

Procedimiento para Proveer los Servicios de T.I.

Código: P-SG-CGTIC-03

Revisión:09

Página: 1 de 7

Fecha de emisión: 31 mayo 2007

Fecha de modificación: 16 agosto 2019

1. OBJETIVO

Administrar eficazmente la infraestructura, telecomunicaciones, seguridad y servicios de Tecnologías de Información, permitiendo el acceso continuo a los sistemas institucionales.

2. ALCANCE

Servicios e infraestructura a cargo de la Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación (CGTIC); que se encuentran en el **Catálogo de Servicios de TI (C-SG-CGTIC-02)**.

3. GLOSARIO

3.1. SIGLAS

CAUyST: Coordinación de Atención a Usuarios y Soporte Técnico
CGTIC. Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación.
CIT. Coordinación de Infraestructura Tecnológica
DES. Dependencia de Educación Superior de la Universidad Autónoma de Yucatán.
RIUADY. Red Integral de la Universidad Autónoma de Yucatán
SAU: Sistema de Atención a Usuarios
SG: Secretaría General
TI: Tecnologías de Información
CIT. Coordinación de Infraestructura Tecnológica

3.2. DEFINICIONES

Aplicaciones críticas. Aplicaciones utilizadas por usuarios de todas las Dependencias y Facultades o aquellas que proveen servicios de seguridad y acceso.

Base de conocimientos. Instructivos: Conjunto de instructivos utilizados en la CGTIC para la atención de los servicios.

Becario. Estudiante de una institución de educación superior, de áreas de conocimiento afines a las TI, que se encuentra en proceso de capacitación para atender las solicitudes y reportes del sistema de atención a usuarios.



Procedimiento para Proveer los Servicios de T.I.		
Código: P-SG-CGTIC-03	Revisión:09	Página: 2 de 7
Fecha de emisión: 31 mayo 2007		Fecha de modificación: 16 agosto 2019

Cliente. Son las dependencias de educación superior de la UADY: Escuelas, Facultades, Centros de Investigación, Departamentos, Direcciones y Coordinaciones, representados por sus directivos y funcionarios que requieren de los servicios de tecnologías de información ofrecidos por la CGTIC.

Coordinadores de TI. Conjunto de especialistas en TI, conformado por los Coordinadores de la CAUyST y la CIT de la CGTIC.

Especialista de TI. Personal de la UADY asignado a una o varias áreas de la CGTIC. Responsable de la administración de las tecnologías y servicios de su área. Posee conocimientos de los servicios de TI y está en constante actualización tecnológica. Es responsable del cumplimiento técnico de los servicios de TI.

Departamento de Gestión de Servicios de TI. Departamento de la CGTIC responsable del cumplimiento administrativo de los servicios de TI.

Intranet: Conjunto de servidores y servicios donde se encuentran alojados los sistemas de TI de la CGTIC.

Mesa de Servicio. Personal o Becario de la UADY asignado a una o varias áreas de la CGTIC y que apoya en las actividades técnicas necesarias para la atención de los servicios de TI. Realiza el primer contacto con el usuario.

Reporte. Tipo de servicio relacionado con cualquier evento ingresado a través del SAU, mediante el cual se indica la operación anormal, interrupción o inestabilidad de uno o varios de servicios de TI ubicados en el Catálogo de Servicios de TI (C-SG-CGTIC-02) de la CGTIC.

Servicio de TI. Una o varias Tecnologías de Información que han sido estandarizadas en la institución y que forma parte del catálogo de Servicios de TI de la CGTIC.

Servicio. Solicitud o Reporte que el usuario ingresa a través del SAU y que está relacionado con uno o varios de servicios de TI ubicados en el Catálogo de Servicios de TI (C-SG-CGTIC-02) de la CGTIC.

4. POLÍTICAS

- 4.1. El personal de la CGTIC debe conocer y asegurar el cumplimiento del **Código de Conducta (L-SG-CGTIC-03) de la CGTIC.**
- 4.2. El personal de la CGTIC debe dar a conocer las **Políticas Institucionales de Seguridad en Cómputo (L-SG-CGTIC-04) a los** directivos y ATIs de las Dependencias universitarias.
- 4.3. El especialista en TI deberá cumplir los **Tiempos de atención del servicio (C-SG-CGTIC-01).**
- 4.4. Los especialistas de TI deben asistir en sitio siempre que exista una contingencia así lo demande.



