

	Nombre del Documento: Procedimiento Operativo para realizar Servicios Tecnológicos de Mantenimiento e Internet de la Institución		Código: BECENE-CIC-CST-PO-01
			Revisión: 1
			Página 1 de 7

1.0 Propósito.

- 1.1 Brindar los servicios de mantenimiento e internet que ofrece el Centro de Información Científica y Tecnológica.

2.0 Alcance.

- 2.1 Este procedimiento es aplicable al CICyT, por la Coordinación de Servicios Tecnológicos y los diferentes apoyos que la componen.
- 2.2 Este procedimiento aplica desde la solicitud del servicio hasta la prestación del mismo y las adecuaciones requeridas.
- 2.3 Este procedimiento interacciona con todos los diversos departamentos.
- 2.4 Este procedimiento interacciona con las todas las Direcciones de la Institución y con el departamento de recursos materiales.

3.0 Políticas de operación.

Mantenimiento Preventivo y Correctivo:

- 3.1 Cuando se solicita el mantenimiento correctivo pueden ser tres la forma de apoyar a los usuarios:
- Mantenimiento correctivo de equipo de computo
 - Reparación de conexión a internet.
 - Apoyo al usuario en tareas básicas o en videoconferencias y/o eventos en los que necesite de ayuda técnica.
- 3.2 El departamento de soporte técnico no se hace responsable por daños en la información contenida en el equipo. Es responsabilidad del usuario contar con un respaldo completo de su información.
- 3.3 No se instalará en los equipos de cómputo de la Institución ningún tipo de software que no contenga su licenciamiento original e Institucional.
- 3.4 El usuario deberá ingresar a la dirección electrónica <https://pagina.beceneslp.edu.mx/es/pagina/coordinacion-de-servicios-tecnologicos> y seleccionar alguno de los dos servicios que se ofrecen al usuario como lo son mantenimiento e internet <https://pagina.beceneslp.edu.mx/es/pagina/solicitud-de-mantenimiento-e-internet-1>, previamente debe de iniciar sesión con su usuario de correo electrónico Institucional para poder solicitar alguno de los servicios, la coordinación de servicios tecnológicos de la Institución agenda en sistema de tareas y asigna la actividad al área correspondiente para que realice el servicio.
- 3.5 Los mantenimientos preventivos de los equipos de la Institución se realizan una vez en el ciclo escolar o cuando se considere necesario conforme a la planificación.
- 3.6 En el caso de que el CICyT y/o la Institución no cuente con la pieza a remplazar, la Coordinación de Servicios Tecnológicos apoyará dando seguimiento y asesoría al usuario para gestionar la adquisición e instalación del mismo ante la instancia correspondiente.
- 3.7 Los equipos institucionales deben de mantener la imagen institucional en el escritorio del equipo de cómputo
- 3.8 La información Institucional contenida en el equipo de cómputo de cada área pertenece a la Institución.

Servicio de internet Alámbrico e Inalámbrico:

- 3.9 El usuario deberá de solicitar el servicio de internet inalámbrico para algún evento en la dirección electrónica https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe0x4YHSrkgq0M-iYqBAmov5Kz_Zm0G8LM-euYbOt45YcyRgg/viewform
- 3.10 Todo docente que se le asigne un cubículo o espacio como oficina, deberá tener acceso a Internet alámbrico, así como todos los docentes tienen derecho a Internet inalámbrico a través de la red: RIB_Docentes.
- 3.11 El uso del internet es para realizar actividades de acuerdo con su función Institucional.
- 3.12 El ancho de banda para cada uno de los perfiles se puede comprobar con ayuda de la siguiente página <http://www.speedtest.net/es> o la página fast.com
- 3.13 Acorde a sus funciones se le asignará un perfil para el acceso a Internet, como pueden ser: administrativo, maestros, directivo o alumno.

