

Procedimiento

SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Departamento de Sistemas Elaboró	Secretaría Administrativa Emitió	Representante del SGC Revisó	Rectoría Aprobó

1. PROPÓSITO

Asegurar la continuidad de los procesos académicos y administrativos por medio de servicios oportunos de tecnologías de la información, comunicación, desarrollo de sistemas y aplicaciones.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las funciones relacionadas con los servicios de Desarrollo de Sistemas.

3. POLITICAS DE OPERACIÓN

- 3.1 El presente procedimiento deberá ser conocido y aplicado por todos los involucrados.
- 3.2 El departamento de Desarrollo de Sistemas es responsable de otorgar satisfactoriamente asesoría para usuarios de equipo de cómputo.
- 3.3 El departamento de Desarrollo de Sistemas es responsable de otorgar satisfactoriamente asesoría para usuarios de uso de software.
- 3.4 El departamento de Desarrollo de Sistemas es responsable de otorgar satisfactoriamente asesoría para el mantenimiento del sistema y la Red.
- 3.5 El departamento de Desarrollo de Sistemas es responsable de otorgar satisfactoriamente asesoría para Información en base de datos.
- 3.6 El departamento de Desarrollo de Sistemas es responsable de otorgar satisfactoriamente asesoría para la actualización y Mantenimiento del Sitio Web.
- 3.7 El departamento de Desarrollo de Sistemas es responsable de otorgar satisfactoriamente el mantenimiento preventivo, correctivo y actualización de equipo de cómputo.
- 3.8 El departamento de Desarrollo de Sistemas es responsable de otorgar satisfactoriamente la actualización de software antivirus.
- 3.9 El departamento de Desarrollo de Sistemas es responsable de otorgar satisfactoriamente la creación de cuentas correo electrónico.
- 3.10 El departamento de Desarrollo de Sistemas es responsable de otorgar satisfactoriamente el servicio de acceso a internet a usuarios.
- 3.11 Para servicios menores se registrará preferentemente en la bitácora de tecnologías de la información SAD28-RG-02.
- 3.12 El Jefe de Sistemas es responsable de llevar el mantenimiento preventivo del equipo de cómputo del centro de idiomas, laboratorio de simulación, servidores de página web, pc's de personal administrativo y la infraestructura de red, mediante el programa anual de mantenimiento preventivo SAD26-RG-06.

4. INDICADORES DE ACREDITACIÓN Y/O MEDICIÓN:

Cumplimiento de servicios solicitados y/o programados de al menos el 80%.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Asesoría para usuarios de uso de software

Secuencia de etapas	Responsable	Actividades
---------------------	-------------	-------------

Secuencia de etapas	Responsable	Actividades
5.1	Usuario	Solicita al Responsable de Desarrollo de Sistemas asesoría sobre uso de Software.
5.2	Desarrollo de Sistemas	Proporciona al usuario la asesoría solicitada.
5.3	Usuario	Recibe la asesoría en la hora y día especificado por el responsable de Desarrollo de Sistemas

Asesoría para el mantenimiento del sistema

Secuencia de etapas	Responsable	Actividades
5.4	Área Solicitante	Envía la Solicitud de Servicios Informáticos SAD28-RG-01 para modificación, mantenimiento o desarrollo del sistema informático.
5.5	Desarrollo de Sistemas	Recibe de las áreas la Solicitud de Servicios Informáticos SAD28-RG-01 para adecuar los sistemas informáticos de acuerdo a sus necesidades actuales en el manejo de datos.
5.6	Desarrollo de Sistemas	Completa el formato Solicitud de Servicios Informáticos SAD28-RG-01 para control de actividades para indicar las actividades a realizar y establecer el periodo de atención.
5.7	Desarrollo de Sistemas	Acude al área que solicita adecuaciones a los sistemas informáticos, y realiza entrevistas con los usuarios con el fin de recopilar información que permitan determinar las necesidades.
5.8	Desarrollo de Sistemas	Elabora el diagrama de flujo de los procesos, para determinar los movimientos de entrada y salida de la información que requiera el Sistema Informático.
5.9	Desarrollo de Sistemas	Elabora el diccionario de datos, para modificar la base de datos del Sistema Informático.
5.10	Desarrollo de Sistemas	Relaciona las tablas, para determinar la conexión que exista entre las tablas de la base de datos del Sistema Informático en modificación o mantenimiento.
5.11	Desarrollo de Sistemas	Realiza la modificación, el mantenimiento y la programación del Sistema Informático.
5.12	Desarrollo de Sistemas	Realiza pruebas de funcionalidad y operación del sistema y verifica su correcto arranque y funcionamiento.
5.13	Desarrollo de Sistemas	Presenta al área solicitante, el Sistema Informático e instruye a los usuarios sobre el funcionamiento del mismo, además entrega el Manual de usuario.
5.14	Área Solicitante	Recibe y ejecuta el sistema según la capacitación recibida.
5.15	Desarrollo de Sistemas	Archiva de manera cronológica permanente la documentación técnica del Sistema.

