

Referencia a la norma ISO 9001:2015
(5.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.7)

1. Propósito.

Proveer los mecanismos necesarios para realizar y dar seguimiento a una solicitud de cambios o solicitud de información de los sistemas informáticos institucionales.

2. Alcance.

Aplica para los siguientes sistemas informáticos institucionales, los cuales son utilizados como herramienta de trabajo por el personal administrativo y académico de la institución:

No.	SISTEMAS INFORMÁTICOS INSTITUCIONALES
1	SIP /SIIP / SISTEMA INTEGRAL DE INGRESOS PROPIOS
2	TUTORÍAS
3	EVALUACIONES DOCENTES
4	CELE
5	CELE ESCOLAR
6	CELE EVALUACIÓN DOCENTE
7	INTRANET INFORMÁTICA
8	SISTEMA DE SERVICIO SOCIAL
9	SISTEMA DE ACTIVOS FIJOS
10	SISTEMA DE DECLARACIÓN PATRIMONIAL PARA USUARIOS
11	SISTEMA DE DECLARACIÓN PATRIMONIAL PARA ADMINISTRADOR
12	SIIB / SISTEMA INTEGRAL INSTITUCIONAL DE BECAS PARA ADMINISTRATIVOS.
13	SIIBA / SISTEMA INTEGRAL INSTITUCIONAL DE BECAS PARA ALUMNOS.
14	SISTEMA INSTITUCIONAL DE CONVENIOS
15	SASE
16	SISTEMA DE SERVICIOS ESCOLARES
17	SADMUN
18	EDAOM / ESTILOS DE APRENDIZAJE Y ORIENTACIÓN MOTIVACIONAL
19	EDAOM ALUMNOS / ESTILOS DE APRENDIZAJE Y ORIENTACIÓN MOTIVACIONAL PARA ALUMNOS
20	PORTAL DE TRANSPARENCIA
21	SIPAE / SISTEMA INTEGRAL DE PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR
22	SIE / SISTEMA DE INFORMACIÓN ESCOLAR
23	SEPro - SERVICIOS ESCOLARES DE PROMAC
24	SIT - SISTEMA INTEGRAL DE TITULACIÓN
25	ENCUESTA DE SEGUIMIENTO A EGRESADOS Y EMPLEADORES
26	PIFLEX / PROGRAMA INSTITUCIONAL PARA FORMACIÓN EN LENGUAS EXTRANJERAS
27	SISTEMA DE SOLICITUD DE CERTIFICADOS
28	SISTEMA DE TÍTULOS ELECTRÓNICOS

Referencia a la norma ISO 9001:2015
(5.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.7)

29	SISTEMA DE ADMISIÓN DE ASPIRANTES
30	BITÁCORA DE BIBLIOTECA

Además de los siguientes actores de proceso:

# ACTORES DE PROCESO	
1	DIRECTOR DE INFORMÁTICA
2	JEFE DE DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS
3	JEFE DE SECCIÓN DE PROGRAMACIÓN WEB
4	JEFE DE SECCIÓN DE MÓDULO ESCOLAR
5	JEFE DE SECCIÓN CÓMPUTO ADMINISTRATIVO
6	JEFE DE SECCIÓN DE MÓDULO FINANCIERO
7	JEFE DE DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO ACADÉMICO
8	JEFE DE INFORMÁTICA EN LAS UNIDADES

3. Políticas de Operación.

- 3.1 Solamente se recibirán solicitudes de información o cambios a la funcionalidad de los SII, que provengan de los responsables de Sistemas (RS) o Usuarios Autorizados (UA) a través de la Intranet Informática.
- 3.2 La solicitud de información o cambio debe de contener de manera clara descripción, objetivo, alcance y/o funciones que se estén solicitando.
- 3.3 Se atenderá una solicitud de información o cambio en la Intranet Informática a más tardar durante los siguientes 3 días hábiles a la recepción de la solicitud.
- 3.4 La solicitud de información o cambio será clasificada como solicitud menor, solicitud mayor o no procedente, dependiendo de la carga de trabajo, complejidad y solicitudes en proceso a juicio del programador responsable.
 - 3.4.1 **Una Solicitud menor**, es cuando el desarrollador responsable, determina al instante las implicaciones, impacto y tiempo que le llevará realizarla.
 - 3.4.2 **Una Solicitud mayor**, es cuando el desarrollador responsable, determina que intervienen factores externos, autorizaciones, necesidad de infraestructura tecnológica, análisis previo, reuniones de trabajo u otros, para conseguir el resultado solicitado por el usuario, desconociendo el tiempo de solución.
 - 3.4.3 **Una solicitud no procedente**, es cuando no cumpla con lo dispuesto en las políticas de operación del procedimiento o cuando el desarrollador lo determine según los datos proporcionados por el usuario, es decir, cuando no sea factible respecto al recurso humano, tiempo, materiales o competencia del área.
- 3.5 Si la solicitud es menor, el tiempo estimado de solución deberá comunicarse al ser atendida.
- 3.6 Si la solicitud es mayor, el tiempo estimado de solución requerirá de análisis del desarrollador responsable en coordinación con el jefe de departamento de sistemas para ser determinado y garantizar que no se presenten fallos en producción.