	Nombre del Documento: Procedimiento Operativo para realizar Servicios Tecnológicos de Mantenimiento e Internet de la Institución		Código: BECENE-CIC-CST-PO-01
			Revisión: 1
			Página 2 de 7

Servicio de internet	Perfil	Velocidad
Internet Alámbrico	Directivos	40 Mb o más
	Maestros	
	Administrativos	20 Mb o más
	Alumnos	20 Mb o más
Internet Inalámbrico	Directivos	5 Mb o más.
	Maestros	
	Administrativos	
	Alumnos	

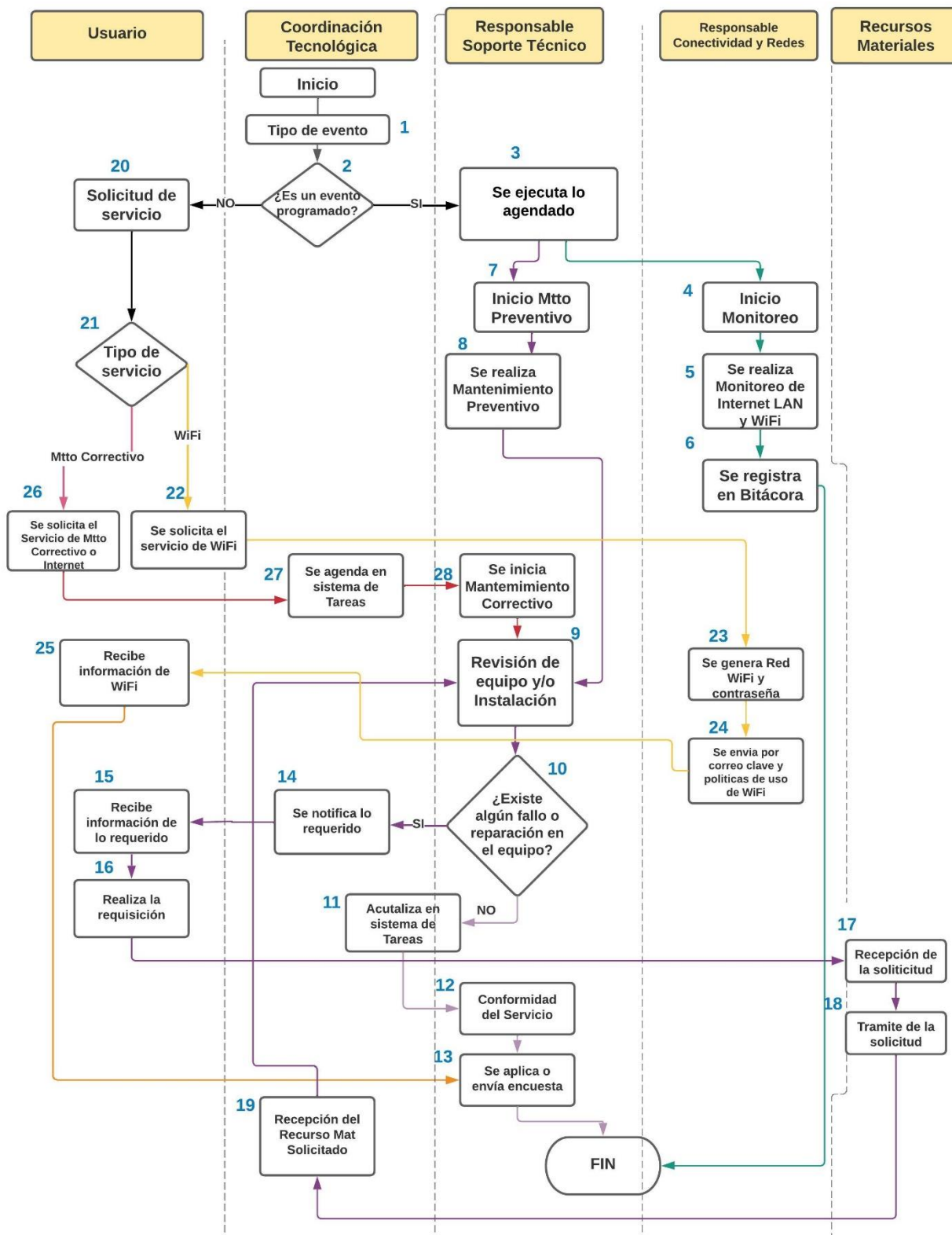
- 3.14** En caso de que el servicio de Internet se active por primera vez, se le envía por correo electrónico las Políticas de Uso Aceptable del Internet.
- 3.15** El servicio de internet inalámbrico depende de varios factores y recomendaciones para mantener su velocidad estable y en buen funcionamiento, para ello se comparten algunas recomendaciones como se indica en <https://drive.google.com/file/d/1B2yaSsc7tSLNGkh7jrEV2hucUYaj1r5q/view>
- 3.16** El servicio de internet inalámbrico estará disponible para conectarse a la red WiFi que esté disponible de acuerdo a perfil de usuario. Puede ser RIB_Docentes, RIB_Alumnos o la red inalámbrica temporal que se solicite.
- 3.17** El monitoreo del servicio de Internet alámbrico e inalámbrico se realiza de lunes a viernes al inicio de cada día y se registra por semana.
- 3.18** Los datos personales que sea solicitados para llevar a cabo la secuencia de etapas del presente Procedimiento operativo y su registro en los anexos correspondientes se sujetan al aviso de privacidad publicado en www.beceneslp.edu.mx.

