

<b>CENTRO DE ATENCIÓN EN REDES Y SOPORTE</b>		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	<b>SSI-CAR-P01</b>
NUMERO REVISIÓN 14	FECHA REVISIÓN 26 DE OCTUBRE 2021	REQ. NORMA	PÁGINA 1 de 5

## 1. OBJETIVO

Establecer claramente los pasos a seguir para la generación, modificación y conclusión de un servicio registrado en el sistema del Centro de Atención en Redes y Soporte (CARS) en la Subdirección de Servicios de Informática (SDSI).

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la solicitud por parte del usuario hasta el cierre del servicio y es aplicable a toda comunidad universitaria.

## 3. REFERENCIAS

CÓDIGO	TÍTULO	TIPO DE DOCUMENTO
SSI-COE-I01	Correo Electrónico	Instrucción de Trabajo
SSI-CTE-I02	Clave Telefónica	Instrucción de Trabajo
SSI-INT-I05	Información de Intranet	Instrucción de Trabajo
SSI-MON-I06	Monitoreo de Servicios	Instrucción de Trabajo
SSI-RED-I07	Servicios de Voz y Datos	Instrucción de Trabajo

## 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1.- Es responsabilidad de la Subdirección de Servicios de Informática:

- 4.1.1 Supervisar la actualización del procedimiento.
- 4.1.2 Atender las solicitudes que se generan mediante el CARS.

4.2.- Es responsabilidad del técnico del CARS y del Subjefe de Servicios:

- 4.2.1 Atender todas las llamadas recibidas de los usuarios que soliciten un servicio al área de informática.
- 4.2.2 Registrar las solicitudes de servicios en el sistema CARS.
- 4.2.3 Asignar adecuadamente la categoría del servicio solicitado.
- 4.2.4 Informar a la persona de la SDSI que realizará los servicios.
- 4.2.5 Monitoreo frecuente de los servicios registrados en el sistema.
- 4.2.6 Confirmar con los usuarios la conclusión del servicio solicitado.
- 4.2.7 Reasignar el servicio en caso necesario a otra persona de la SDSI.
- 4.2.8 Cerrar ticket en cuanto el usuario confirme el término satisfactorio del servicio.
- 4.2.9 Generar los reportes de cierre de servicios.

4.3.- Es responsabilidad del personal de la SDSI:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ING. DAVID A. RODRÍGUEZ AC SUBJEFE DE SERVICIOS INFORMÁTICOS	ING. RUBÉN MONTIEL JIMÉNEZ SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA	MTRO. CESAR ISMAEL MARTIN DE LA VEGA DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y SERVICIOS ESTUDIANTILES

<b>CENTRO DE ATENCIÓN EN REDES Y SOPORTE</b>		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	<b>SSI-CAR-P01</b>
NUMERO REVISIÓN 14	FECHA REVISIÓN 26 DE OCTUBRE 2021	REQ. NORMA	PÁGINA 2 de 5

- 4.3.1 El monitoreo frecuente de los servicios registrados en el sistema.
- 4.3.2 Atender eficientemente los servicios que se le asignaron desde el sistema.
- 4.3.3 Reportar a su jefe (a) directo y al/ a la técnico (a) del CARS sobre los avances en los servicios que le fueron asignados.
- 4.3.4 Comentar los avances y/o cierre mediante el sistema del CARS.
- 4.3.5 Solicitar oportunamente el material requerido para llevar a cabo los servicios.
- 4.3.6 Solicitar al encargado (a) del CARS la verificación y el cierre total de su servicio.
- 4.3.7 Reasignar el servicio en caso necesario a otra persona de la SDSI.

## 5. DEFINICIONES

<b>Término</b>	<b>Definición</b>
<b>Software</b>	Parte intangible del equipo referida a plataformas, paquetería y programas en general instalados en el equipo de cómputo.
<b>Hardware</b>	Parte tangible del equipo referido a sus piezas o elementos físicos tales como ratón, teclado, disco duro, unidad de memoria, tarjeta madre, etc.
<b>Asistencia Técnica</b>	Asistencia específica en temas informáticos ya sea para aclarar dudas o resolver posibles fallas del equipo de cómputo, de impresión, de proyección, de escaneo o en la infraestructura informática.
<b>CARS</b>	Abreviación de Centro de Atención en Redes y Soporte o mesa de ayuda para problemas informáticos.
<b>Ticket</b>	Es una Asistencia Técnica registrada en el sistema del Centro de Atención en Redes y Soporte (CARS), en el cual se capturan los datos de la misma y se le asigna un número para su seguimiento correspondiente.
<b>Usuario</b>	Persona quien solicita la Asistencia Técnica, puede ser un Administrativo y/o Docente. Los estudiantes o personas externas podrán solicitar el apoyo a través de los Usuarios.
<b>Intranet</b>	Sistema basado en web, donde se concentra la información de carácter general tanto para docentes y administrativos. Parte de esta información es de acceso libre, para la otra parte es necesario ingresar con credenciales, las cuales son las mismas que se asignan para el correo electrónico institucional.

