



Ficha del Procedimiento

Nombre del proceso

Tecnologías de la Información

Macroproceso

Apoyo

Nombre del procedimiento

Procedimiento para realizar cambios a la infraestructura tecnológica.

Inicio

Solicitud de servicio Identificación de la necesidad.
Requerimientos de cambio o servicio de software.

Fin

Implementación o despliegue en producción.
Cuando se informa de los cambios realizados a las áreas involucradas.

Objetivo

Responder a los cambios sobre la infraestructura y servicios de tecnologías de la información institucional para apoyar las funciones sustantivas y adjetivas de la universidad.

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-03	Procedimiento para el Mantenimiento de la Infraestructura de Tecnologías de la Información.
	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
Solicitud, necesidad identificada o fallo reportado.	El área solicitante.

Salidas-Clientes/ usuarios

Salidas	Clientes / usuarios
Solicitud atendida o Implementación de un cambio.	Área solicitante.

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		
Claudia Berenice Martínez Segoviano		

Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo	Instructivo de trabajo
1	DSTI	Recibir solicitud o identificar necesidad de servicio o cambios en los activos TIC'S y Software institucional.	Correo electrónico, solicitud, oficio	
2	DSTI	Canalizar al área competente dependiendo el tipo de servicios: <ul style="list-style-type: none"> • Cambios y servicios de Software ir a la actividad 3. • Cambios en activos TIC's ir a la actividad 9. 		
3	Coordinación de Despliegue y Monitoreo /Asistente Evaluador UX	Revisar y establecer los requerimientos para las adecuaciones o cambios en el software desarrollado o servicio de software.	Control de cambios	
4	Coordinación de Despliegue y Monitoreo/Asistente Evaluador UX	Verificar y validar con el cliente los requerimientos establecidos para las adecuaciones y cambios solicitados en el software desarrollado o servicio de software. ¿El cliente está de acuerdo con los requerimientos? Si. Se planean las adecuaciones o cambios para realizarlos dentro del software, continua con la siguiente actividad. No. Regresar a la actividad 3.	Control de Cambios	
5	Coordinación de Despliegue y Monitoreo /Asistente Evaluador UX /Coordinación de Arquitectura de Software/Desarrollador Sr.	Desarrollar las adecuaciones o cambios dentro del software o servicio en un ambiente de pruebas.		

6	Coordinación de Despliegue y Monitoreo /Asistente Evaluador UX	Realizar pruebas de funcionalidad en conjunto con el cliente. Si las pruebas no fueron exitosas regresa a la actividad 5, en caso contrario se realiza la implementación y despliegue del cambio o servicio de software.		
7	Coordinación de Despliegue y Monitoreo/Técnico de despliegue	Se valida el control de cambios de satisfacción del cambio o servicio de software y se archiva la documentación soporte e informar del cambio a la Líder de Mesa de Ayuda. Fin del procedimiento	Control de Cambios	
8	Jefatura de Redes y Seguridad y Jefatura de Operaciones	Determinar la causa o motivo del cambio y designar a las coordinaciones que realizaran los cambios.	Solicitud electrónica, necesidad identificada o fallo reportado en mesa de ayuda	
9	Jefatura de Redes y Seguridad y Jefatura de Operaciones	Para realizar el cambio ¿Se requiere adquirir equipo o materiales? Sí. Solicitar los materiales o equipo al Coordinación de Servicios Administrativos y continuar en la siguiente actividad. No. Pasa a la actividad 15.		
10	Coordinación de Servicios Administrativos	Revisar si hay existencias del equipo o material solicitado en almacén, ¿hay en existencia? Sí. Pasar a la actividad 15. No. Continuar en la siguiente actividad.	Archivo de adquisiciones por año	
11	Coordinación de Servicios Administrativos	Recibir especificaciones técnicas (cajas negras) y propuesta económica (cotizaciones); 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 / Orden de compra,	
12	Coordinación de Servicios Administrativos/Coordinación de Calidad y Cumplimiento	Dar seguimiento a la solicitud de compra.	Solicitud de compra / Orden de compra,	

			proceso de compra	
13	Coordinación de Servicios Administrativos / Asistente de activos	Recibir el equipo o material; Ingresar al almacén el equipo o material.	TIC-FO-02	
14	Coordinación de Servicios Administrativos / Asistente de activos	Elaborar o recabar la carta de recepción de los bienes y/o servicios a entera satisfacción y enviarla al proveedor correspondiente y al área de pagos de la Dirección de Infraestructura y Sustentabilidad Universitaria.	Carta de recepción de los bienes y/o servicios a entera satisfacción ADQ-FO-22	
15	Coordinación de Servicios Administrativos / Asistente de activos	Generar entrega/recepción de equipo o material al personal cuando sea requerido para la ejecución del cambio.	TIC-FO-02	
16	Jefatura de Redes y Seguridad y Jefatura de Operaciones	Realizar cambios requeridos, informar a las áreas involucradas de los cambios realizados y documentados. Fin del procedimiento	Control de cambios, Hoja de trabajo	

Información complementaria y definiciones

DSTI: Dirección de Servicios de Tecnologías de la Información

Identificación de la trazabilidad

La identificación se da por folio y/o nombre de la solicitud o proyecto y la trazabilidad es a través del Control de cambios

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, Nombre y correo electrónico	Para identificación y validación del trámite o servicio

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
Solicitud atendida o Implementación de un cambio.	Producto no funcional. Postergación de servicio.	Realizar pruebas antes de ser presentado al cliente. Gestionar la compra del equipo/ material con nivel de urgente.

Gestión de Archivo Institucional (Preservación de Producto o Servicio)

Tipo de Documento	Clave	Nombre	Almacenamiento y protección (en dónde)	Tiempo de preservación
Formato	TIC-FO-02	Resguardo	Electrónico	5 años
Oficio, correo electrónico	N/A	Solicitud	Electrónico	5 años
Documento	N/A	Control de cambios	Electrónico	5 años
Documento	N/A	Archivo de adquisiciones por año	Electrónico	5 años
Documento	N/A	Solicitud de compra / Orden de compra	Electrónico	5 años
Documento	N/A	Carta de entera satisfacción	Electrónico	5 años
Documento	N7A	Hoja de trabajo	Electrónico	5 años