Monitoreo de la conexión alámbrica e inalámbrica

- 3.19** Se accede al equipo de seguridad que administra el servicio de Internet (fortigate) para realizar el monitoreo del servicio Internet alámbrico e inalámbrico de manera diaria. Por semana se registra la información en un archivo que se comparte con la Dirección del CICyT para los informes semestrales.



4.0 Diagrama del procedimiento



	Nombre del Documento: Procedimiento Operativo para realizar Servicios Tecnológicos de Mantenimiento e Internet de la Institución		Código: BECENE-CIC-CST-PO-01
			Revisión: 1
			Página 4 de 7

5.0 Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Tipo de evento	1.1 ¿Qué tipo de evento es?	Coordinación Tecnológica
2. ¿Evento programado?	Es un evento programado? Si la respuesta es sí continua al paso 3 Si la respuesta es no se dirige al paso 20	Coordinación Tecnológica
3. Se ejecuta lo agendado.	3.1 Se realiza lo agendado	Responsable de Soporte Técnico
4. Se inicia monitoreo	4.1 Se inicia el monitoreo.	Responsable de Conectividad y Redes
5. Se realiza el monitoreo de Internet alámbrico y WiFi	5.1 Se realiza el monitoreo de la red alámbrica e inalámbrica.	Responsable de Conectividad y Redes
6. Registra	6.1 Se registra en bitácora y finaliza el monitoreo	Responsable de Conectividad y Redes
7.- Inicia Mto preventivo	7.1 Inicia mantenimiento preventivo	Responsable de Soporte Técnico
8.- Se realiza Mto. Preventivo	8.1 Se realiza mantenimiento preventivo. 8.1.1 Actualización de versiones de software 8.1.2 Actualización de antivirus 8.1.3 Optimización de sistema operativo (rendimiento y activación de procesadores 8.1.4 Limpieza de equipo interna y externa (aspirado, aplicación de espuma limpiadora). 8.1.5 Instalación de periféricos si es requerido. 8.1.6 Implementación de imagen institucional en el escritorio del equipo.	Responsable de Soporte Técnico
9.- Revisión de equipo	9.1 Revisión de equipo y/o Instalación.	Responsable de Soporte Técnico
10. ¿Existe algún fallo o reparación en el equipo?	10.1 ¿Existe algún fallo o requiere de alguna reparación, pieza o refacción? Si la respuesta es No continua al paso 11 Si la respuesta es Sí se dirige al paso 14	Responsable de Soporte Técnico
11. Actualiza en sistema de tareas	11.1 Actualiza en sistema de tareas	Coordinación Tecnológica
12. Conformidad del servicio	12.1 Se realiza conformidad del servicio	Responsable de Soporte Técnico
13. Encuesta	13.1 Se aplica o envía encuesta por correo electrónico y finaliza el mantenimiento preventivo.	Responsable de Soporte Técnico
14. Notifica	14.1 Se notifica lo requerido (pieza, refacción, etc)	Coordinación Tecnológica
15. Recibe información	15.1 Recibe información de lo requerido	Usuario
16. Realiza la requisición	16.1 Realiza la requisición dependiendo del área a la que corresponda.	Usuario