<b>CENTRO DE ATENCIÓN EN REDES Y SOPORTE</b>		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	<b>SSI-CAR-P01</b>
NUMERO REVISIÓN 14	FECHA REVISIÓN 26 DE OCTUBRE 2021	REQ. NORMA	PÁGINA 3 de 5

## 6. PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Se reciben las solicitudes de asistencia técnica a través de la extensión 1305 o mediante correo electrónico enviado a la dirección <a href="mailto:cars@utcancun.edu.mx">cars@utcancun.edu.mx</a> .	Usuario
2	El/la técnico (a) del CARS y/o Subjefe (a) de servicios ingresa al sistema dentro de la Intranet para levantar el ticket ingresando los siguientes datos: usuario solicitante, resumen de ticket, detalle de ticket donde se indique una descripción más amplia de lo que se solicita, tipo de ticket, el estado del ticket y la prioridad de atención, en este mismo formulario se le asignará al técnico responsable o más adecuado para atenderlo. Al dar de alta el ticket se mandará un correo electrónico de notificación al usuario en forma automática con el número y los datos del ticket, de igual manera se enviará una copia al técnico a quien se le asignó y al CARS ( <a href="mailto:cars@utcancun.edu.mx">cars@utcancun.edu.mx</a> ).	Técnico (a) del CARS y/o Subjefe (a) de Servicios
3	El/la técnico (a) asignado atiende el servicio y actualiza el avance en el sistema con comentarios, en caso de ser necesario se reasigna a otro técnico.	Soporte Técnico SDSI
4	Cuando la resolución del ticket necesita de alguna pieza o refacción, se verifica la existencia en el stock de la SDSI, en caso de no haber, se consulta con el/la Subdirector (a) de Informática para adquirir la pieza o refacción.	Sub Jefe (a) de Servicios de Informática
5	Si se autoriza la adquisición, ésta se solicitará a través del sistema SUII, justificando la misma con los datos del ticket.	Subdirector (a) de Servicios de Informática
6	Una vez que se cuente con la pieza o refacción esta se sustituye en el equipo en cuestión.	Soporte Técnico SDSI
7	En el sistema del CARS se actualiza el ticket comentando las actividades realizadas, se reasigna al técnico del CARS para que se le dé seguimiento y proceda a su cierre.	Soporte Técnico SDSI
8	Al cierre del ticket en el sistema, se envía un correo electrónico de notificación al usuario solicitante con copia al CARS.	Técnico (a) del CARS y/o Subjefe (a) de Servicios
9	Se realiza el reporte mensual de servicios atendidos registrados en el sistema y lo envía al/ a la Subjefe (a) de Servicios de Informática.	Técnico (a) del CARS y/o Subjefe (a) de Servicios

<b>CENTRO DE ATENCIÓN EN REDES Y SOPORTE</b>		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	<b>SSI-CAR-P01</b>
NUMERO REVISIÓN 14	FECHA REVISIÓN 26 DE OCTUBRE 2021	REQ. NORMA	PÁGINA 4 de 5

## 7. REGISTROS Y ANEXOS

CÓDIGO	TÍTULO	DEPTO. ÁREA O PERSONA QUE DEBE RETENER EL DOCUMENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL

OTRA FORMA DE EVIDENCIA
Sistema del Centro de Atención en Redes y Soporte (CARS)

## 8. CAMBIOS

### HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	MODIFICACIÓN
26 de octubre del 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza número y fecha de revisión.</li> <li>Se actualizó el nombre del responsable de la DEUSE.</li> </ul>
29 de octubre del 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza número y fecha de revisión.</li> <li>Se actualizó el nombre del responsable de la Subdirección de Informática.</li> </ul>
29 de octubre del 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizó la revisión del procedimiento, no se hicieron cambios.</li> <li>Se agregó al Subjefe de Servicios, también como responsable de las actividades 2, 8 y 9 del procedimiento.</li> </ul>

### 9. FLUJOGRAMA

