



Catálogo de Servicios de Atención a Usuarios FT-SMI-EOS-02



ATENCIÓN A USUARIOS

NOMBRE DE SERVICIO

DESTINATARIOS

CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

- ALTAS DE CORREO INSTITUCIONAL
- CORRECCIÓN DE DATOS
- BAJAS DE CORREO INSTITUCIONAL
- RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA
- DESACTIVACIÓN DE CORREO

CONFIGURACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

REPORTE DE CORREO BASURA

ASESORÍA AL USUARIO PARA SOLUCIÓN DE INCIDENTES

EQUIPO
INSTITUCIONAL

DOCENTE /
ADMINISTRATIVO

ESTUDIANTE





Catálogo de Servicios de Atención a Usuarios FT-SMI-EOS-02



CABLEADO ESTRUCTURADO

NOMBRE DE SERVICIO

DESTINATARIOS

	EQUIPO INSTITUCIONAL	DOCENTE / ADMINISTRATIVO	ESTUDIANTE
MANTENIMIENTO CORRECTIVO A COMPONENTES DE LA RED	☒	☐	☐
DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS DE CABLEADO ESTRUCTURADO	☒	☐	☐
INSTALACIÓN DE COMPONENTES Y DISPOSITIVOS DE LA RED	☒	☐	☐
MANTENIMIENTO PREVENTIVO A COMPONENTES DE LA RED	☒	☐	☐
DESINSTALACIÓN DE COMPONENTES DE LA RED	☒	☐	☐
PROYECTOS Y DOCUMENTACIÓN DE CABLEADO	☒	☐	☐



Catálogo de Servicios de Atención a Usuarios FT-SMI-EOS-02



ELECTRÓNICA

NOMBRE DE SERVICIO

DESTINATARIOS

	EQUIPO INSTITUCIONAL	DOCENTE / ADMINISTRATIVO	ESTUDIANTE
DIAGNÓSTICO SIN REPARACIÓN A EQUIPO ELECTRÓNICO	☒	☒	☐
MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPO ELECTRÓNICO	☒	☐	☐
PROYECTOS Y CAPACITACIÓN	☐	☒	☒



Catálogo de Servicios de Atención a Usuarios FT-SMI-EOS-02



RED DE VOZ

NOMBRE DE SERVICIO

DESTINATARIOS

	EQUIPO INSTITUCIONAL	DOCENTE / ADMINISTRATIVO	ESTUDIANTE
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA	☒	☐	☐
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA	☒	☐	☐
GESTIÓN EN SERVICIOS DE INFINITUM	☒	☐	☐
DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS DE TELEFONÍA	☒	☐	☐
MANTENIMIENTO PREVENTIVO A COMPONENTES DE RED DE VOZ	☒	☐	☐
PROYECTOS Y DOCUMENTACIÓN DE RED DE VOZ	☒	☐	☐



Catálogo de Servicios de Atención a Usuarios FT-SMI-EOS-02



SOPORTE TÉCNICO

NOMBRE DE SERVICIO

DESTINATARIOS

	EQUIPO INSTITUCIONAL	DOCENTE / ADMINISTRATIVO	ESTUDIANTE
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SOFTWARE	☒	☐	☐
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE	☒	☐	☐
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE	☒	☐	☐
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE	☒	☐	☐
INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SISTEMA OPERATIVO	☒	☐	☐
INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE DE SEGURIDAD	☒	☒	☐



Catálogo de Servicios de Atención a Usuarios FT-SMI-EOS-02



SOPORTE TÉCNICO

NOMBRE DE SERVICIO

DESTINATARIOS

	EQUIPO INSTITUCIONAL	DOCENTE / ADMINISTRATIVO	ESTUDIANTE
INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE DE APLICACIÓN	☒	☒	☐
INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE HARDWARE	☒	☒	☐
RECUPERACIÓN DE CENTROS DE CÓMPUTO	☒	☐	☐
DIAGNÓSTICO DE SOFTWARE	☒	☒	☐
DIAGNÓSTICO DE HARDWARE	☒	☒	☐



Catálogo de Servicios de Atención a Usuarios FT-SMI-EOS-02



TELECOMUNICACIONES

NOMBRE DE SERVICIO

DESTINATARIOS

	EQUIPO INSTITUCIONAL	DOCENTE / ADMINISTRATIVO	ESTUDIANTE
INSTALACIÓN Y/O CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES	☒	☐	☐
REVISIÓN Y DIAGNÓSTICO DE EQUIPO DE TELECOMUNICACIONES	☒	☐	☐
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE DE EQUIPO DE TELECOM.	☒	☐	☐
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPO DE TELECOMUNICACIONES	☒	☐	☐
PROYECTOS Y DOCUMENTACIÓN DE TELECOMUNICACIONES	☒	☐	☐



Catálogo de Servicios de Atención a Usuarios FT-SMI-EOS-02



CAPACITACIÓN

NOMBRE DE SERVICIO

DESTINATARIOS

	EQUIPO INSTITUCIONAL	DOCENTE / ADMINISTRATIVO	ESTUDIANTE
RENTA DE SALAS DE CÓMPUTO	☒	☒	☐
PRÉSTAMO DE SALAS DE CÓMPUTO	☒	☒	☐
PRÉSTAMO DE EQUIPO	☒	☐	☐



Catálogo de Servicios de Atención a Usuarios FT-SMI-EOS-02



SISTEMAS Y DIGITALIZACIÓN

NOMBRE DE SERVICIO

DESTINATARIOS

	EQUIPO INSTITUCIONAL	DOCENTE / ADMINISTRATIVO	ESTUDIANTE
DESARROLLO DE SOFTWARE	☒	☐	☐
GESTIÓN DE INFORMACIÓN	☒	☐	☐
ASESORÍA Y CONSULTORÍA	☒	☒	☐
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN OFICIAL	☒	☒	☐
DIGITALIZACIÓN DE MATERIAL PARA USO ACADÉMICO Y/O EDUCATIVO	☒	☒	☐
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN ESCOLAR	☒	☒	☐



Catálogo de Servicios de Atención a Usuarios FT-SMI-EOS-02



SISTEMAS Y DIGITALIZACIÓN

NOMBRE DE SERVICIO

DESTINATARIOS

**ADMINISTRACIÓN Y CONFIGURACIÓN
DE INFRAESTRUCTURA DE RED**



**ADMINISTRACIÓN Y CONFIGURACIÓN
DE SERVICIOS DE RED**



**ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS
DE INTERNET**



RECURSOS VIRTUALES

