



1 Propósito.

Proveer de los mecanismos necesarios para realizar cambios a la funcionalidad de los SII.

2. Alcance.

Aplica a los responsables de proceso que tengan un SII de apoyo a sus funciones diarias.

3. Definiciones.

3.1 SI. Sistema de Información.

3.2 SII. Sistema (s) Informático Institucional

3.3 Usuario: Personal que labora en la institución y utiliza como herramienta de trabajo los SII.

3.4 Mantenimiento: corregir algún problema ó calculo mal realizado por algún modulo de los SII.

3.5 Sistemas institucionales: Sistema de Informático desarrollado e implementado dentro de la institución.

3.6 SIIA: Sistema Integral de Información Administrativa.

3.7. Solicitante: Persona de la institución o Responsable de Proceso que solicita un trabajo de adecuación o mantenimiento del SII.

3.8. Verificación: Comparar que el resultado de la solicitud cumpla con las especificaciones técnicas.

3.9. Validación: Comparar que el resultado del trabajo sirva para los fines que el solicitante indicó.

3.10 Intranet: Software desarrollado para usarse dentro de la red interna de la institución, basado en un ambiente Web.

4. Referencias.

4.1 Política para el uso de los equipos y servicios informáticos

4.2 Formato de solicitud de soporte tecnológico.

4.3 Licencias de uso del Sistema Operativo.

4.4 Manuales de equipo.

4.5 Manual de la Calidad (SGC-MC-01)

5. Políticas de Operación

5.1. Solamente se recibirán solicitudes de cambios a los SII que provengan de los responsables de proceso de rectoría.

5.2. El responsable del proceso es el responsable de liberar esta nueva funcionalidad en las areas usuarias del mismo.

5.3. Las pruebas se tienen que hacer en ambientes controlados, nunca en ambientes de producción.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Juan Carlos Sánchez Valenzuela	Lic. Juan Alberto León López	
Firma			
Fecha	01 mayo 2004	01 mayo 2004	01 mayo 2004

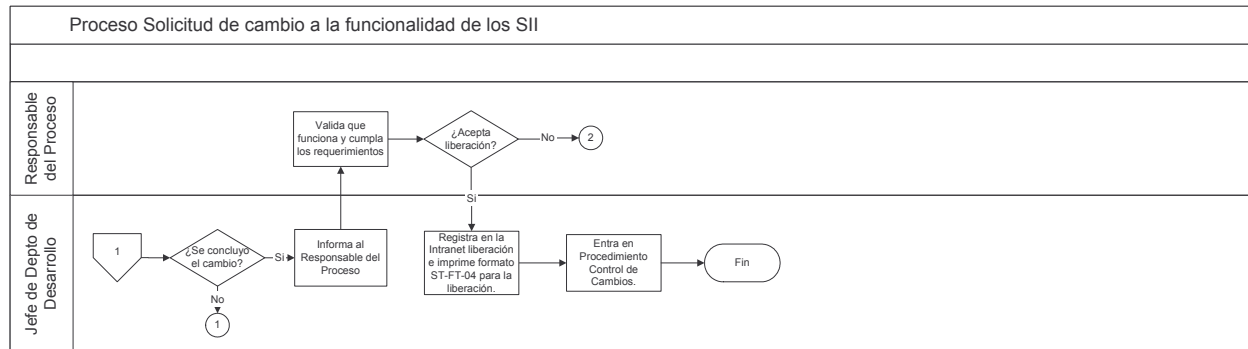
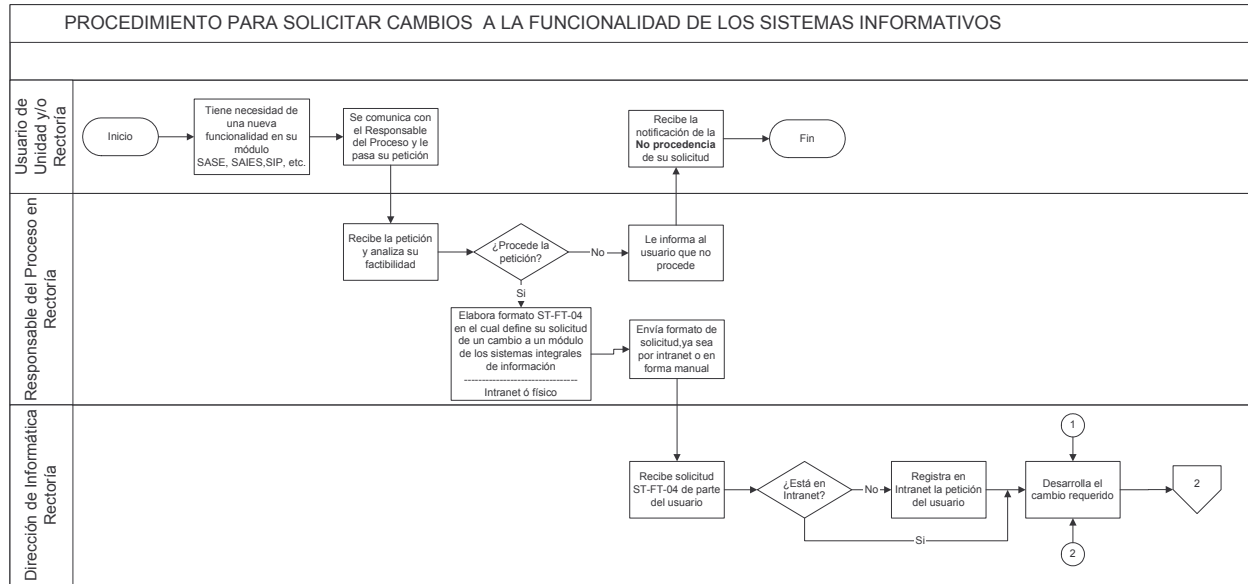


