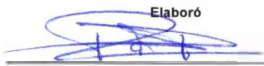


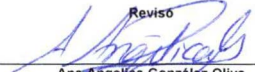
	FICHA DE PROCESO		Código	UTSI/FP/01				
			Revisión	03				
			Fecha de revisión	23/06/2025				
			Fecha de emisión	10/06/2022				
			Folio de SGC	F2025-43				
PROCESO	Gestión de Tecnologías de la Información							
OBJETIVOS (s)	1. Atender las necesidades de desarrollo o actualización de los sistemas 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	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;">EMPIEZA</td> <td>Necesidad del usuario respecto a un servicio informático.</td> </tr> <tr> <td>TERMINA</td> <td>Atención al servicio informático requerido por el usuario.</td> </tr> </table>				EMPIEZA	Necesidad del usuario respecto a un servicio informático.	TERMINA	Atención al servicio informático requerido por el usuario.
EMPIEZA	Necesidad del usuario respecto a un servicio informático.							
TERMINA	Atención al servicio informático requerido por el usuario.							

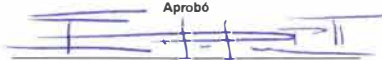
PROVEEDOR DE LAS ENTRADAS	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES DEL PROCESO		SALIDAS	USUARIOS DE LAS SALIDAS
		 Sistema Informatico  Documento de soporte			
Persona Funcionaria / área del IECM	Formato de requerimiento de desarrollo de sistemas. UTSI/PR/02	 1 Desarrollo de sistemas informáticos 1		Sistema informático liberado por medio del formato de solicitud de liberación. UTSI-FR-17	Usuario(s) final(es)/ Área del Instituto.
Persona Funcionaria / área del IECM	Solicitud de servicio a través del sistema de mesa de ayuda UTSI/PR/04	Soporte técnico 2		Formato de evaluación de servicio UTSI/FR/10	Usuario(s) final(es)/ Área del Instituto.
Persona Funcionaria / área del IECM	Programa de mantenimiento preventivo UTSI/PR/03	Mantenimiento preventivo 3		Formato de orden de servicio mantenimiento preventivo y programa de mantenimiento UTSI/FR/08, UTSI/FR/09	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 UTSI/PR/01	 1 Asignación, préstamo o devolución de bienes informáticos 4		Formatos de recibo de bienes de préstamo, devolución y asignación UTSI/FR/01, UTSI/FR/02, UTSI/FR/03, UTSI/FR/04, UTSI/FR/05	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 UTSI/PR/05	Autorización de adquisición de bienes y/o servicios informáticos 5		Formato CI-02 Justificación UTSI/FR/06 y Anexo Técnico UTSI/FR/07	Usuario(s) final(es)/ Área del Instituto.



DOCUMENTOS DE SOPORTE			RECURSOS INFORMÁTICOS	
No.	Código	NOMBRE DEL DOCUMENTO	SISTEMA INFORMÁTICO	
1	UTSI/PR/02	Procedimiento de desarrollo de sistemas informáticos	 1	Mesa de Ayuda
2	UTSI/PR/04	Procedimiento de soporte técnico		
3	UTSI/PR/03	Procedimiento de mantenimiento preventivo a infraestructura de cómputo, comunicaciones, seguridad y centro de cómputo		
4	UTSI/PR/01	Procedimiento para la asignación, préstamo o devolución de bienes y/o servicios informáticos		
5	UTSI/PR/05	Procedimiento para solicitar la autorización de adquisición de bienes y/o servicios informáticos		
		Matriz de gestión de riesgos del proceso		
	SA/SGC/FR/05	Declaración de cumplimiento normativo		

Elaboró

 Paula Robles Mass Tapia
 Jefa de Departamento de Análisis y Diseño de
 Sistemas Informáticos

Revisó

 Ana Angélica González Oliva
 Subdirectora de Seguridad, Redes y Cómputo

Aprobó

 Estefanía Mena Ibarra
 Titular de la Unidad Técnica de Servicios
 Informáticos

Documento de referencia: SA/SGC/PR/07
 Código del formato: SA/SGC/FP/01 Rev. 01