

CÓDIGO DTSI-POP-PD-15-01	NOMBRE Gestión de solicitudes de soporte y mantenimiento de sistemas de información
------------------------------------	---

I. OBJETIVO: Garantizar la operación y funcionalidad de los sistemas de información para soportar los procesos institucionales del área académica, administrativa y de negocios.

II. ALCANCE:

- Vicerrectoría académica
- Vicerrectoría administrativa
- Negocios

III. EXTENSIÓN Y LÍMITES:

- Solicitud del servicio de soporte y mantenimiento de sistemas de información
- Atención a la solicitud de acuerdo a los niveles de servicio establecidos cumpliendo con los requisitos del cliente.

IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Insumos o entradas:

- Solicitudes (solicitud de información, errores, petición o mejora) registrados en la mesa de servicios.

Nombre de la Actividad	Descripción de Actividades	Responsable
1. Registro y consulta de estado de solicitud.	<p>1. Registrar solicitud por medio de la mesa de servicios:</p> <p>I. Ingresar al sistema mesadtsi.itson.edu.mx (DTSI-POP-FO-68-01 Solicitud de Servicios), en donde deberá capturar su usuario y contraseña de dominio (Datos que utilizan para entrar a su equipo de cómputo).</p> <p>II. Seleccionar la opción Solicitud de Servicio la cual despliega un submenú: seleccionar la opción "Soporte sistemas", capturar la información solicitada; datos que serán necesarios para atender la solicitud:</p> <p>a) Área de atención. b) Campus. c) Edificio. d) Cubículo/Oficina e) Teléfono/Extensión. f) Correo electrónico. g) Área de servicio (Soporte a Sistemas) h) Servicio. - son los sistemas activos a los cuales el usuario tiene permiso para ingresar solicitudes i) Clasificación (Mejora o petición, Automatización de reportes, Solicitud de información o Error) j) Se le pide capturar una descripción corta. k) Descripción de la solicitud- se requiere a más detalle para atenderle de la mejor manera. l) Archivo adjunto - Puede anexar información para la atención de la solicitud</p> <p>2. Ir a actividad 2.</p> <p>Observaciones:</p>	Cliente

Elaborado y Actualizado por: Administrador de sistemas de Información	Revisado y Aprobado por: Jefe de departamento de tecnologías y servicios informáticos	Inicio de Vigencia: 03/03/2021	Página: 1 de 8
--	--	-----------------------------------	-------------------

CÓDIGO DTSI-POP-PD-15-01	NOMBRE Gestión de solicitudes de soporte y mantenimiento de sistemas de información
-----------------------------	--

	<p>El Cliente puede consultar solicitudes activas, cerradas y datos generales (Ubicación, extensión etc.).</p> <p>a) Consulta de solicitudes activas- En esta opción podrá revisar los folios de solicitudes que aún no ha validado, cerrado y podrá hacerlo en la opción "Cerrar solicitud" (Tiene un tiempo de 2 días hábiles para validar), de otro modo se acepta la solución de forma automática), en caso contrario podrá rechazar la solución en la opción "Regresar solicitud". Y "Ver solicitud" podrá observar el detalle de la misma.</p> <p>b) Mis solicitudes cerradas- Aquí podrá observar el detalle del cierre o cancelación de la solicitud.</p> <p>La clasificación de la solicitud puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Mejora o petición: Modificar o agregar una nueva funcionalidad que el sistema no tiene en ese momento. o Solicitud de información: Cualquier solicitud en la que el producto sea un reporte o un listado de datos que se le entreguen al cliente. o Error: Atender un problema surgido durante la operación del sistema, cuando algo deja de funcionar en forma normal y no se puede concluir la actividad. o Automatización de reportes: Es la petición de incluir un determinado reporte ya sea en la funcionalidad de un sistema y/o en un portal de manejo de informes. 	
2. Asignar solicitud.	1. Cuando la solicitud corresponde a un sistema o servicio asignado a un analista, está se asigna de manera automática; de lo contrario el administrador de soporte a sistemas hace la asignación al analista considerando las cargas de trabajo de acuerdo a su impacto y/o urgencia ingresando al sistema mesadtsi.itson.edu.mx en la opción Solicitudes, Asignar solicitudes buscando las que se encuentren con estatus Nueva/Pendiente o bien cuando se le notifica por correo electrónico al administrador que una nueva solicitud se ha ingresado al sistema.	Administrador de soporte a sistemas
3. Revisar solicitud	<p>1. Revisar solicitud en la mesa de servicios:</p> <p>¿Es una solicitud normal? No. Continuar en Actividad 4. Si. Continuar con la siguiente pregunta</p> <p>¿Se requiere información adicional? Si. Solicitar información adicional al cliente y la solicitud cambia de estatus a "En Definición". Continuar en Actividad 5. No. Continuar en Actividad 6.</p> <p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se considera una solicitud normal cuando lo solicitado no implica un levantamiento de requerimientos y/o el tiempo estimado que se requiere para atenderla llevaría menos de dos semanas. • Si se identifica que es un problema general que afecte a un proceso crítico se clasifica como incidente mayor, quién lo recibe lo reporta con el Administrador de soporte a sistemas para que se 	Analista de información y/o Administrador de soporte a sistemas

