

 <p>Universidad Tecnológica de Nayarit</p> <p>Gobierno del Estado de Nayarit Organismo Público Descentralizado</p>	<p>3. PROCESO DE SOPORTE – VINCULACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL</p> <p>Subproceso: 3.4 Servicios Tecnológicos Informáticos</p>	<p>Emisión: FECHA</p>
<p>Responsable: Informática</p>	<p>Manual de Servicios Tecnológicos Informáticos</p>	<p>CÓDIGO: M06-INF-00</p>

# Manual de Servicios Tecnológicos Informáticos

*El presente documento se plantea de manera incluyente y libre de estereotipos de género, por lo que al referirse a una persona como “el” significa “él o ella”.*

 <p>Universidad Tecnológica de Nayarit Gobierno del Estado de Nayarit Organismo Público Descentralizado</p>	<p>3. PROCESO DE SOPORTE – VINCULACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL Subproceso: 3.4 Servicios Tecnológicos Informáticos</p>	<p>Emisión: FECHA</p>
<p>Responsable: Informática</p>	<p>Manual de Servicios Tecnológicos Informáticos</p>	<p>CÓDIGO: M06-INF-00</p>

### 1.- OBJETIVO GENERAL

Estandarizar los procesos de soporte tecnológico que aportan a la formación integral de profesionistas en nuestra institución, a través de la disponibilidad de medios y herramientas tecnológicas requeridas para el cumplimiento de los planes y programas de estudio, así como aquellas necesarias para el quehacer administrativo de la Universidad.

### 2.- ALCANCE

Control de procesos de soporte tecnológico para la optimización de recursos y la contribución a la operación de los servicios educativos, servicios especializados y servicios administrativos.

### 3.- RESPONSABILIDADES

#### 3.1 Operación del Departamento de Servicios Informáticos

No.	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN
1	Elaboración del Programa Operativo Anual	<p>Basados en el objetivo general del PIDE, se establecen las estrategias en las que interviene el Dpto. de Servicios Informáticos, se determinan los indicadores de impacto, que miden la operación general del Departamento de Servicios Informáticos, así como la operación del Centro de Medios Digitales.</p> <p>Se describen las actividades generales a cumplir y se establecen los indicadores internos.</p>	Dpto. de Servicios Informáticos
2	Elaboración del Programa Presupuestal de Trabajo	<p>En base a las actividades generales contempladas en el POA, se establecen las actividades específicas a cumplir, proyectando los montos presupuestados para cada actividad, y el mes en que se aplicarán, se contemplan, el aseguramiento de equipos, renovación de software, mantenimiento preventivo especializado, insumos para ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo, capacitación del recurso humano, crecimiento y mejora en equipamiento.</p>	Dpto. de Servicios Informáticos

 <p>Universidad Tecnológica de Nayarit Gobierno del Estado de Nayarit Organismo Público Descentralizado</p>	<p>3. PROCESO DE SOPORTE – VINCULACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL Subproceso: 3.4 Servicios Tecnológicos Informáticos</p>	<p>Emisión: FECHA</p>
<p>Responsable: Informática</p>	<p>Manual de Servicios Tecnológicos Informáticos</p>	<p>CÓDIGO: M06-INF-00</p>

<p>3</p>	<p>Elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo aplicado a Laboratorios de Informática</p>	<p>Programación del Mantenimiento Preventivo que se proyecta para los diferentes laboratorios de informática, contemplados en el Centro de Medios Digitales, dentro de las instalaciones de Universidad Tecnológica de Nayarit y los laboratorios de informática al resguardo de Ceelex.</p> <p>Considerando la programación de mantenimiento preventivo a equipos al servicio del área docente y administrativa, el cuál es ejecutado por el mismo personal del Departamento de Servicios Informáticos.</p>	<p>Dpto. de Servicios Informáticos</p>
<p>4</p>	<p>Elaboración Programa Cuatrimestral de Mantenimiento Preventivo aplicado a equipos del área docente y administrativa</p>	<p>Programación de mantenimiento preventivo a equipos al servicio de personal docente y administrativo de la Institución, se contemplan equipos de cómputo, telefonía, equipos de impresión y proyección; de cada edificio y cada área dentro de la Universidad Tecnológica de Nayarit.</p> <p>Considerando la programación de mantenimiento preventivo a equipos en laboratorios de informática, el cuál es ejecutado por el mismo personal del Departamento de Servicios Informáticos.</p>	<p>Dpto. de Servicios Informáticos</p>
<p>5</p>	<p>Elaboración de Programa de Capacitación Anual</p>	<p>Se elabora un programa de capacitación para el personal del Departamento de Servicios Informáticos mediante la detección interna de necesidades de capacitación, proyectando de acuerdo a presupuesto la fecha en que se deberá llevar acabo cada capacitación y el personal participante en cada una.</p>	<p>Dpto. de Servicios Informáticos</p>
			<p>Dpto. de Servicios Informáticos,</p>

