



Ficha del Procedimiento

Nombre del proceso

Proceso de Tecnologías de la Información

Macroproceso

Apoyo

Nombre del procedimiento

Procedimiento para dar el mantenimiento de la infraestructura de Tecnologías de la Información.

Inicio

Identificar cual es el estado que guarda la infraestructura de la DSTI.

Fin

Dar seguimiento a la póliza y contrato de mantenimiento durante su vigencia.

Objetivo

Mantener en óptimas condiciones la infraestructura de la DSTI que soportan los servicios ofrecidos por la misma.

Áreas involucradas

Dirección de Servicios de Tecnologías de la Información.
Dirección de Infraestructura y Sustentabilidad Universitaria.

Procedimientos con los que interactúa

Clave de proceso	Clave de procedimiento	Nombre del procedimiento
PRO-TIC	TIC-PR-01	Procedimiento para la planeación de planes y proyectos de Tecnologías de la información.
	TIC-PR-02	Procedimiento para la generación de proyectos TIC.
	TIC-PR-04	Procedimiento para realizar cambios a la Infraestructura Tecnológica.
	TIC-PR-05	Procedimiento para atender y dar soporte técnico.
	TIC-PR-06	Procedimiento de seguimiento a planes y proyectos de Tecnologías de la Información.
PRO-ADQ	ADQ-PR-01	Procedimiento de compras o adjudicación directa

Entradas-Proveedores

Entradas	Proveedores
Inventario/ necesidades identificadas de la infraestructura de la DSTI.	Jefatura de Redes y Seguridad. Jefatura de Operaciones.

Salidas-Clientes/ usuarios

Salidas	Clientes / usuarios
Póliza o comprobante de Servicios y Contrato.	DSTI
Dar seguimiento a la póliza y contrato.	DSTI

Normativa aplicable Interna	Lineamientos, Políticas, Ley Orgánica o Estatuto (Institucional aplicables en mi trabajo)
	Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato
	Estatuto Orgánico de la Universidad de Guanajuato
	Plan de Desarrollo Institucional 2021 - 2030
	Proyecto de Desarrollo para la Universidad de Guanajuato 2023-2027
	Reglamento de Administración de Documentos y Archivos para la Universidad de Guanajuato
	Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato

Normativa aplicable externa	Leyes, Políticas, Lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo
	Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Guanajuato
	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato
	Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
	Ley General de Archivos
	Ley de archivos del Estado de Guanajuato
	Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados
	Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato
	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Elaboró	Consensuó	Aprobó
Alfonso Vargas Caballero	Eugenia Margarita Tovar Baiz	José Alejandro Sánchez Ortega
Flavio Herrera Ramos		
Oscar Salazar Rodríguez		
Héctor Adrián Zavala Fernández		

Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo	Instructivo de trabajo
1	Jefatura de Redes y Seguridad/ Jefatura de Operaciones	Identificar cual es el estado que guarda la infraestructura de TI de la DSTI.		
2	Jefatura de Redes y Seguridad/ Jefatura de Operaciones	Generar propuesta para el mantenimiento integral de la infraestructura de la DSTI.	Inventario de la infraestructura	
3	Jefatura de Redes y Seguridad/ Jefatura de Operaciones	Realizar las especificaciones técnicas (cajas negras) y el estudio de mercado recabando propuestas económicas y enviar a la Coordinación de Servicios Administrativos.	Propuesta económica y especificaciones técnicas	
4	Coordinación de Servicios Administrativos	Recibir las especificaciones técnicas (cajas negras) y el estudio de mercado, iniciar el proceso de adquisición (Procedimiento de compras por adjudicación directa ADQ-PR-01) en el sistema SAP y generar la solicitud de compra.	Solicitud de compra	
5	Coordinación de Servicios Administrativos/ Jefatura de Redes y Seguridad/ Jefatura de Operaciones	Dar seguimiento al proceso de adquisición.	Solicitud de compra y proceso de compras	
6	Coordinación de Servicios Administrativos/ Jefatura de Redes	Recibir las pólizas de mantenimiento o contratos de mantenimiento y memorias técnicas (si aplica); Elaborar o recabar la carta de recepción de los bienes y/o servicios a	Carta de recepción de los bienes y/o servicios a entera	

	y Seguridad/ Jefatura de Operaciones	entera satisfacción y enviarla a la Coordinación de Servicios Administrativos quien a su vez la envía al proveedor correspondiente y al área de pagos de la Dirección de Infraestructura y Sustentabilidad Universitaria.	satisfacción ADQ-FO-22	
7	Coordinación de Servicios Administrativos/ Jefatura de Redes y Seguridad/ Jefatura de Operaciones	Dar seguimiento a la Póliza o comprobante de Servicios y contrato de mantenimiento durante su vigencia. Termina el procedimiento	Póliza o comprobante de Servicios y contratos de mantenimiento, Memoria técnica o reporte	

Información complementaria y definiciones

DSTI: Dirección de Servicios de Tecnologías de la Información.

Infraestructura de la DSTI: Generación, almacenamiento y protección de energía eléctrica, telecomunicaciones, sistemas de clima artificial, protección contra incendios, servidores y software de producción.

Identificación de la trazabilidad

Póliza o comprobante de Servicios y contratos, la trazabilidad se da en base a las fechas programadas y al seguimiento de los contratos.

Propiedad del cliente

Descripción: Toda información que entrega el cliente o usuario del procedimiento y que es salvaguardada bajo la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y que se resguarda conforme lo indicado en la tabla de Gestión de Archivo Institucional.

Documento o bien entregado	Función del documento
Datos personales: NUE, Teléfono, dirección, horario Nombre y correo electrónico	Para la recepción de materiales. Bienes e infraestructura TIC's.

Posibles salidas no conformes

Nota: Definir cómo se autoriza una posible salida no conforme, en caso de ser necesario (Cómo se busca la aprobación de la autoridad universitaria correspondiente o del cliente).

Salida	Posible salida no conforme	Medidas de control
Póliza o comprobante de Servicios y Contrato.	Que no se lleven a cabo los mantenimientos en tiempo y forma.	Seguimiento a los contratos y pólizas en fechas establecidas
Dar seguimiento a la póliza y contrato.	Que no se lleven a cabo los mantenimientos en tiempo y forma.	Seguimiento a los contratos y pólizas en fechas establecidas.

Gestión de Archivo Institucional (Preservación de Producto o Servicio)

Tipo de Documento	Clave	Nombre	Almacenamiento y protección (en dónde)	Tiempo de preservación
Documento	N/A	Inventario de la infraestructura.	Electrónico	5 años
Documento	N/A	Propuesta económica y especificaciones técnicas.	Electrónico	5 años
Documento	N/A	Solicitud de compra/ Orden de compra.	Electrónico	5 años
Documento	ADQ-FO-22	Carta de entera satisfacción.	Electrónico	5 años
Documento	N/A	Póliza o comprobante de Servicios.	Electrónico	5 años
Documento	N/A	Contratos de mantenimiento.	Electrónico	5 años
Documento	N/A	Memoria técnica o reporte.	Electrónico	5 años