	Nombre del Documento: Procedimiento Operativo para realizar Servicios Tecnológicos de Mantenimiento e Internet de la Institución		Código: BECENE-CIC-CST-PO-01
			Revisión: 1
			Página 5 de 7

17. Recepción de la solicitud	17.1 Recibe la solicitud	Recursos Materiales
18. Tramita la solicitud	18.1 Realiza lo correspondiente al procedimiento de compras del departamento de recursos materiales	Recursos Materiales
19. Recibe recurso material	19.1 Recibe el recurso material requerido por el usuario Pasa el punto 9 para revisión de equipo y/o Instalación de lo requerido.	Coordinación Tecnológica
20. Solicitud del servicio	20.1 Solicita el servicio en la página web de la Institución https://pagina.beceneslp.edu.mx/es/pagina/coordinacion-de-servicios-tecnologicos	Usuario
21. Selecciona servicio	21.1 Selecciona servicio requerido: Si es servicio de internet inalámbrico continua al paso 22. Si es servicio de mantenimiento correctivo se dirige al paso 26.	Usuario
22. Solicita el servicio de WiFi	22.1 Solicita el servicio de internet inalámbrico: https://forms.gle/a8gj4NH2MdiKkHLeA	Usuario
23. Se genera clave	23.1 Se genera Red WiFi y contraseña	Responsable de Conectividad y Redes
24. Se envía por correo	24.1 Se envía por correo clave y políticas de uso de WiFi	Responsable de Conectividad y Redes
25. Recibe clave	25.1 Recibe información de WiFi y políticas de uso aceptable del internet Continua al paso 13, aplicación de encuesta y finaliza el servicio de WiFi.	Usuario
26. Solicita el servicio de mtto correctivo	26.1 Solicita el servicio en la página web de la Institución https://pagina.beceneslp.edu.mx/es/pagina/solicitud-de-mantenimiento-e-internet-1	Usuario
27. Se agenda en sistema de tareas	27.1 Se agenda en sistema de tareas a la persona que corresponda.	Coordinación Tecnológica
28. Se inicia mtto correctivo	28.1 Se realiza mantenimiento correctivo en un máximo de 48hrs. de atendida la solicitud. 28.1.1 En caso de que se requiera formatear el equipo: a. Se respaldan archivos. b. Se instala o restaura el sistema operativo en la versión correspondiente al equipo. c. Se instala software básico para el funcionamiento adecuado del equipo. d. En caso que la reparación tarde más de lo esperado, se comunica al usuario el tiempo de reparación y las causas. 28.1.2 Si no es necesario formatear el equipo, se hacen las adecuaciones necesarias para el buen funcionamiento del mismo. 28.1.3 Implementación de imagen institucional en el escritorio del equipo.	Responsable de Soporte Técnico

	Nombre del Documento: Procedimiento Operativo para realizar Servicios Tecnológicos de Mantenimiento e Internet de la Institución		Código: BECENE-CIC-CST-PO-01
			Revisión: 1
			Página 6 de 7

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Políticas institucionales para navegar y utilizar la Internet como herramienta educativa	BECENE-CIC-CST-PO-01-03
Políticas de uso de Internet Inalámbrico	BECENE-CIC-CST-PO-01-05

