



Casa abierta al tiempo

### UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

#### PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA:

#### ATENDER LAS SOLICITUDES DE SERVICIO A LOS SISTEMAS DE CÓMPUTO

Área responsable: Dirección de Tecnologías de la Información

#### Contenido

#### Página

I.	Objetivo .....	2
II.	Ámbito de aplicación .....	2
III.	Interacción con módulos del SIUAM .....	2
IV.	Insumo(s) y resultado(s) .....	2
V.	Áreas administrativas participantes en el análisis .....	2
VI.	Responsable de la revisión y actualización .....	2
VII.	Revisión y actualización .....	2
VIII.	Normatividad aplicable .....	2
IX.	Glosario .....	3
X.	Directrices del procedimiento .....	4
XI.	Normas de operación .....	4
XII.	Descripción del procedimiento .....	6
XIII.	Diagrama de flujo .....	9
XIV.	Lista de distribución de la versión electrónica del procedimiento con firmas .....	12
XV.	Control de cambios .....	12

Código: PI-DTI-06	Inicio de vigencia: 28 de abril de 2021	Núm. de actualización:		Núm. de páginas: 12
Elaboró:  Mat. Jacobo del Río P. Subdirector de Cómputo Administrativo	Revisión funcional:  Mtro. Max de Mendizábal Carrillo Director de Tecnologías de la Información	Revisión técnica:  Dr. Oscar J. González R. Coordinador Genl. de Información Institucional Mtra. Ma. Elena Torres Pineda Directora de Análisis y Seguimiento Institucional	Revisión jurídica:  Mtro. Rodrigo Serrano Vásquez Abogado General	Autorizó:  Dr. José Antonio de los Reyes Heredia Secretario General
Fecha de elaboración: 29 de enero de 2021	Fecha de revisión funcional: 4 de febrero de 2021	Fecha de revisión técnica: 8 de febrero de 2021	Fecha de revisión jurídica: 13 de abril de 2021	Fecha de autorización: 28 de abril de 2021

**I. Objetivo:**

Establecer el procedimiento administrativo para atender las solicitudes de servicio a los sistemas de cómputo a resguardo de la Dirección de Tecnologías de la Información, mitigando el riesgo de cambios no autorizados, impactos en la integridad de la información y niveles de servicio comprometidos.

**II. Ámbito de aplicación:**

El presente procedimiento es aplicable al desarrollo, cambio o servicio de las aplicaciones vigentes (ambiente de producción) bajo la responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de la Información.

**III. Interacción con módulos del SIUAM:**

No aplica

**IV. Insumo(s) y resultado(s):**

Insumo(s): Solicitud de servicios a sistemas de cómputo, en su caso formato de *Especificaciones del Proceso*

Resultado(s): Solicitud atendida.

**V. Áreas administrativas participantes en el análisis:**

En Rectoría General:

5.1 Dirección de Análisis y Seguimiento Institucional

5.2 Dirección de Tecnologías de la Información

**VI. Responsable de la revisión y actualización:**

La Dirección de Tecnologías de la Información será responsable de revisar y actualizar este procedimiento.

**VII. Revisión y actualización:**

El presente procedimiento será revisado y actualizado si se modifican la normatividad aplicable, el proceso administrativo o de mejora continua; por inserción tecnológica o por revisión bianual.

**VIII. Normatividad aplicable:**

Legislación universitaria:

8.1 Ley Orgánica

8.2 Reglamento Orgánico

8.3 Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Universitaria

8.4 Políticas Transversales para Erradicar la Violencia por Razones de Género

**IX. Glosario:**

- 9.1 Administradora o Administrador de cambios: trabajadora o trabajador de la Dirección de Tecnologías de la Información que gestiona los cambios, al supervisar su realización con un mínimo de interrupciones en los servicios que presta dicha Dirección.
- 9.2 Cambio: adición, modificación o eliminación a cualquier elemento de configuración de la infraestructura o las aplicaciones, que podría afectar los servicios que atiende la Dirección de Tecnologías de la Información y se clasifica en cambio menor o significativo.
- 9.3 Cambio menor: modificación a los servicios que causa un impacto mínimo y que implica:
- Afectación a pocos usuarias o usuarios
  - Sencilla construcción del cambio
  - Poca intervención de personal especializado
- 9.4 Cambio significativo: modificación a los servicios que causa un alto impacto a la Universidad, con riesgos asociados y que puede implicar:
- Gran número de usuarias y usuarios afectados
  - Afectación a los sistemas de información
  - Afectación a servicios críticos de la Universidad
  - Compleja construcción del cambio
  - Grupo multidisciplinario de especialistas técnicos
  - En su caso, utilización de recursos financieros
- 9.5 Elemento de configuración: componente que forma parte de un servicio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, los cuales pueden ser hardware, software, licencias, contratos y otros similares que están bajo la administración de la Dirección de Tecnologías de la Información.
- 9.6 Especialistas técnicos: trabajadoras y trabajadores de la Dirección de Tecnologías de la Información que cuentan con los conocimientos, habilidades y experiencia para realizar una tarea específica.
- 9.7 Mesa de servicios: unidad funcional de la Dirección de Tecnologías de la Información responsable de gestionar y dar cumplimiento a las solicitudes de servicio, cambios y atención de incidentes.
- 9.8 Servicios críticos: son aquellos que afectan la operatividad de la Universidad, por ejemplo: servicios escolares, nómina, pagos a proveedores, entre otros.
- 9.9 Sitio colaborativo de la Dirección de Tecnologías de la Información: sistema informático de almacenamiento de archivos, controlado por niveles de permiso.
- 9.10 Usuaría o usuario administrador: trabajadora o trabajador de la Universidad responsable del mantenimiento, información y control de las usuarias y los usuarios del módulo que le ha sido designado por la Secretaría General.



**Siglas:**

DTI: Dirección de Tecnologías de la Información

SCP: Solicitud de Cambio en Producción

SSSC: Solicitud de Servicio a Sistemas de Cómputo

TASA: Trabajadora o trabajador del área de soporte asignado

**X. Directrices del procedimiento:**

- 10.1 Contribuir a la eficiente atención en los servicios de cómputo que son responsabilidad de la DTI, bajo los principios de seguridad, integridad de la información y transparencia.
- 10.2 Establecer el nivel de responsabilidad de las áreas que intervienen en el procedimiento.

**XI. Normas de operación**

**Acerca del registro de la SSSC**

- 11.1 Los cambios menores y significativos a las aplicaciones administradas por la DTI en ambiente de producción deberán ser registrados y solicitados por medio de la Mesa de servicios, adjuntando el formato de SSSC, llenado por la usuaria o el usuario administrador en los campos correspondientes.

**Acerca de la programación, implementación y cierre**

- 11.2 Las y los trabajadores de la DTI que intervengan en la implementación de los servicios o aplicaciones deberán tomar en cuenta el calendario de procesos críticos de la Universidad, el cual será concentrado y difundido en el sitio colaborativo por los titulares de las subdirecciones de la DTI.
- 11.3 La jefa o el jefe del departamento de la DTI establecerá la calendarización y verificará que la implementación del servicio o aplicación solicitados se desarrollen de acuerdo con la SSSC.
- 11.4 La jefa o el jefe del departamento de la DTI deberá notificar mediante correo electrónico a la usuaria o el usuario administrador el resultado de la implementación, en un plazo máximo de veinticuatro horas posteriores a la misma.
- 11.5 En caso de ser un cambio menor, el TASA deberá complementar la información correspondiente a la DTI en la SSSC.
- 11.6 En caso de ser un cambio significativo, el TASA será responsable de recabar la información para completar el formato de *Especificaciones del Proceso* y llenar los formatos de *Bitácora de Pruebas* y *Acta de Término*.
- 11.7 En el caso de que el cambio significativo además involucre cambios en la infraestructura, la jefa o el jefe del departamento de la DTI, o la persona que designe, deberá llenar el formato de SCP e ingresarlo con la administradora o el administrador de cambios de la DTI.
- 11.8 La jefa o el jefe del departamento de la DTI será responsable de verificar que se haya completado el proceso de las firmas electrónicas para obtener el visto bueno de la usuaria o el usuario administrador para la liberación del cambio en producción.
- 11.9 El TASA de la DTI será responsable de documentar el cambio y colocar la documentación de manera electrónica en el sitio colaborativo de la DTI y cerrar la solicitud en la Mesa de servicios.