 <p>Universidad Tecnológica de Nayarit Gobierno del Estado de Nayarit Organismo Público Descentralizado</p>	<p>3. PROCESO DE SOPORTE – VINCULACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL Subproceso: 3.4 Servicios Tecnológicos Informáticos</p>	<p>Emisión: FECHA</p>
<p>Responsable: Informática</p>	<p>Manual de Servicios Tecnológicos Informáticos</p>	<p>CÓDIGO: M06-INF-00</p>

<p>6</p>	<p>Ejecución de Mantenimiento Preventivo de Laboratorios de Informática</p>	<p>De acuerdo a lo autorizado por la Dirección de Administración y Finanzas sobre el Programa Presupuestal de Trabajo del área, se ejecuta el mantenimiento preventivo, contemplando la compra de los insumos necesarios para cubrir los 14 laboratorios de informática propiedad de Universidad Tecnológica de Nayarit.</p> <p>En este periodo se contempla la programación de mantenimiento preventivo a aires acondicionados, pintura de aulas, y otros mantenimientos que se llevan a cabo con el apoyo del Departamento de Servicios Generales.</p>	<p>Dirección de Administración y Finanzas, Dpto. de Servicios Generales.</p>
<p>7</p>	<p>Ejecución y monitoreo de Mantenimiento correctivo de Laboratorios de Informática</p>	<p>El monitoreo de las solicitudes de mantenimiento correctivo para equipos que se encuentran en laboratorios de informática, se lleva a cabo mediante el “Reporte de Fallas en Laboratorios”; herramienta digital que permite que el profesor registre su observación con respecto de las fallas o contratiempos presentados en el laboratorio durante el desempeño de su clase.</p> <p>El tiempo de respuesta dependerá en gran medida del monto autorizado para mantenimiento correctivo de Laboratorios en el Programa Presupuestal de Trabajo.</p>	<p>Dpto. de Servicios Informáticos, Dirección de Administración y Finanzas</p>
<p>8</p>	<p>Ejecución de Mantenimiento Preventivo a Equipos al servicio de docentes y administrativos</p>	<p>De acuerdo a lo autorizado por la Dirección de Administración y Finanzas sobre el Programa Presupuestal de Trabajo del área, se ejecuta el mantenimiento preventivo para equipos del área docente y administrativa, contemplando la compra de los insumos necesarios para cubrir los equipos de cómputo, telefonía y proyección ubicados en 15 edificios de la Universidad.</p>	<p>Dpto. de Servicios Informáticos, Dirección de Administración y Finanzas</p>

 <p>Universidad Tecnológica de Nayarit Gobierno del Estado de Nayarit Organismo Público Descentralizado</p>	<p>3. PROCESO DE SOPORTE – VINCULACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL</p> <p>Subproceso: 3.4 Servicios Tecnológicos Informáticos</p>	<p>Emisión: FECHA</p>
	<p>Responsable: Informática</p>	<p>Manual de Servicios Tecnológicos Informáticos</p>

9	<p>Ejecución y monitoreo de Mantenimiento Correctivo a Equipos al servicio de docentes y administrativos</p>	<p>El monitoreo de las solicitudes de mantenimiento correctivo para equipos que se encuentran al servicio de docentes y administrativos, se lleva a cabo mediante el “Solicitud de servicios informáticos”; herramienta digital que permite que los usuarios de estas áreas registren su solicitud, mediante la descripción de la necesidad o la falla presentada.</p> <p>El tiempo de respuesta dependerá en gran medida del monto autorizado para mantenimiento correctivo de equipos docentes y administrativos en el Programa Presupuestal de Trabajo.</p>	<p>Dpto. de Servicios Informáticos, Dirección de Administración y Finanzas</p>
10	<p>Análisis de Indicadores de la operación del Departamento de Servicios Informáticos</p>	<p>Al término del cuatrimestre se realiza el análisis del comportamiento y alcance de los indicadores que permiten medir la operación del departamento de Servicios Informáticos.</p>	<p>Dpto. de Servicios Informáticos</p>

### 3.2 Operación de Centro de Medios Digitales y Laboratorios de Informática

No.	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN
1	<p>Detección de necesidades de software y requerimiento de horas de laboratorios de informática</p>	<p>Se envía a las direcciones de carrera el formato “Detección de necesidades de software y requerimiento de horas de laboratorios” con fecha de recepción de dicho documento, para detectar las necesidades de cada programa educativo tanto para TSU e INGENIERÍA, en este formato los PE deberán registrar la asignatura para la cual requieren dichas horas, especificación de la herramienta digital a utilizar o el software requerido.</p>	<p>Dpto. de Servicios Informáticos, Secretaría académica, Direcciones de Carrera</p>

 <p>Universidad Tecnológica de Nayarit Gobierno del Estado de Nayarit Organismo Público Descentralizado</p>	<p>3. PROCESO DE SOPORTE – VINCULACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL Subproceso: 3.4 Servicios Tecnológicos Informáticos</p>	<p>Emisión: FECHA</p>
<p>Responsable: Informática</p>	<p>Manual de Servicios Tecnológicos Informáticos</p>	<p>CÓDIGO: M06-INF-00</p>