Información en base de datos

Secuencia de etapas	Responsable	Actividades
5.16	Área Solicitante	Envía mediante correo electrónico y/o la Solicitud de Servicios Informáticos SAD28-RG-01 para el procesamiento de información en base de datos.

Secuencia de etapas	Responsable	Actividades
5.17	Desarrollo de Sistemas	Recibe la Solicitud de Servicios Informáticos SAD28-RG-01 para procesamiento de información del área solicitante.
5.18	Desarrollo de Sistemas	Solicita información y entrevista a los usuarios con le fin de recopilar información.
5.19	Desarrollo de Sistemas	Recibe electrónicamente la información para que sea procesada en una base de datos.
5.20	Desarrollo de Sistemas	Analiza la información recibida y determina los procesos a desarrollar que atiendan las necesidades del área.
5.21	Desarrollo de Sistemas	Define el software que utilizará para procesar la información recibida.
5.22	Desarrollo de Sistemas	Procesa la información electrónica en el software correspondiente y valida los resultados finales que cumplan con las necesidades del área solicitante.
5.23	Desarrollo de Sistemas	Mantiene los respaldos programados correspondientes.
5.24	Desarrollo de Sistemas	Archiva la Solicitud de Servicios Informáticos SAD28-RG-01.

Actualización y mantenimiento del sitio Web

Secuencia de etapas	Responsable	Actividades
5.25	Área Solicítate	Envía la información a publicar en la página web.
5.26	Desarrollo de Sistemas	Recibe la Información a publicar.
5.27	Desarrollo de Sistemas	Analiza la información para determinar qué información recibe y cómo procesarla.
5.28	Desarrollo de Sistemas	Crea el artículo, sección, categoría blog, según el tipo de información a publicar en el sistema gestor de contenido del sitio Web de la Institución.
5.29	Desarrollo de Sistemas	En caso de información institucional, presenta el artículo previo a Rectoría para su visto bueno verbal.
5.30	Desarrollo de Sistemas	Publica el artículo, sección, categoría o blog en la Pagina Web de la Institución.
5.31	Desarrollo de Sistemas	Informa al área solicitante que la información ha sido publicada.

Mantenimiento preventivo, correctivo y actualización de equipo de cómputo

Secuencia de etapas	Responsable	Actividades
5.32	Área Solicítate	Envía la Solicitud de Servicios Informáticos SAD28-RG-01 especificando el servicio.
5.33	Desarrollo de Sistemas	Recibe la Solicitud de Servicios Informáticos SAD28-RG-01.
5.34	Desarrollo de Sistemas	Diagnostica el equipo, especifica la hora y día de entrega en la Solicitud de Servicios Informáticos SAD28-RG-01.

Secuencia de etapas	Responsable	Actividades
5.35	Desarrollo de Sistemas	Realiza el Mantenimiento de equipo
5.36	Desarrollo de Sistemas	Anota las observaciones del equipo y las acciones realizadas en la sección de "diagnóstico del servicio" de la Solicitud de Servicios Informáticos SAD28-RG-01.
5.37	Desarrollo de Sistemas	Entrega el equipo al responsable del área solicitante.
5.38	Desarrollo de Sistemas	Archiva la solicitud, para tener el historial del equipo.

Actualización de software antivirus

Secuencia de etapas	Responsable	Actividades
5.39	Área Solicitante	Envía la Solicitud de Servicios Informáticos SAD28-RG-01 especificando el servicio.
5.40	Desarrollo de Sistemas	Recibe la Solicitud de Servicios Informáticos SAD28-RG-01.
5.41	Desarrollo de Sistemas	Diagnostica el equipo, verifica que antivirus se esta usando.
5.42	Desarrollo de Sistemas	Desinstala en caso de ser necesario el antivirus instalado.
5.43	Desarrollo de Sistemas	Define el software antivirus a utilizar, conecta a Internet y actualiza el antivirus.
5.44	Desarrollo de Sistemas	Ejecuta el análisis completo del equipo.
5.45	Desarrollo de Sistemas	Anota las observaciones después del análisis como Virus en cuarentena o archivos eliminados.
5.46	Desarrollo de Sistemas	Entrega el equipo al responsable o solicitante.