Referencia a la norma ISO 9001:2015
(5.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.7)

- 3.7 La atención, seguimiento y solución de una solicitud, se dará a través de la Intranet Informática, por lo que el Desarrollador, RS o usuario autorizado tendrán que revisar constantemente estos medios para saber los avances de estas.
- 3.8 Es responsabilidad del Desarrollador realizar pruebas de programación, modelado de las bases de datos, pruebas internas y ajustes al sistema en ambiente de desarrollo. Así mismo pruebas con el área usuaria en las oficinas centrales antes de la liberación de un cambio.
- 3.9 Una vez resuelta la solicitud del cambio, se notifica al RS y/o UA la solución, y a su vez se le solicita la aprobación del cambio solicitado en ambiente de prueba a través de la Intranet Informática.
- 3.10 El RS o UA será el encargado de evaluar el desempeño del sistema en cada cambio solicitado a través de la encuesta de satisfacción al cliente y así mismo, reportar cualquier fallo posterior a la liberación del cambio, realizando una solicitud nueva.
- 3.11 Es responsabilidad del RS o UA cualquier fallo presentado en producción cuando se solicite información o cambios a la funcionalidad de los SII de forma urgente, y no respeten los tiempos establecidos en las políticas de operación.
- 3.12 Cuando la solicitud es de información, la solución será enviada vía correo electrónico o en su defecto por el medio que el usuario proporcione según la naturaleza de esta.
- 3.13 El Desarrollador responsable debe asegurarse de que los encargados de Informática en las Unidades coadyuven para lograr el adecuado funcionamiento del cambio solicitado, realizando instalación de paquetes o aplicaciones necesarias.
- 3.14 Los respaldos de la base de datos de los sistemas se harán de lunes a sábado de manera electrónica y dependiendo el tamaño de estos archivos se pasarán a un dispositivo externo para su almacenamiento físico, mismos que quedarán resguardados en la Dirección de informática por el jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas.
- 3.15 El JDCA dará seguimiento cuatrimestral al estatus de las solicitudes, status de SNC y resultados de satisfacción al cliente e informará al JDDS y RP para su conocimiento.
- 3.16 El JDCA informará cuatrimestral al RP el desempeño del procedimiento para que se evalúe y a su vez informe el desempeño de este a la Alta Dirección.

