

	FICHA DE PROCESO		Revisión	02/2022
			Fecha de emisión	10/06/2022
			Identificador de aprobación	F2022-23
PROCESO(S)	Gestión de Tecnologías de la Información			
OBJETIVOS (s)	1. Atender las necesidades de desarrollo o actualización de los sistemas informáticos. 2. Atender las solicitudes de soporte técnico y de servicios para mantener operando sus equipos y sistemas adecuadamente. 3. Mantener en óptimas condiciones los equipos de cómputo, comunicaciones, red inalámbrica y circuito cerrado de televisión (CCTV); así como el aire acondicionado y la fuerza ininterrumpible UPS del centro de cómputo. 4. Establecer los procedimientos de asignación, préstamo y devolución de bienes informáticos, así como las políticas de operación, asignación, préstamo y términos de uso para el control de inventarios. 5. Establecer el procedimiento para la autorizar por medio del Comité de Informática la adquisición de bienes y/o servicios informáticos por áreas administrativas.			
ALCANCE	EMPIEZA	Necesidad del usuario respecto a un servicio informático.		
	TERMINA	Atención al servicio informático requerido por el usuario.		

PROVEEDOR DE LAS ENTRADAS	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES DEL PROCESO		SALIDAS	USUARIOS DE LAS SALIDAS
		 Sistema Informatico	 Documento de soporte		
Persona Funcionaria / área del IECM	Formato de requerimiento de desarrollo de sistemas. IECM/FR/UTSI/1/2016	 1	Desarrollo de sistemas informáticos  1	Sistema informático liberado por medio del formato de solicitud de liberación. IECM/FR/UTSI/5/2016	Usuario(s) final(es)/ Área del Instituto.
Persona Funcionaria / área del IECM	Solicitud de servicio a través del sistema de mesa de ayuda		Soporte técnico  2	Formato de evaluación de servicio	Usuario(s) final(es)/ Área del Instituto.
Persona Funcionaria / área del IECM	Programa de mantenimiento preventivo		Mantenimiento preventivo  3	Formato de orden de servicio mantenimiento preventivo y programa de mantenimiento	Usuario(s) final(es)/ Área del Instituto.
Persona Funcionaria / área del IECM	Solicitud de la asignación, préstamo o devolución de bienes informáticos a través del sistema de mesa de ayuda	 1	Asignación, préstamo o devolución de bienes informáticos  4	Formatos de recibo de bienes de préstamo, devolución y asignación	Usuario(s) final(es)/ Área del Instituto.
Persona Funcionaria / área del IECM	Solicitud de autorización de adquisición de bienes y/o servicios informáticos a través del Comité de Informática con documentos previamente validados por la UTSI		Autorización de adquisición de bienes y/o servicios informáticos  5	Formato CI-02 Justificación y Anexo Técnico	Usuario(s) final(es)/ Área del Instituto.

DOCUMENTOS DE SOPORTE AL PROCESO			RECURSOS INFORMÁTICOS	
No.	CÓDIGO/No ACUERDO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL SISTEMA INFORMÁTICO	
1	IECM/PR/UTSI/4/2017	Procedimiento de desarrollo de sistemas informáticos	 1	Mesa de Ayuda
2	IECM-JA035-22	Procedimiento de soporte técnico		
3	IECM-JA035-22	Procedimiento de Mantenimiento Preventivo a Infraestructura de Cómputo, Comunicaciones, Seguridad y Centro de Cómputo		
4	IECM-JA035-22	Procedimiento para la asignación, préstamo o devolución de bienes informáticos		
		Matriz de gestión de riesgos del proceso		
		Declaración de cumplimiento normativo		
		Hoja de seguimiento y control de indicadores		

SEGUIMIENTO Y CONTROL						
No.	INDICADOR	BASE DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	BASE DE INFORMACIÓN	SEGUIMIENTO EN
1	Cumplimiento al plan de trabajo para el desarrollo de sistemas	Actualización de los sistemas realizada al trimestre / actualización de los sistemas programada al trimestre	90% de los tiempos estimados para la atención del requerimiento	Trimestral	Formato de Plan de Trabajo IECM/FR/UTSI/9/2017	N.A.
		Mantenimiento a los sistemas realizado al trimestre / Mantenimiento a los sistemas programado al trimestre				
2	Evaluación del Servicio	Eficacia en los servicios de soporte técnico informático realizados al trimestre / servicios de soporte técnico informático planeados al trimestre	90% de satisfacción de los usuarios	Trimestral	Evaluaciones de Servicio	N.A.
3	Atención a solicitudes de asignación, préstamo o devolución de equipos	Número de solicitudes atendidas / número de solicitudes recibidas	90% de solicitudes atendidas	Trimestral	Informe del sistema de Mesa de Ayuda	N.A.
4	Cumplimiento al programa de mantenimiento preventivo	Mantenimiento a la infraestructura realizado al trimestre / mantenimiento a la infraestructura planeado al trimestre	100% de órdenes de servicio revisadas y validadas	Mensual, Trimestral, Semestral o Anual (dependiendo del mantenimiento)	Formatos de Órdenes de servicio Mantenimiento Preventivo	N.A.
5	Someter los documentos al Comité de Informática.	Justificaciones + Anexos Técnicos sometidos al Comité de Informática / Justificaciones + Anexos Técnicos solicitados	100% justificación y anexo técnico sometidos al Comité de Informática	Mensual	Formato CI-02 Justificación y Anexo Técnico	N.A.

	ELABORÓ / ACTUALIZÓ	AUTORIZÓ
Nombre	Ana Angelica Gonzalez Oliva	Estefania Mena Ibarra
Puesto	Subdirectora de Seguridad Redes y Cómputo	Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos
Firma		
Fecha	10/06/2022	10/06/2022