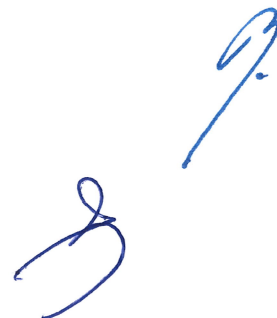


**Acerca de las categorías de los cambios:**

- 11.10 El equipo de trabajo de la DTI que atenderá el cambio determinará la categoría de éste de acuerdo con la experiencia y disponibilidad de recursos.
- 11.11 El calendario de procesos críticos estará disponible para consulta y registro en el sitio colaborativo de la DTI.

**Acerca de las pruebas en la implementación de los servicios**

- 11.12 El TASA deberá realizar las pruebas internas al sistema para asegurar su correcto funcionamiento, antes de convocar a la usuaria o el usuario administrador, o la persona que designe, para la etapa de pruebas previas a la implementación del servicio.
- 11.13 Será responsabilidad de la usuaria o el usuario administrador, o la persona que designe, ejecutar las pruebas correspondientes.



**XII. Descripción del procedimiento:**

Responsable	Núm.	Actividad	Cambios de estado
Usuaría o usuario administrador:	1	Obtiene la SSSC del sitio en la Mesa de servicios, llena los campos que le corresponden conforme al instructivo que se encuentra en la página web de la Mesa de servicios, genera un archivo nuevo y lo guarda con el nombre del formato, del departamento destino y la fecha.	
	2	Registra la <i>Solicitud en la Mesa de servicios</i> y adjunta el archivo con la SSSC tanto para cambio menor como significativo; en caso de ser un cambio significativo, consulta con la jefa o el jefe de departamento de la DTI, llena el formato <i>Especificaciones del Proceso</i> y lo anexa.	Solicitud en la Mesa de servicios "Registrada"
Jefa o jefe de departamento de la DTI:	3	Recibe, revisa y analiza la SSSC y en caso de ser un cambio significativo, revisa el formato de <i>Especificaciones del Proceso</i> con su equipo de trabajo.  3A.1 Si el cambio no procede, rechaza la SSSC y cambia el estado de la <i>Solicitud en la Mesa de servicios</i> a "Cancelada" ( <i>continúa en la actividad 15B</i> ).  3B.1 Si la SSSC o, en su caso, el formato de <i>Especificaciones del Proceso</i> está incompleto o el llenado es inadecuado, informa a la usuaria o el usuario administrador para que realice las correcciones correspondientes y las incorpore a la <i>Solicitud en la Mesa de servicios</i> y cambia el estado de la <i>Solicitud</i> a "Pendiente" ( <i>continúa en la actividad 2</i> )	Solicitud en la Mesa de servicios "Cancelada"  Solicitud en la Mesa de servicios "Pendiente"
	4	Si la SSSC y, en su caso, el formato de <i>Especificaciones del Proceso</i> está completa y correcta, inicia el proceso de firma de estos documentos por medio del sistema de firmas electrónicas de la DTI, anota el número de la <i>Solicitud en la Mesa de servicios</i> , valida la clasificación del cambio con base en los criterios establecidos, confirma el tipo de cambio ya sea "menor" o "significativo" y establece prioridad para su calendarización.  4.1 En caso de que un cambio clasificado como menor resulte ser significativo, solicitará a la usuaria o el usuario administrador que incorpore el formato de <i>Especificaciones del Proceso</i> a la <i>Solicitud en la Mesa de servicios</i> .	
TASA:	5	Completa la información de la SSSC en los campos exclusivos para la DTI y notifica al TASA.  5A En caso de ser un cambio menor ( <i>continúa en la actividad 6</i> ).  5B.1 En caso de tratarse de un cambio significativo, recibe la notificación anterior, analiza los requerimientos con el equipo de trabajo y la usuaria o el usuario administrador, o con la persona que designe para acordar, en su caso, los detalles adicionales al contenido del formato de <i>Especificaciones del Proceso</i> e inicia el proceso de firma electrónica de estos documentos por medio del sistema de firmas electrónicas de la DTI y comprueba su cumplimiento.	
Jefa o jefe de departamento de la DTI:		5B.1.1 En caso de que los requerimientos detallados en las especificaciones del proceso no fueran aprobados, recopila la información para ser enviada a la usuaria o el usuario administrador y, en su caso, notificarle de la cancelación de la SSSC.	Solicitud en la Mesa de servicios "Cancelada"