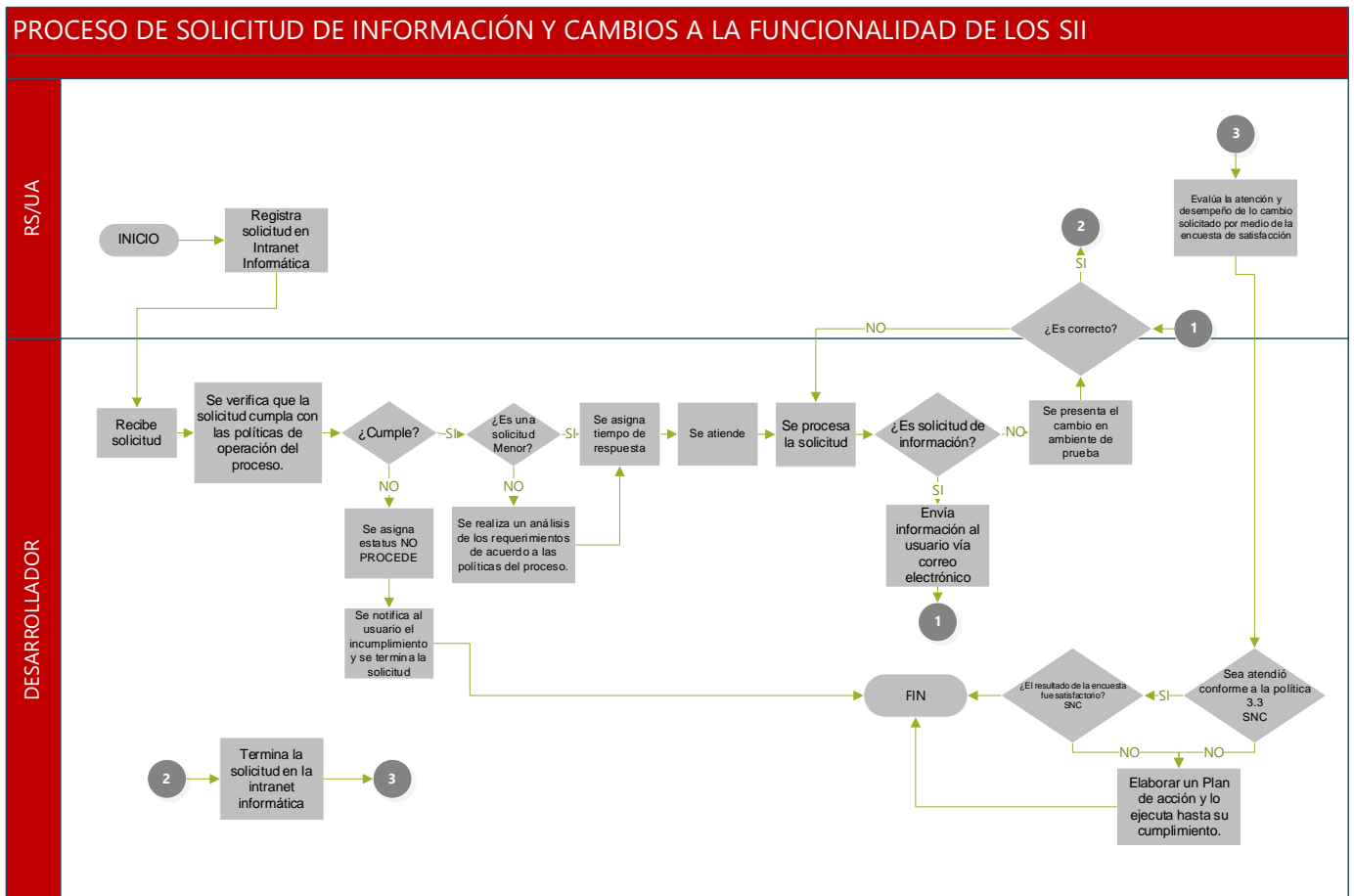
Tabla de control de SNC.

Núm	Identificación	Control	Acciones a Tomar	Responsabilidad	Autoridad
1	Cuando una solicitud de información o cambio a la funcionalidad de los SII en la Intranet Informática se atiende en un plazo mayor a 3 días hábiles.	1. Intranet Informática	1. Identificar la causa de SNC. 2. Elaborar un Plan de acción para la atención y solución del incumplimiento.	1. Desarrollador responsable. 2. Jefe de Departamento de Sistemas 3. Jefe de departamento de cómputo Académico.	Director de Informática

Referencia a la norma ISO 9001:2015
 (5.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.7)

2	Cuando la encuesta de satisfacción al cliente sale con resultado no favorable.	1. Intranet Informática	1. Identificar la causa de SNC. 2. Elaborar un Plan de acción para la atención y solución del incumplimiento.	1. Desarrollador responsable. 2. Jefe de Departamento de Sistemas. 3. Jefe de departamento de cómputo Académico.	Director de Informática
---	--	-------------------------	--	--	-------------------------

4. Diagrama de Flujo



Referencia a la norma ISO 9001:2015
(5.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.7)

5. Desarrollo.

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Usuario detecta necesidad de información o cambio a un SII.	1.1 Si es RS o UA realiza la solicitud a través de la Intranet Informática. 1.2 Si no, informa a RS o UA para su valoración y en su caso, se realice solicitud de información o cambio.	RS/UA
2. El desarrollador responsable recibe solicitud de información o cambio.	2.1 Recibe solicitud, 2.2 Si la solicitud cumple con lo dispuesto en las políticas de operación del proceso se atiende. 2.2.1 Si la solicitud es menor, se asigna tiempo de solución en la Intranet Informática. 2.2.2 Si la solicitud es mayor, se analiza, se notifica al usuario las necesidades que se tienen, para determinar el tiempo de solución. 2.3 Si la solicitud no cumple con lo dispuesto en las políticas de operación del proceso, se le notifica al RS o UA el incumplimiento o explicación para la realización de una nueva solicitud y se asigna estatus NO PROCEDE.	JDDS/Desarrollador
3. Se procesa la solicitud.	3.1 Se procesa la solicitud: 3.1.1 Si es una solicitud de información, se envía vía correo electrónico. 3.1.2 Si es una solicitud de cambio a un SII, se envía el cambio para su utilización. 3.2 El desarrollador da por terminada la solicitud en la intranet informática.	Desarrollador
4. El Solicitante evalúa la información o cambio.	4.1 El Solicitante llena encuesta de satisfacción al cliente. 4.1.1 Su respuesta es favorable, se da por terminada. 4.2 Si su respuesta es no favorable, se genera un servicio no conforme.	RS/UA/JDDS

6. Responsabilidad y autoridad. (5.3 Norma ISO).

6.1 Director de Informática.

6.1.1 Responsabilidad

- Verificar el cumplimiento y mantenimiento de este procedimiento.
- Evaluar el desempeño de proceso a través de informes, llevar a cabo acciones de mejora 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.

