



**Procedimiento para solicitar Servicio\* de Soporte Técnico al Departamento de Tecnologías de la Información de la Facultad de Medicina.**

1. **Usuario:** Realiza su solicitud mediante el Sistema en Línea de Atención a Usuarios (SLAU) cuya liga se encuentra en [www.medicina.uady.mx](http://www.medicina.uady.mx) o mediante liga directa en <http://www2.medicina.uady.mx/soporte>.
2. **Jefe de Tecnologías de la Información:** Revisa la solicitud en el SLAU evaluándola :
  - a) En caso de ser Autorizada designa al personal que atenderá la solicitud (Ir al Paso 3)
  - b) En caso de No ser Autorizada informa al Usuario (Fin del Proceso).
3. **Personal de T.I.:** Realiza las actividades necesarias para atender la solicitud, documentándolas en el SLAU e informa al Usuario.
4. **Usuario:** Autoriza y recibe el trabajo realizado.
5. **Fin del Proceso.**

**\* Los Servicios que se pueden solicitar mediante este procedimiento son:**

- Fallas en hardware y/ software institucional instalado en equipos de la Facultad de Medicina.
- Asesoría en hardware y/ software institucional instalado en equipos de la Facultad de Medicina.
- Mantenimiento preventivo o correctivo en hardware y/ software institucional instalado en equipos de la Facultad de Medicina.
- Problemas en la red institucional alámbrica o inalámbrica.
- Problemas de telefonía IP en equipos institucionales.



**Procedimiento para solicitar apoyo técnico para eventos (Congreso, Conferencia, Taller, etc.) de la Facultad de Medicina.**

- 1. Usuario:** Realiza su solicitud dirigida a alguno de los siguientes Directivos: Director, Secretario Académico, Secretario Administrativo o Jefe de la Unidad de Posgrado e Investigación; mediante el formato **TI-001**.
- 2. Directivo:** Evalúa la solicitud.
  - a. En caso de ser Autorizada envía la solicitud autorizada al Jefe de T.I. (Ir al Paso 3)
  - b. En caso de No ser Autorizada informa al Usuario (Fin del Proceso).
- 3. Jefe de Tecnologías de la Información:** Recibe la solicitud autorizada, informa al Secretario Administrativo, da de alta el servicio en el SLAU y designa al Personal de T.I. que lo atenderá.
- 4. Personal de T.I.:** Realiza las actividades necesarias para atender la solicitud, documentándolas en el SLAU e informa al Usuario.
- 5. Usuario:** Autoriza y recibe el trabajo realizado.
- 6. Fin del Proceso.**



**Procedimiento para solicitar Cursos y/o Espacios en el área de Tecnologías de la información de la Facultad de Medicina.**

- 1. Usuario:** Realiza su solicitud dirigida a alguno de los siguientes Directivos: Director, Secretario Académico, Secretario Administrativo o Jefe de la Unidad de Posgrado e Investigación; mediante el formato **TI-002**.
- 2. Directivo:** Evalúa la solicitud.
  - a. En caso de ser Autorizada envía la solicitud autorizada al Jefe de T.I. (Ir al Paso 3)
  - b. En caso de No ser Autorizada informa al Usuario (Fin del Proceso).
- 3. Jefe de Tecnologías de la Información:** Recibe la solicitud autorizada, informa al Secretario Administrativo, da de alta el servicio en el SLAU y designa al Personal de T.I. que lo atenderá.
- 4. Personal de T.I.:** Realiza las actividades necesarias para atender la solicitud, documentándolas en el SLAU e informa al Usuario.
- 5. Usuario:** Autoriza y recibe el trabajo realizado.
- 6. Fin del Proceso.**



**Procedimiento para solicitar la publicación de notas y/o modificación de contenido de la página web de la Facultad de Medicina.**

- 1. Usuario:** Realiza su solicitud dirigida a alguno de los siguientes Directivos: Director, Secretario Académico, Secretario Administrativo o Jefe de la Unidad de Posgrado e Investigación; mediante el formato **TI-003**.
- 2. Directivo:** Evalúa la solicitud.
  - a. En caso de ser Autorizada envía la solicitud autorizada al Jefe de T.I. (Ir al Paso 3)
  - b. En caso de No ser Autorizada informa al Usuario (Fin del Proceso).
- 3. Jefe de Tecnologías de la Información:** Recibe la solicitud autorizada, informa al Secretario Administrativo, da de alta el servicio en el SLAU y designa al Personal de T.I. que lo atenderá.
- 4. Personal de T.I.:** Realiza las actividades necesarias para atender la solicitud, documentándolas en el SLAU e informa al Usuario.
- 5. Usuario:** Autoriza y recibe el trabajo realizado.
- 6. Fin del Proceso.**



