulario F-ST-08 (el registro será electrónico):

F-ST-08

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

Departamento de Centro de Datos

Ciudad Universitaria a: de del

P r e s e n t e.

Sirva la presente para informarle que ha sido activada la cuenta de correo electrónico institucional:
@uaem.mx

Su nombre de usuario es:

La contraseña provisional es:

Puede acceder al servicio mediante la dirección: **http://correo.uaem.mx**

Para cualquier duda o aclaración, favor de consultarlo vía e-mail a la cuenta **@uaem.mx** o la extensión

Notas Importantes:

* Por seguridad los cambios de contraseña solo se harán por medio de su unidad académica.

* El administrador de correo **NUNCA** solicitara tu contraseña.

* Ignora los correos donde te soliciten información confidencial (Contraseñas o No. de Tarjetas de Credito/Debito)

A t e n t a m e n t e
"Por una humanidad Culta"

UAEM
Una universidad de excelencia RECTORÍA 2017-2023

Formulario F-ST-09 (el registro será impreso):

Formato F-ST-09

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS
Departamento de Centro de Datos

SOLICITUD DE VIDEOCONFERENCIA

Folio de Reporte	
Fecha	

Datos del Solicitante		
Nombre del Director		
Dependencia	Teléfono	
Nombre del persona asignado por la dependencia como contacto de seguimiento		
Puesto	Depto.	E-mail
Tel.	Cel.	MSN

Datos de Videoconferencia										
Nombre de la Institución que establecerá la comunicación										
Tema o nombre de Videoconferencia										
Fechas de transmisión					al					
		Día	Mes	Año		Día	Mes	Año		
Día										
Hora inicio										
Hora termino										
Duración total		Hrs.		Min.				# de Asistentes		
Presentación (ppt)	( ) Local			( ) Remota envía				( ) Ambas envías/reciben		
Dirección IP del puerto de conexión foráneo										
Ubicación										

Nombre de la Institución

Nombre de responsable técnico	
Puesto	Depto.
Teléfono	E-Mail
	(Para futuros comunicados, éste debe ser institucional)
Cel.	MSN

Notas:

1. Presentar el formato elaborado con una semana de anticipación, se verifica disponibilidad de equipo, sala y que la VC sea en horas hábiles.
2. El usuario es responsable de la reservación de la sala en la que se realizará la VC para pruebas de conectividad y las del día del evento.
3. Contar con equipo terminal de videoconferencia, televisiones de alta definición, proyector, pantalla, micrófonos, bocinas y / solicitar con depto. de prensa.
4. Al termino de la VC presentar el listado de los asistente

Nombre y firma del Director
de la Dependencia

UAEM
Una universidad de excelencia
RECTORÍA 2017-2023