

<b>CENTRO DE ATENCIÓN EN REDES Y SOPORTE</b>		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	<b>SSI-CAR-P01</b>
NUMERO REVISIÓN 13	FECHA REVISIÓN 29 DE OCTUBRE 2020	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
<b>ING. DAVID A. RODRÍGUEZ AC</b> SUBJEFE DE SERVICIOS INFORMÁTICOS	<b>ING. RUBÉN MONTIEL JIMÉNEZ</b> ENCARGADO DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA	<b>LIC. ELENA ISABEL MÚGICA SILVA</b> DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y SERVICIOS ESTUDIANTILES

CENTRO DE ATENCIÓN EN REDES Y SOPORTE		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	SSI-CAR-P01
NUMERO REVISIÓN 13	FECHA REVISIÓN 29 DE OCTUBRE 2020	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

Término	Definición
<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 13	FECHA REVISIÓN 29 DE OCTUBRE 2020	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 13	FECHA REVISIÓN 29 DE OCTUBRE 2020	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

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

## 8. CAMBIOS

CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN
<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>

<b>CENTRO DE ATENCIÓN EN REDES Y SOPORTE</b>		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	<b>SSI-CAR-P01</b>
NUMERO REVISIÓN 13	FECHA REVISIÓN 29 DE OCTUBRE 2020	REQ. NORMA	PÁGINA 5 de 5

### 9. FLUJOGRAMA