Procedimiento para Proveer los Servicios de T.I.

Código: P-SG-CGTIC-03

Revisión:09

Página: 3 de 7

Fecha de emisión: 31 mayo 2007

Fecha de modificación: 16 agosto 2019

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. Tarea	Nombre de la tarea	Responsable	Descripción de la actividad
T1	Desarrollar la planeación operativa anual	Coordinadores de TI	1.1. Analiza el calendario de las actividades programadas y de mantenimiento, establecidas el año previo. Agrega las actividades en la Agenda de la CGTIC del cliente de correo. 1.2. Solicita a la mesa de servicios la activación de los servicios en el Sistema de Minutas (F-SG-CGTIC-18) . 1.3. Verifica la activación en el formato Control de Servicios (F-SG-CGTIC-04) .
T2	Elaborar los planes de atención	Coordinadores de TI Mesa de servicios	En días hábiles institucionales. 2.1. Elabora, el plan de atención a los servicios de T.I. 2.2. Especifica los acuerdos de servicios de T.I. de la CGTIC en los planes. La mesa de servicios documenta el plan o planes de atención de servicios de T.I. en el Sistema de Minutas (F-SG-CGTIC-18) y activa los servicios correspondientes para su atención.
T3	Ejecutar las acciones de los planes	Especialista de T.I.	3.1. Verifica los servicios de T.I. en el formato Atención de Servicios (F-SG-CGTIC-03) . Atiende la solicitud de servicio de T.I. de acuerdo con el procedimiento de Atención a usuarios y soporte de servicios de TI (P-SG-CGTIC-01) .
T4	Seguimiento a los planes de atención	Coordinadores de TI Especialista de T.I. Mesa de servicios	4.1. Verifica el seguimiento de servicios y servicios atrasados con el personal, en el formato Control de Servicios (F-SG-CGTIC-04) . 4.2. Realiza la atención de los servicios atrasados de acuerdo al instructivo 2800 Criterios de Reasignación de Servicios Atrasados y sin Seguimiento , ubicado en la Base de Conocimientos (Instructivos F-SG-CGTIC-07) de la CGTIC.
T5	Elaborar los planes de atención	Coordinadores de TI Mesa de servicios	Previo y durante período vacacional 5.1. Elabora el plan de atención integral. 5.2. Elabora el plan de atención de servicios de los departamentos de la CIT. 5.3. Elabora el plan de atención de servicios de los departamentos de la CAUyST. 5.4. Elabora el plan de atención de servicios de limpieza.



Procedimiento para Proveer los Servicios de T.I.		
Código: P-SG-CGTIC-03	Revisión:09	Página: 4 de 7
Fecha de emisión: 31 mayo 2007		Fecha de modificación: 16 agosto 2019

			La mesa de servicios documenta el plan o planes de atención de servicios de T.I. en el Sistema de Minutas (F-SG-CGTIC-18) y activa los servicios correspondientes para su atención.
T6	Ejecución del plan de atención	Especialista de T.I.	6.1. Verifica los servicios de T.I. en el formato Atención de Servicios (F-SG-CGTIC-03) . Atiende la solicitud de servicio de T.I. de acuerdo con el procedimiento de Atención a usuarios y soporte de servicios de TI (P-SG-CGTIC-01) .
T7	Seguimiento a los planes de atención	Coordinadores de TI Especialista de T.I. Mesa de Servicios	7.1. Verifica el seguimiento de servicios y servicios atrasados con el personal, en el formato Control de Servicios (F-SG-CGTIC-04) . 7.2. Realiza la atención de los servicios atrasados de acuerdo con el instructivo 2800 Criterios de Reasignación de Servicios Atrasados y sin Seguimiento , ubicado en la Base de Conocimientos (Instructivos F-SG-CGTIC-07) de la CGTIC.

6. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre del registro	Lugar de almacenamiento	Responsable de su protección	Tiempo de retención	Disposición de los registros
F-SG-CGTIC-03	Atención de Servicios	Intranet de la CGTIC	Especialista de TI	2 años	Almacenado en Servidor de Intranet
F-SG-CGTIC-04	Control de Servicios	Intranet de la CGTIC	Especialista de TI	2 años	Almacenado en Servidor de Intranet
F-SG-CGTIC-07	Base de Conocimientos (instructivos)	Intranet de la CGTIC	Especialista de T.I.	2 años	Almacenado en Servidor de Intranet
F-SG-CGTIC-18	Sistema de Minutas	Intranet de la CGTIC	Especialista de T.I.	2 años	Almacenado en Servidor de Intranet

7. ENFOQUE A PROCESOS



Procedimiento para Proveer los Servicios de T.I.			
Código: P-SG-CGTIC-03	Revisión:09	Página: 5 de 7	
Fecha de emisión: 31 mayo 2007		Fecha de modificación: 16 agosto 2019	

	¿A quién entrega algo? (Cliente)	¿Qué entrega? (Producto y servicio)	¿Con qué requisitos?	¿Cómo lo verifica?
Salida del proceso	1. Los directivos de la institución. 2. El personal académico. 3. El personal administrativo. 4. Los alumnos.	Servicio de T.I. funcionando	Acceso continuo a los servicios de información	Atención de Servicios
	¿De quién recibe algo?	¿Qué recibe?	¿Con qué requisitos?	¿Cómo lo verifica?
Entrada del proceso	1. Los directivos de la institución. 2. El personal académico. 3. El personal administrativo. 4. Los alumnos.	Infraestructura de T.I.	Acceso continuo a los servicios de información	Sistema de Minutas



Procedimiento para Proveer los Servicios de T.I.

Código: P-SG-CGTIC-03

Revisión:09

Página: 6 de 7

Fecha de emisión: 31 mayo 2007

Fecha de modificación: 16 agosto 2019

8. CONTROL DE REVISIONES

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
01	Sección 1-9	Corrección nombres, estandarización tamaños y fuentes, redacción y ortografía.	22 de agosto de 2007
02	Sección 10	Se añadieron definiciones de cliente y usuario en glosario.	28 de noviembre de 2007
03	Sección 7, 9 y 10	Tipos de documentos en control de registro. Se eliminó un indicador. Se añadieron definiciones al glosario.	15 de abril de 2010
04	Páginas 1 y 2. Secciones 4, 5 y 10.	Cambio en la persona que aprueba el procedimiento. Ajuste en políticas. Cambio en diagrama. Cambio en tareas 4, 5 y 6. Se eliminaron dos términos del glosario.	30 de junio de 2010
05	Secciones 1 a 11	Se cambió el objetivo, se cambiaron las políticas, se cambiaron los responsables, se modificó el diagrama, se cambiaron las tareas y la descripción, se eliminaron formatos, se agregó un documento de referencia, se cambió el enfoque a procesos, se modificó la descripción del indicador, se agregaron y eliminaron definiciones.	11 de febrero de 2011
06	Págs., 3, 5, 6, y 9	Se cambió el nombre de incidente por servicio, se modificó la redacción del objetivo del procedimiento y se eliminó la política 3.4." dar a conocer el proceso de provisión de servicios de T.I."	11 de enero de 2012
07	Sección 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 y 10.	Actualización al Formato F-CIPLADE-CC-01/ REV:02 agregando negritas a todos los formatos y negritas. Actualización del Objetivo. Actualización del Alcance, hacia los servicios de TI a los cuales da servicio la CATI. Actualización de diagrama de flujo para mejor visualización. Aplicación del formato en todas las tareas y notas. Actualización de documentos de referencia con los nuevos catálogos C-SG-CATI-01 y C-SG-CATI-02.	28 de abril de 2014



Procedimiento para Proveer los Servicios de T.I.		
Código: P-SG-CGTIC-03	Revisión:09	Página: 7 de 7
Fecha de emisión: 31 mayo 2007		Fecha de modificación: 16 agosto 2019

		Actualización del Control de Registros. Actualización de Siglas y Definiciones.	
08	Sección 1, 2, 3, 5, 6 y 7	Actualización al nuevo formato F-DGPLANEI-CC/GA-01/REV:03 Corrección General de Redacción y Errores Ortográficos. Se actualizó el nombre y redacción de todas las tareas. Cambio de responsable de elaboración de documento y de responsable de aprobar el documento.	26 de agosto de 2015
09	Todas las secciones	Actualización de las siglas y numeración hacia la CGTIC	16 de agosto de 2019

Nota: Ésta sección será utilizada a partir de la primera modificación a este documento. La revisión 00, se mantendrá en blanco.

Revisó
_____ <i>MAO Sergio René Aguilar Erosa</i> Departamento de Buenas Prácticas y Aseguramiento de la Calidad

Aprobó
_____ <i>MAT. Israel J. Novelo Zel</i> Coordinador de Infraestructura Tecnológica