Responsable	Núm.	Actividad	Cambios de estado
Jefa o jefe de departamento de la DTI:		5B.2 En caso de tratarse de un cambio significativo que además involucre un cambio en la infraestructura, llena la SCP correspondiente o notifica a la persona que designe para el llenado y seguimiento. <i>(Continúa con el Procedimiento Institucional para atender cambios en la infraestructura tecnológica y aplicaciones)</i>	
TASA:	6	Realiza el desarrollo, cambio menor o significativo o servicio de las aplicaciones que fueron solicitados.	
	7	Organiza y ejecuta las pruebas internas y llena la parte correspondiente en la <i>Bitácora de pruebas internas de la DTI</i> .  7.1 Si el resultado de las pruebas internas no es satisfactorio, atiende las observaciones, reprograma las pruebas y las ejecuta.	
	8	Una vez que el resultado de las pruebas internas es satisfactorio inicia el proceso de firma de la <i>Bitácora de pruebas internas de la DTI</i> por medio del sistema de firmas electrónicas de la DTI y organiza las pruebas con la usuaria o el usuario administrador.	
Usuaría o usuario administrador o persona que designe:	9	En la fecha señalada ejecuta las pruebas del servicio y verifica que los criterios de aceptación sean los adecuados conforme a los casos seleccionados previamente.  9.1 Si las pruebas no satisfacen los criterios de aceptación, le informa al TASA para la reprogramación de la prueba, se documentan las fallas en la <i>Bitácora de pruebas del usuario</i> para su corrección y notifica a la jefa o jefe de departamento de la DTI ( <i>continúa con la actividad 6</i> ).	
TASA:	10	Si los criterios de aceptación fueron los adecuados, y el resultado de la prueba fue satisfactorio, inicia el proceso de firma electrónica, por medio del sistema de firmas electrónicas de la DTI de la usuaria o el usuario administrador en la <i>Bitácora de pruebas del usuario</i> .	
	11	Programa la liberación del cambio en producción e inicia el proceso de firma electrónica de Visto Bueno en la SSSC por medio del sistema de firmas electrónicas de la DTI; en caso de que haya realizado un cambio significativo llena el <i>Acta de Término</i> e inicia el proceso de firma electrónica correspondiente.	
	12	Una vez que la jefa o jefe del departamento de la DTI le informa que se ha completado el proceso de firmas electrónicas por medio del sistema de firmas electrónicas de la DTI, programa la liberación del cambio en producción conforme a la lista de control de entregables, de común acuerdo con la usuaria o el usuario administrador.	
	13	Reúne los documentos y formatos para que sean almacenados de manera digital en el sitio colaborativo de la DTI.	
	14	Cierra la SSSC en la Mesa de servicios y cambia el estado a "Cerrada".	SSSC "Cerrada"