- 5.4. En la Intranet solo se liberarán versiones que se hayan aprobado por el departamento de desarrollo de Rectoría.
- 5.5. En la actualización solo se copiará la versión mas reciente y que esté aprobada por el Jefe Departamento de Desarrollo de la Universidad de Occidente y por el Jefe de Informática de la Unidad.
- 5.6. La capacitación se podrá llevar a cabo a través de correo electrónico, videoconferencias, dependiendo de la complejidad del cambio realizado.
- 5.7. En la Intranet solo se liberara por completo una versión hasta que el Jefe Departamento de Desarrollo, el Jefe de Informática de la Unidad y el usuario hayan dado su aprobación.
- 5.8. Trimestralmente los Jefes de Departamento deben informar por escrito al Responsable de Proceso el desempeño y tendencias de sus actividades, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones de mejora, todo de acuerdo a los objetivos, especificaciones, procedimientos y recursos asignados.
- 5.9. Los Responsables de proceso, para el análisis de datos deben determinar los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.
- 5.10. El producto que no es conforme con los requisitos se identifica y se controla de la siguiente manera:

No.	Producto no conforme	Controles	Acciones a tomar	Responsabilidad	Autoridad
1	No cumplió en tiempo y forma con la petición que se hizo.	Formato de productos no conformes en la Intranet.	La respuesta se dará de manera inmediata o en un plazo no mayor a los 3 días laborales dependiendo la complejidad de la queja.	Jefe de departamento de desarrollo	Director de Informática
2	La funcionalidad final no era lo que se solicitó.		El caso de procedencia se abrirá una solicitud nueva con el seguimiento de la anterior.		

6. Diagrama.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Juan Carlos Sánchez Valenzuela	Lic. Juan Alberto León López	
Firma			
Fecha	01 mayo 2004	01 mayo 2004	01 mayo 2004



7. Desarrollo.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Tiene necesidad de una nueva funcionalidad	1.1 Tiene una necesidad de que el SI con que labora se le incorpore una nueva funcionalidad. 1.2 Se comunica con el responsable del proceso y le hace la petición para la implementación de la nueva funcionalidad.	Usuario
2. Recibe la petición y	2.1 Recibe la petición y analiza si es factible.	Responsable del proceso