<p>2</p>	<p>Asignación de software en Laboratorios de Informática</p>	<p>Una vez que el Departamento de Servicios Informáticos cuente con los requerimientos de cada PE, se puede proceder a asignar el software que se instalará en cada laboratorio considerando la capacidad y características generales de los equipos en cada laboratorio.</p>	<p>Dpto. de Servicios Informáticos</p>
<p>3</p>	<p>Asignación de horas de Laboratorios para los programas Educativos</p>	<p>Se asignará de acuerdo a disponibilidad de equipos e infraestructura, las horas requeridas por cada PE, dándoles a conocer a cada dirección de carrera la distribución de dichas horas, para que puedan proceder con la disposición de los espacios para la elaboración de sus horarios.</p>	<p>Dpto. de Servicios Informáticos</p>
<p>4</p>	<p>Coordinación de espacios solicitados para eventos no programados por usuarios internos y externos</p>	<p>Se registran las solicitudes extraordinarias de horarios y espacios para uso de laboratorios de informática, considerando las herramientas digitales o software a utilizar por el usuario solicitante.</p> <p>En caso de solicitudes por parte de personas externas a la institución, estas solicitudes deberán ser analizadas y autorizadas por la Dirección de Administración y Finanzas, y en caso de que dichas solicitudes puedan afectar los horarios ya asignados, deberá considerarse el visto bueno de Secretaría académica.</p>	<p>Dpto. de Servicios Informáticos, Dirección de Administración y Finanzas, Secretaría Académica</p>
<p>5</p>	<p>Programación de cierre de Centro de Medios Digitales para ejecución de Mantenimiento Preventivo</p>	<p>De acuerdo a la programación del mantenimiento preventivo a laboratorios de informática que se encuentran en Centro de Medios Digitales, deberá programarse el periodo de cierre de actividades del Centro, e informarse a las direcciones de carrera y demás usuarios internos.</p>	<p>Dpto. de Servicios Informáticos</p>

 <p>Universidad Tecnológica de Nayarit Gobierno del Estado de Nayarit Organismo Público Descentralizado</p>	<p>3. PROCESO DE SOPORTE – VINCULACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL Subproceso: 3.4 Servicios Tecnológicos Informáticos</p>	<p>Emisión: FECHA</p>
<p>Responsable: Informática</p>	<p>Manual de Servicios Tecnológicos Informáticos</p>	<p>CÓDIGO: M06-INF-00</p>

#### 4.- POLÍTICAS

- ✓ Para el desarrollo de cada una de las actividades de la gestión de Servicios Tecnológicos e informáticos, las áreas responsables operan en función a reglamentos oficiales y lineamientos internos que garantizan el control de cada proceso (cuando sea aplicable). Además de los lineamientos establecidos por la CGUTyP.
- ✓ El Departamento de Servicios Informáticos es responsable del mantenimiento preventivo y/o correctivo de los recursos informáticos de las distintas áreas de la Universidad Tecnológica de Nayarit, como respuesta a las solicitudes de servicio de los usuarios y de igual manera a través de los programas de mantenimiento preventivo establecidos por el área como un mecanismo de mejora continua.
- ✓ Algunas actividades de este Manual se llevan a cabo mediante herramientas electrónicas en módulos de la Plataforma Institucional que se encuentra en proceso de desarrollo e implementación, en lo sucesivo se realizarán las referencias correspondientes a cada una de ellas.

**DE AQUÍ EN ADELANTE LO LLENA CALIDAD**

#### 5.-REGISTROS

Operación del Departamento de Servicios Informáticos

<b>VERSIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO ISO 9001:2015 (EN PLATAFORMA DIGITAL)</b>

#### 6.-INDICADORES (POA)

 <b>Universidad Tecnológica de Nayarit</b> <small>Gobierno del Estado de Nayarit Organismo Público Descentralizado</small>	<b>3. PROCESO DE SOPORTE – VINCULACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL</b> Subproceso: <b>3.4 Servicios Tecnológicos Informáticos</b>	Emisión: FECHA
	Responsable: Informática	<b>Manual de Servicios Tecnológicos Informáticos</b>

3.1 Operación del Departamento de Servicios Informáticos		
<b>ÁREA DE INFORMÁTICA</b>	1. Cumplimiento del Programa Anual de Mantenimiento	Porcentaje de Cumplimiento del Programa Anual de Mantenimiento= (No. de equipos cubiertos en el período/ No. de equipos programados) * 100

3.2 Operación de Centro de Medios Digitales y Laboratorios de Informática		
<b>ÁREA DE INFORMÁTICA EN CMD</b>	2. Utilización Cuatrimestral de Laboratorios de Informática	Porcentaje de Utilización Cuatrimestral de laboratorios de informática= (No. horas Utilizadas al cuatrimestre/No. de horas disponibles al cuatrimestre) * 100

*Metas y alcance de resultados de indicadores de cada periodo, consultar en →POA – PPT vigentes (anual y evaluación cuatrimestral) reportados al área de Planeación y Evaluación / UT de Nayarit.*

Términos y definiciones: Glosario de Guía de Referencia Universidad Tecnológica de Nayarit (Manual de la Calidad ISO 9001:2015 vigente).