Referencia a la norma ISO 9001:2015
(5.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.7)

- Determinar los métodos para el análisis de datos y el alcance de su utilización.
- Atender auditorías internas y externas.

6.1.2 Autoridad

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

6.2. Jefe del departamento de desarrollo

6.2.1 Responsabilidad.

- Cumplir con lo dispuesto en este procedimiento.
- Realizar análisis de requerimientos en conjunto con el desarrollador cuando se solicite un cambio mayor.
- Supervisar el SNC hasta su término.
- Realizar los respaldos de acuerdo con lo dispuesto en la política de operación.
- Informar sobre el desempeño del procedimiento.

6.2.2 Autoridad.

- Plantear propuestas de mejora al procedimiento.
- Mantener los registros.

6.3 Desarrolladores

6.3.1 Responsabilidad.

- Cumplir con lo dispuesto en este procedimiento.
- Dar seguimiento a las solicitudes hechas en la Intranet Informática hasta su solución.
- Elaborar plan de acción y análisis de causa de los SNC que se presenten.
- Capacitar al personal que lo requiera sobre el contenido y funcionamiento del Procedimiento.

6.3.2 Autoridad.

- Planear propuestas de mejora al procedimiento.

6.4 Jefe de Área de Informática en las Unidades

6.4.1 Responsabilidad.

- Las que refiere la política 3.13 del procedimiento.

6.4.2 Autoridad.

- Planear propuestas de mejora al procedimiento.

6.5 Jefe del Departamento de Computo Académico

6.5.1 Responsabilidad.

- Elaborar reporte del desempeño del proceso.
- Apoyar en la realización de acciones correctivas y preventivas del proceso.
- Dar capacitación a actores del proceso cuando se requiera.

6.5.2 Autoridad.

- Planear propuestas de mejora al procedimiento.

Referencia a la norma ISO 9001:2015
(5.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.7)

7. Registros

Identificación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de retención y disposición
Intranet de Informática	Archivo local del departamento de desarrollo.	Respaldo electrónico.	Por medio de restauración de medio electrónico.	Anual
Reporte Cuatrimestral de Proceso	Archivo electrónico.	Respaldo electrónico.	Por medio de restauración de medio magnético.	Anual

8. Control de documentos externos.

Control de documentos externos		
Nombre y/o identificación del documento	Responsable de control y distribución	Personal que deberá tener acceso al documento.
N/A	N/A	N/A

9. Definiciones.

- 9.1 SII: Sistemas Informáticos Institucionales.
- 9.2 RS: Persona responsable de solicitar los cambios a los SII.
- 9.3 UA: Persona asignada por el RS para realizar sus funciones dentro del proceso.
- 9.4 JDDS: Jefe de departamento de desarrollo de sistemas.
- 9.5 JDCA: Jefe de departamento de cómputo académico.
- 9.6 RP: Responsable del proceso.
- 9.7 INTRANET INFORMÁTICA: Software desarrollado para usarse dentro de la red interna de la institución, basado en un ambiente Web.

10. Control de cambios.

No. De Versión	Fechas de		Descripción de cambios en el documento
	Autorización	Implementación	
2	01/07/2022	01/07/2022	Actualización de Vigencia.

Referencia a la norma ISO 9001:2015
(5.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.7)

3	21/03/23		Reestructuración del documento en todos sus apartados, en atención al plan de mejora anual 2022, para la inclusión de la solicitud de información, dentro de las opciones que proporciona el procedimiento, ya que anteriormente solo podías solicitar cambios a los sistemas.
---	----------	--	--

11. Referencias.

- 11.1 Norma ISO 9001 vigente.
- 11.2 Manual de la Calidad.
- 11.3 Intranet informática.
- 11.4 Encuesta de satisfacción al cliente.
- 11.5 Plan Lince de UAdeO Académico Institucional.
- 11.6 Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Occidente.
- 11.7 Manual de Gestión de la Calidad.
- 11.8 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

12. Anexos.