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Juan Carlos Sánchez Valenzuela	Lic. Juan Alberto León López	
Firma			
Fecha	01 mayo 2004	01 mayo 2004	01 mayo 2004



analiza la factibilidad.	<p><u>2.1. A. Si es factible</u> Llena el formato ST-FT-04 en el cual solicita el cambio y/o adición de una funcionalidad que el SI no tiene, envía el formato al Jefe de Departamento de Desarrollo</p> <p><u>2.1. B. No es factible</u> Le informa la Usuario que la petición no procede, Fin del proceso</p>	
3. Recibe el formato	<p>3.1 Recibe solicitud ST-FT-04 3.2 Recibió físicamente el formato? <u>3.2.A Si</u> La registra en la Intranet <u>3.2.B No</u></p>	Jefe de Departamento de Desarrollo
4. Desarrolla el cambio requerido	4.1 Realiza el cambio o la adición de la funcionalidad al SI	Jefe de Departamento de Desarrollo
5. Se concluyo el cambio?	<p>5.1 Se concluyo el cambio y/o adición? <u>5.1.A Si</u> Informa al responsable del proceso <u>5.1.B No</u> Regresa al paso 4</p>	Jefe de Departamento de Desarrollo
6. Valida el cambio	<p>6.1 Valida el cambio y/o adición 6.2 Acepta el cambio? <u>6.2.A Si</u> Notifica la aceptación al Jefe de Departamento de Desarrollo <u>6.2.B No</u> Notifica al Jefe de Departamento de Desarrollo y pasa al paso 4</p>	Responsable del proceso
7. Imprime formato ST-FT-04 .	7.1 Libera en la Intranet e Imprime formato ST-FT-04 para la liberación por parte del responsable del proceso.	Jefe de Departamento de Desarrollo
8. Entra al procedimiento del control de cambio	8.1 Entra al procedimiento del control de cambios (referencia ST-PR-01), Fin de proceso.	Jefe de Departamento de Desarrollo

8. Responsabilidad y autoridad.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Juan Carlos Sánchez Valenzuela	Lic. Juan Alberto León López	
Firma			
Fecha	01 mayo 2004	01 mayo 2004	01 mayo 2004



8.1 Director de Informática

8.1.1 Responsabilidad

- Verificar el cumplimiento y mantenimiento de este procedimiento.
- Evaluar el desempeño de proceso, llevar a cabo acciones de mejora e informar por escrito al Representante de la dirección.
- Participar en las reuniones del Sistema de Gestión de Calidad.
- Llevar el control de acciones correctivas y preventivas.
- Evaluar permanentemente la satisfacción del cliente para proponer mejoras.
- Determinar los métodos para el análisis de datos y el alcance de su utilización.

8.1.2 Autoridad

- Proponer ante el Comité de Calidad Cambios o adecuaciones al procedimiento.

8.2. Jefe de Informática

8.2.1 Responsabilidad

- Cumplir con lo dispuesto en este procedimiento.
- Proponer mejoras al desempeño del proceso.
- Llevar una bitácora para el control de registros.
- Llevar una estadística de la satisfacción del cliente.

8.2.2 Autoridad

- Plantear propuestas de mejora al procedimiento.
- Generar registros.
- Dar servicios.
- Contactar y solicitar cambios al software.

9. Documentos de origen externo

Nombre y/o identificación del documento	Control de documentos externos	
	Vigencia	Personal que deberá tener acceso al documento.
Licencias de uso del Sistema Operativo.	Permanentes	Jefe de Departamento de Desarrollo

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Juan Carlos Sánchez Valenzuela	Lic. Juan Alberto León López	
Firma			
Fecha	01 mayo 2004	01 mayo 2004	01 mayo 2004



10. Registros

Identificación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención y disposición
Intranet de Informática	Archivo local de Soporte Tecnológico por fecha solicitado. Almacenamiento Magnético	Gabinete de Archivo de soporte tecnológico.	Por medio de restauración de medio magnético y reimpresión del mismo	Trimestralmente (Política 5.6 y 5.7)
Reporte Trimestral de Proceso del Responsable de Proceso.	Archivo local de Soporte Tecnológico por fecha solicitado. Almacenamiento Magnético.	Gabinete de Archivo de soporte tecnológico.	Por medio de restauración de medio magnético y reimpresión del mismo	3 años
Reporte Trimestral de Proceso del Jefe de 1Departamento.	Archivo local de Soporte Tecnológico por fecha solicitado. Almacenamiento Magnético	Gabinete de Archivo de soporte tecnológico.	Por medio de restauración de medio magnético y reimpresión del mismo	Trimestralmente (Política 5.6 y 5.7)

11. Anexos

Intranet: <http://www.udo.mx/Informatica/>

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Juan Carlos Sánchez Valenzuela	Lic. Juan Alberto León López	
Firma			
Fecha	01 mayo 2004	01 mayo 2004	01 mayo 2004