7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Solicitud de Servicios Mantenimiento e Internet	2 años	Coordinación Servicios Tecnológicos	BECENE-CIC-CST-PO-01-01
Conformidad del servicio	2 años	Coordinación Servicios Tecnológicos	BECENE-CIC-CST-PO-01-02
Solicitud de servicio de internet inalámbrico	2 años	Coordinación Servicios Tecnológicos	BECENE-CIC-CST-PO-01-04
Encuesta de satisfacción de Servicios Tecnológicos	2 años	Coordinación Servicios Tecnológicos	BECENE-CIC-CST-PO-01-06

8.0 Glosario:

- 8.1 Antivirus:** Programa computacional diseñado para eliminar virus, troyanos o spyware en una computadora.
- 8.2 Aviso de privacidad:** Documento generado por la Institución responsable de la recopilación y tratamiento adecuado de datos personales y que es puesto a disposición del titular de los datos.
- 8.3 Clave o contraseña:** Combinación de caracteres para acceder a algún dispositivo, programa o equipo con ciertos privilegios.
- 8.4 Datos personales:** Son toda aquella información que se relaciona con nuestra persona y que nos identifica o nos hace identificables.
- 8.5 Disco duro:** Medio físico de almacenamiento de información instalado en la computadora para su funcionamiento.
- 8.6 Formatear:** Borrar la información total del disco duro para dejarlo preparado para instalar software nuevamente.
- 8.7 Freeware:** software que se distribuye sin costo alguno, estando disponible su uso por un tiempo limitado.
- 8.8 Grupo de trabajo:** Configuración para organizar de algún modo un conjunto de computadoras para trabajar y/o compartir información, impresoras o recursos.
- 8.9 Imagen:** Copia de seguridad del sistema operativo en un solo archivo.
- 8.10 Ip:** protocolo de conectividad en red para identificar a cada computadora en un grupo de trabajo.
- 8.11 Licenciamiento:** contrato mediante el cual una persona recibe de otra el derecho de uso, de copia, de distribución.
- 8.12 Loguearse:** Proceso mediante el cual se controla el acceso individual a un sistema informático mediante la identificación del usuario utilizando credenciales provistas por el usuario.
- 8.13 Paquetería básica:** Programas computacionales mínimos necesarios para el funcionamiento de una computadora como son; Microsoft office, antivirus y Microsoft Windows.
- 8.14 Software libre:** conjunto de software informático que por elección manifiesta su autor, puede ser copiado, estudiado, modificado, utilizado libremente con cualquier fin y redistribuido con o sin cambios o mejoras.
- 8.15 Software:** Programa computacional designado para un fin específico.
- 8.16 Speedtest:** página para medir la velocidad del ancho de banda de internet.

	Nombre del Documento: Procedimiento Operativo para realizar Servicios Tecnológicos de Mantenimiento e Internet de la Institución		Código: BECENE-CIC-CST-PO-01
			Revisión: 1
			Página 7 de 7

9.0 Anexos

9.1	Solicitud de servicios mantenimiento e internet	BECENE-CIC-CST-PO-01-01
9.2	Conformidad del servicio	BECENE-CIC-CST-PO-01-02
9.3	Políticas institucionales para navegar y utilizar la Internet como herramienta educativa	BECENE-CIC-CST-PO-01-03
9.4	Solicitud de Internet Inalámbrico	BECENE-CIC-CST-PO-01-04
9.5	Políticas de uso de Internet Inalámbrico	BECENE-CIC-CST-PO-01-05
9.6	Encuesta de satisfacción de Servicios Tecnológicos	BECENE-CIC-CST-PO-01-06

10. Cambios de esta versión

Numero de Revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	28 de abril de 2023	Ver solicitud de Modificación BECENE-SGC-PG-01-02 Rev. 1 No.0 Correspondiente al ALTA de este mismo procedimiento operativo

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre:	Ing. Genaro Israel Casas Pruneda	Mtra. María Yolanda Huelga Herrera	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma:			
Fecha:	24 de abril de 2023	26 de abril de 2023	28 de abril de 2023