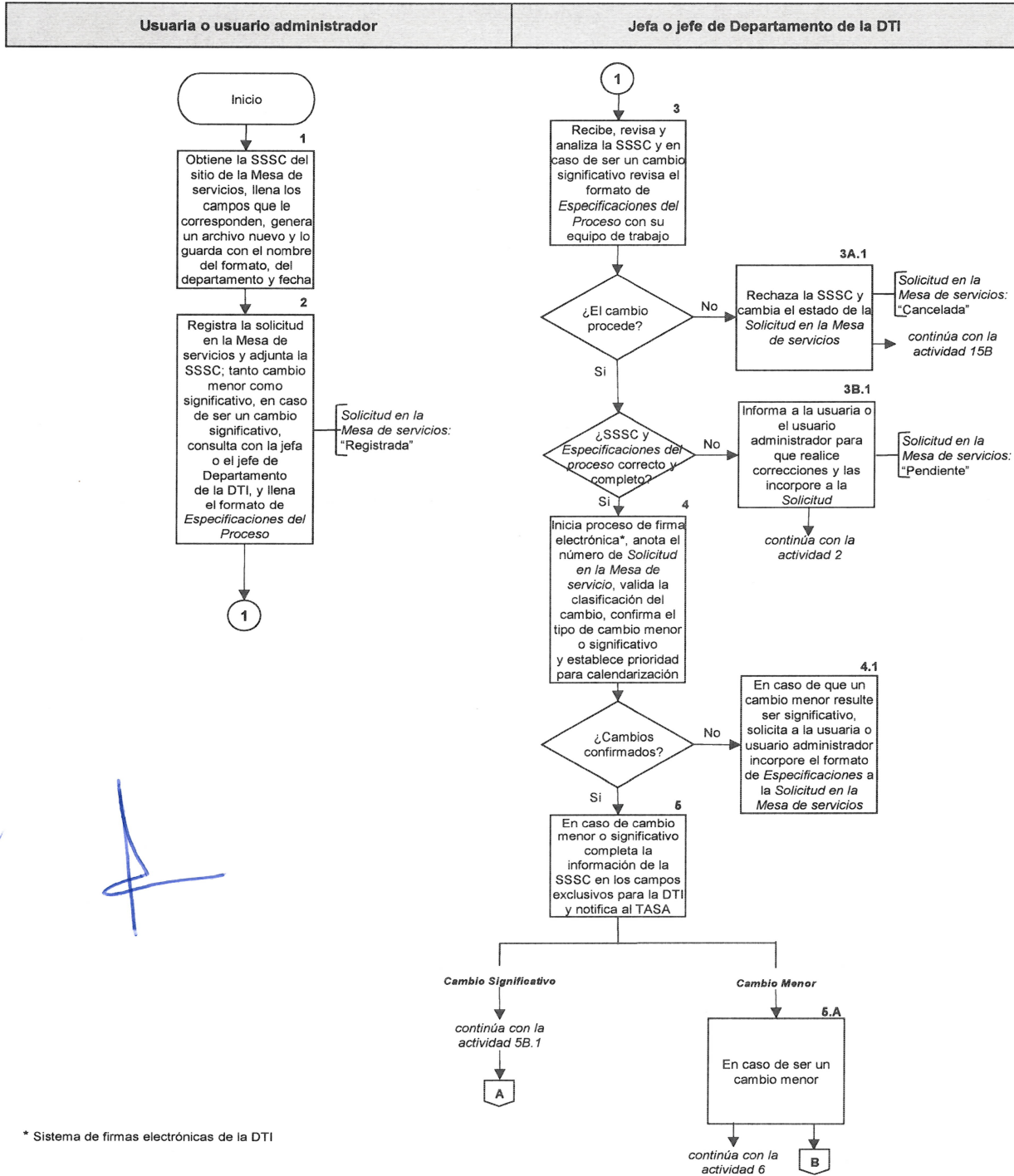


Responsable	Núm.	Actividad	Cambios de estado
Jefa o jefe del Departamento de la DTI:	15A	Notifica por correo electrónico el resultado de la implementación a la usuaria o el usuario administrador.	
	15B	Enlista los motivos de la cancelación del cambio y los envía por correo electrónico a la usuaria o el usuario administrador.	
Usuaría o usuario administrador:	16	Recibe correo electrónico con el resultado de la solicitud.	
		<b>Fin del procedimiento</b>	