Creación de cuenta correo electrónico

Secuencia de etapas	Responsable	Actividades
5.47	Usuario	Envía la Solicitud de Servicios Informáticos SAD28-RG-01 especificando el servicio.
5.48	Desarrollo de Sistemas	Recibe la Solicitud de Servicios Informáticos SAD28-RG-01.
5.49	Desarrollo de Sistemas	Accesa al panel de control del servidor de correo.
5.50	Desarrollo de Sistemas	Crea la cuenta de correo, especifica nombre y mantiene la contraseña provisional.
5.51	Desarrollo de Sistemas	Informa al usuario de la cuenta de correo y contraseña provisional.

Servicio de acceso a Internet a usuarios

Secuencia de etapas	Responsable	Actividades
5.52	Usuario	Envía o entrega la Solicitud de Servicios Informáticos SAD28-RG-01 especificando el servicio.
5.53	Desarrollo de Sistemas	Recibe la Solicitud de Servicios Informáticos SAD28-RG-01.
5.54	Usuario (PA, PTC)	Lleva el equipo al departamento de Desarrollo de Sistemas.
5.55	Desarrollo de Sistemas	Configura el acceso a internet inalámbrico.
5.56	Desarrollo de Sistemas	Registra la dirección MAC de la Tarjeta del equipo del usuario en base de datos correspondiente además la del mismo equipo.
5.57	Desarrollo de Sistemas	Entrega el Equipo configurado al usuario.

Respaldos programados

Secuencia de etapas	Responsable	Actividades
5.57	Usuario	Copia diariamente los archivos electrónicos generados por su área a la carpeta electrónica "Dropbox" instalada en el equipo de cómputo asignado por la Universidad.
5.58	Usuario	Comparte la carpeta electrónica con su información al área de sistemas por medio del programa dropbox instalado en su equipo de cómputo asignado por la Universidad.
5.59	Desarrollo de Sistemas	Respalda la información de acuerdo al programa anual de mantenimiento SAD26-RG-06 de la carpeta electrónica dropbox a un medio físico (disco duro extraíble)
5.60	Desarrollo de Sistemas	Informa por medios electrónicos el primer día de cada mes para la aplicación del respaldo en un lapso no mayor a 5 días hábiles a partir del aviso.
5.61	Desarrollo de Sistemas	Mantiene el respaldo en el servidor de la navaja 3 del blade center al menos 6 meses de antigüedad.

FIN

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (INTERACCION CON OTROS DOCUMENTOS)

Código	Proceso o documento
Sin código	Manual de organización de la Universidad Politécnica de Juventino Rosas

7. CONTROL DE REGISTROS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacén
SAD28-RG-01	Solicitud de servicios informáticos	Al menos un año	Archivo de concentración	Responsable de área de	Sistemas

			electrónico	Sistemas	
SAD28-RG-02	Bitácora de tecnologías de la información.	Al menos cuatro año	Archivo de concentración electrónico	Responsable de área de Sistemas	Sistemas
SAD26-RG-06	programa anual de mantenimiento	Al menos cuatro año	Archivo de concentración electrónico	Responsable de área de Sistemas	Sistemas

8. GLOSARIO

8.1 **MAC:** Dirección de tarjeta de red.

9. CONTROL DE CAMBIOS

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
01	-----	-----	21 de diciembre 2011
02	Pág. 06	Respaldos programados Se incluyen los puntos 5.57 a 5.61 <ul style="list-style-type: none"> • Copia diariamente los archivos electrónicos generados por su área a la carpeta electrónica "Dropbox" instalada en el equipo de cómputo asignado por la Universidad. • Comparte la carpeta electrónica con su información al área de sistemas por medio del programa dropbox instalado en su equipo de cómputo asignado por la Universidad. • Respalda la información de acuerdo al programa anual de mantenimiento SAD26-RG-06 de la carpeta electrónica dropbox a un medio físico (disco duro extraíble) • Informa por medios electrónicos el primer día de cada mes para la aplicación del respaldo en un lapso no mayor a 5 días hábiles a partir del aviso. • Mantiene el respaldo en el servidor de la navaja 3 del blade center al menos 6 meses de antigüedad. 	24 de octubre 2012
03			
04			
05			