**Procedimiento para solicitar mantenimiento a Sistemas Desarrollados en la Facultad de Medicina.**

- 1. Usuario:** Realiza su solicitud al Secretario Administrativo mediante el formato **TI-004**.
- 2. Secretario Administrativo:** Evalúa la solicitud.
  - a. En caso de ser Autorizada envía la solicitud autorizada al Jefe de T.I. (Ir al Paso 3)
  - b. En caso de No ser Autorizada informa al Usuario (Fin del Proceso).
- 3. Jefe de Tecnologías de la Información:** Recibe la solicitud autorizada, da de alta el servicio en el SLAU y designa al Personal de T.I. que lo atenderá.
- 4. Personal de T.I.:** Realiza las actividades necesarias para atender la solicitud, documentándolas en el SLAU e informa al Usuario.
- 5. Usuario:** Autoriza y recibe el trabajo realizado.
- 6. Fin del Proceso.**



**Procedimiento para solicitar la Adquisición, Desarrollo y/o Instalación de Software NO institucional en equipos de la Facultad de Medicina.**

- 1. Usuario\*:** Realiza su solicitud al Director mediante el formato **TI-005**.
- 2. Director:** Evalúa la solicitud.
  - a. En caso de ser Autorizada envía la solicitud autorizada al Jefe de T.I. e informa al Usuario (Ir al Paso 3).
  - b. En caso de No ser Autorizada informa al Usuario (Fin del Proceso).
- 3. Jefe de Tecnologías de la Información:** Recibe la solicitud autorizada, informa al Secretario Administrativo, da de alta en el SLAU y designa al Personal de T.I. que atenderá el servicio.
- 4. Personal de T.I.:** Realiza las actividades necesarias para atender la solicitud, documentándolas en el SLAU e informa al Usuario.
- 5. Usuario:** Autoriza y recibe el trabajo realizado.
- 6. Fin del Proceso.**

**\*Usuario:** El personal **autorizado** para iniciar este procedimiento de solicitud a la Dirección deberá ser: Coordinador de Licenciatura, Secretario Administrativo, Secretario Académico o Jefe de la Unidad de Posgrado e Investigación.

Cualquier otro personal deberá realizar su solicitud a través del personal autorizado.



**Procedimiento del Departamento de T.I. para la Adquisición, Desarrollo y/o Instalación de Software Autorizado en equipos de la Facultad de Medicina.**

- 1. Jefe de Tecnologías de la información:** designa al Personal de T.I. que atenderá la solicitud.
- 2. Personal de T.I.:** Evalúa la solicitud.
  - a. Si se cuenta con el software debidamente licenciado se instala. Documenta el servicio en el SLAU (Fin del Proceso).
  - b. En caso de No contar con el software pero el Usuario lo puede proporcionar, se evalúa e instala si cumple con los requisitos legales. Documenta el servicio en el SLAU (Fin del Proceso).
  - c. En caso de no contar con el software, investigar:
    - i. Si existe en el mercado cotizar, informando al Jefe de T.I. Privilegiar la adquisición de software libre (Ir al Paso 3).
    - ii. No existe en el mercado:
      1. Si se puede desarrollar en T.I. (Ir al Paso 4)
      2. No se puede desarrollar en T.I. (Ir al Paso 7)
- 3. Jefe de Tecnologías de la Información:** Recibe resultados de investigación, informa al Secretario Administrativo y espera autorización de compra (Fin del Proceso).
- 4. Jefe de Tecnologías de la Información:** Designa al personal que atenderá la solicitud.
- 5. Personal de T.I.:** Realiza las actividades necesarias para atender la solicitud, documentándolas en el SLAU e informa al Usuario.
- 6. Usuario:** Autoriza y recibe el trabajo realizado (Fin del Proceso).
- 7. Jefe de Tecnologías de la Información:** Cotiza con empresa externa, informa al Secretario Administrativo, recibe autorización y gestiona la realización del contrato-compromiso con el aval del Depto. Jurídico de la UADY.
- 8. Personal de T.I.:** Recibe, instala y prueba el software, documentándolas en el SLAU.
- 9. Usuario:** Autoriza y recibe el trabajo realizado.
- 10. Fin del Proceso.**