14

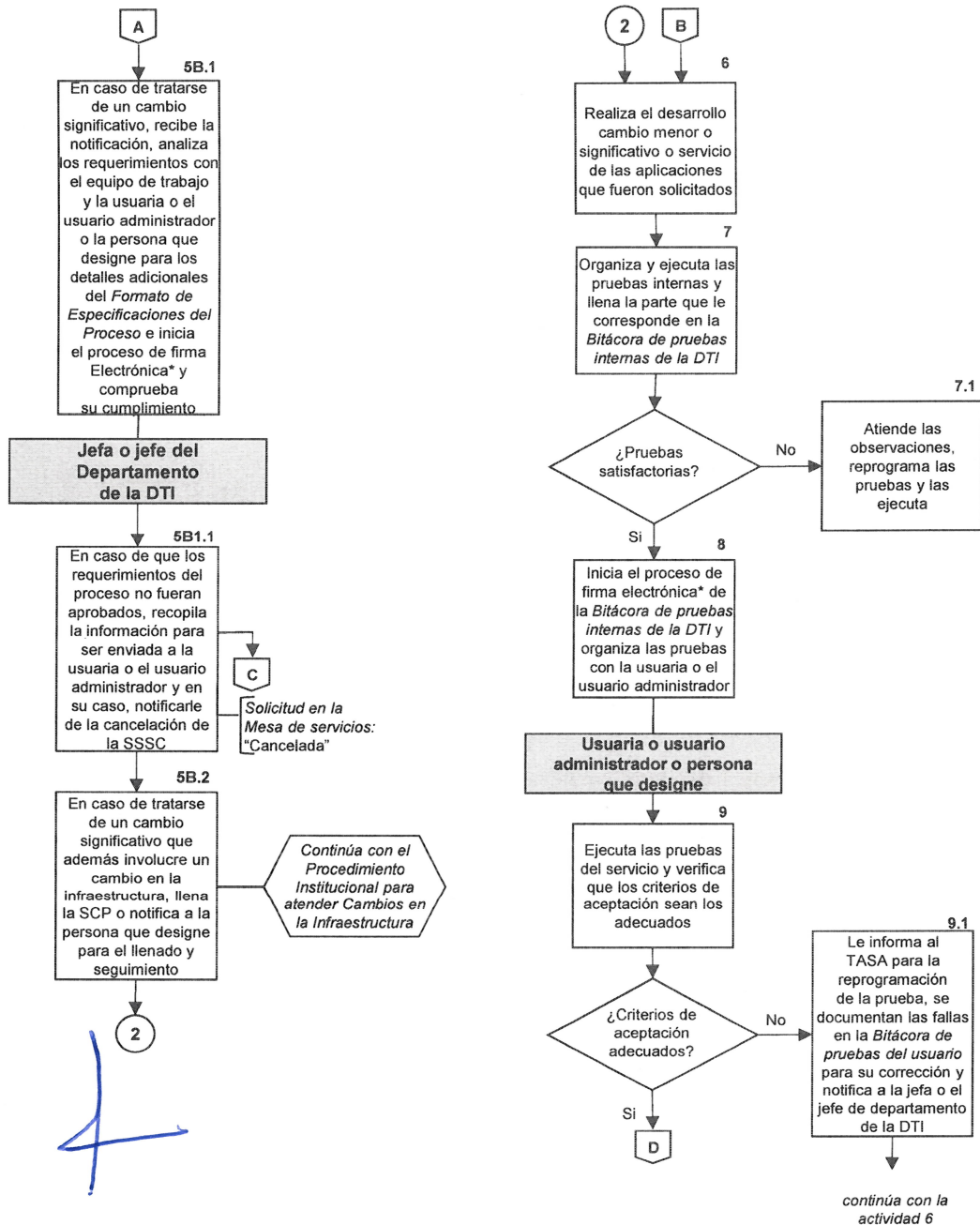
**XIII. Diagrama de flujo:**

**Atender las Solicitudes de Servicio a los Sistemas de Cómputo**



Atender las Solicitudes de Servicio a los Sistemas de Cómputo

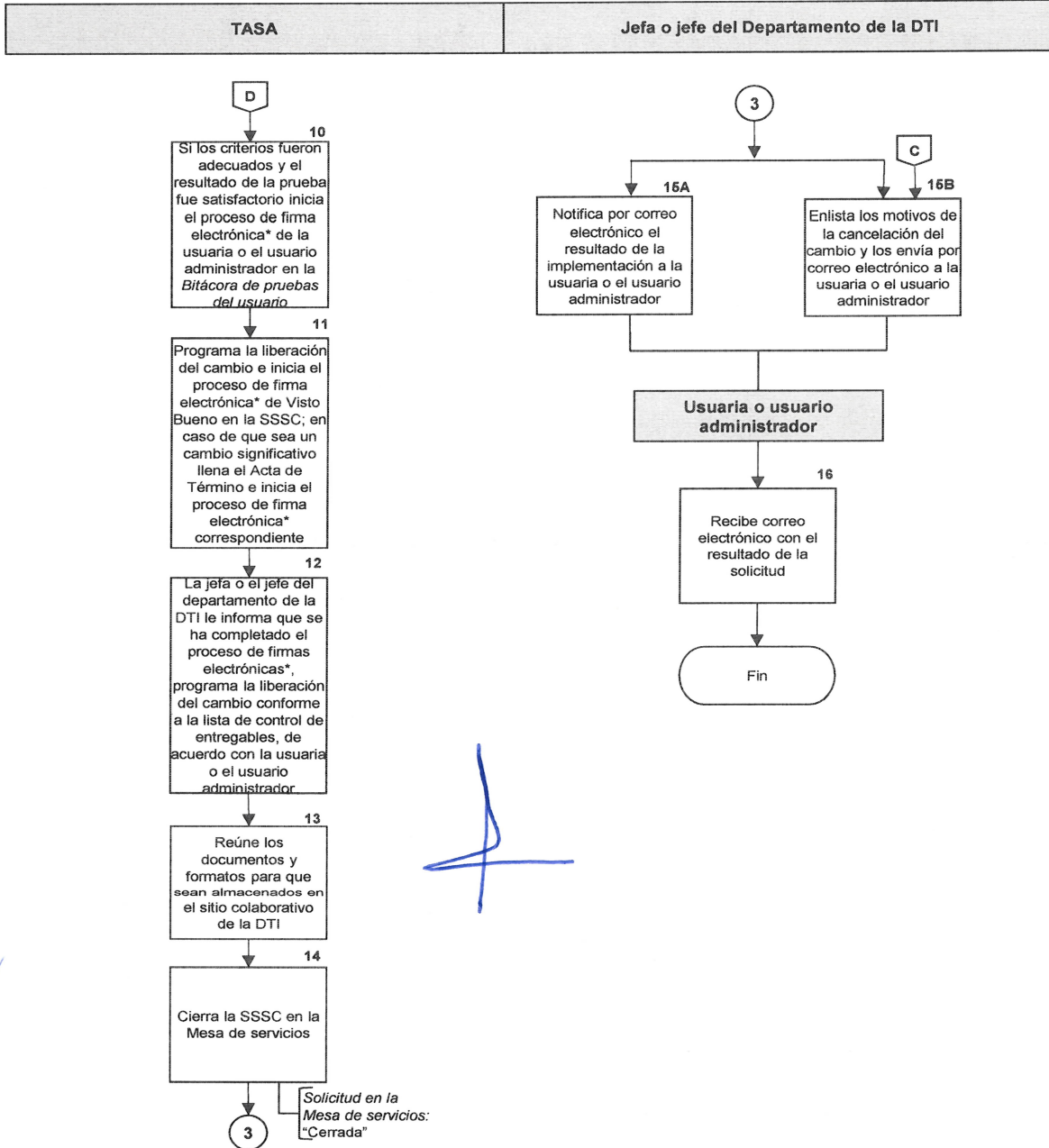
TASA



\* Sistema de firmas electrónicas de la DTI



Atender las Solicitudes de Servicio a los Sistemas de Cómputo



\* Sistema de firmas electrónicas de la DTI

**XIV. Lista de distribución de la versión electrónica del procedimiento con firmas:**

En Rectoría General:

- 14.1 Secretaría General
- 14.2 Oficina del Abogado General
- 14.3 Contraloría
- 14.4 Tesorería General
- 14.5 Coordinación General de Administración y Relaciones Laborales
- 14.6 Coordinación General de Difusión
- 14.7 Coordinación General para el Fortalecimiento Académico y Vinculación

En unidades universitarias:

- 14.8 Secretaría de Unidad

La difusión en medios electrónicos se realizará en la sección de procedimientos institucionales en la página web de la Universidad.

**XV. Control de cambios**

Revisión Núm.	Fecha	Hoja Núm.	Motivo o Causa
No aplica			