Elaborado y Actualizado por: Administrador de sistemas de Información	Revisado y Aprobado por: Jefe de departamento de tecnologías y servicios informáticos	Inicio de Vigencia: 03/03/2021	Página: 2 de 8
--	--	-----------------------------------	-------------------

CÓDIGO DTSI-POP-PD-15-01	NOMBRE Gestión de solicitudes de soporte y mantenimiento de sistemas de información
------------------------------------	---

	<p>dé atención a la solicitud aplicando el procedimiento de atención de incidentes mayores DTSI-POP-PD-07-09_ ATENDER INCIDENTES MAYORES</p>	
4. Notificar al cliente como se atenderá	<p>1. Cuando una solicitud no se identifique como una solicitud normal, se le notificará vía correo electrónico al cliente indicando si su solicitud se atenderá con un plan de trabajo o por medio del procedimiento DTSI-POP-PD-04-__ “Gestionar solicitudes de nuevos sistemas de información y adecuaciones a sistemas productivos”.</p> <p>2. Se cambiará el estatus de la solicitud a cancelada. Ir a paso 11.</p>	Administrador de soporte a sistemas
5. Complementar Solicitud	<p>1. Cuando la solicitud requiere información adicional el cliente complementa la solicitud, en la mesa de servicios en el menú “Consultar mis solicitudes activas” seleccionando la opción “Complementar información”, donde le llega un correo al analista y la solicitud cambia de estatus a “Complementada”</p> <p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se le envía un correo electrónico al cliente indicándole que tiene un periodo de 7 días naturales para definir su solicitud, de otro modo se da por cancelada por parte del Analista de información. Ir a actividad 11. 	Cliente
6. Estimar solicitud	<p>1. Estimar la solicitud indicando la fecha de inicio y fin de atención, de acuerdo a la prioridad, impacto y/o su carga de trabajo. El estatus de la solicitud cambia a “En Proceso”</p> <p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> El analista podrá cambiar la prioridad de la solicitud basado en el documento DTSI-POP-DO-07-__ Asignación de Prioridades a las Solicitudes de Soporte y Mantenimiento_2 El analista en común acuerdo con el Administrador de Soporte a Sistemas, podrá cambiar la prioridad de la solicitud si el cliente se lo solicita. 	Analista de información Administrador de soporte a sistemas
7. Atender Solicitud	<p>1. Se atiende la solicitud conforme a lo requerido.</p> <p>¿Se requieren pruebas por parte del cliente? Sí. el analista cambia la solicitud a estatus “En Pruebas”. Ir a la Actividad 8. No. Ir a la Actividad 10.</p> <p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> El analista podrá revisar en la base de conocimiento información que le ayude atender la solicitud, ingresando a mesa de servicios en el menú Base de conocimiento > Consulta de Base de conocimiento. Cuando el Analista cambia la solicitud a estatus “En Pruebas” el sistema envía un correo al cliente que su solicitud está en pruebas y tiene un tiempo de 15 días naturales para validarla, de otro modo se da por solucionada por parte del Analista de información. Ir a actividad 10. 	Analista de información Administrador de soporte a sistemas
8. Probar solicitud	<p>1. Se válida la solución</p> <p>¿Es correcta la solución en pruebas? Sí. el cliente informa por correo electrónico que está conforme con la solución dada. Ir a actividad 10. No. El cliente regresa la solicitud, ingresando al sistema</p>	Cliente

Elaborado y Actualizado por: Administrador de sistemas de Información	Revisado y Aprobado por: Jefe de departamento de tecnologías y servicios informáticos	Inicio de Vigencia: 03/03/2021	Página: 3 de 8
---	---	--	--------------------------

CÓDIGO DTSI-POP-PD-15-01	NOMBRE Gestión de solicitudes de soporte y mantenimiento de sistemas de información
-----------------------------	--

	<p>mesadtsi.itson.edu.mx en el menú “Consultar Solicitudes activas”, regresar solicitud y el sistema cambia el estatus de la solicitud a “En revisión” enviándole un correo al analista y administrador. Continuar en actividad 9.</p>	
9. Revisar inconformidad	<p>1. Revisar el motivo por el cual el cliente regresó la solicitud para determinar la atención correspondiente. 2. Ir a actividad 7</p> <p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> El administrador de soporte a sistemas revisa la inconformidad del cliente para determinar si es una salida no conforme ejecutando el procedimiento correspondiente. Si la inconformidad manifestada por el cliente es generada por que tiene un requerimiento distinto a la solicitud original; el cliente deberá ingresar una nueva solicitud. 	<p>Analista de información</p> <p>Administrador de soporte a sistemas</p>
10. Solucionar Solicitud	<p>1. Se realiza la actualización en ambiente productivo con base a DTSI-POP-GI-11-__Guía para actualización de Sistemas o se entrega la información solicitada al cliente (cuando es un reporte). 2. Se soluciona la solicitud documentando en la mesa de servicios una descripción de la solución en el campo “Descripción de solicitud”.</p> <p>¿El cliente considera que es correcta la solución en producción? Sí. Ir a Actividad 11. No. el cliente regresa la solicitud, ingresando al sistema mesadtsi.itson.edu.mx en el menú “Consultar Solicitudes activas”, regresar solicitud y el sistema cambia el estatus de la solicitud a “En revisión” enviándole un correo al analista y administrador. Ir a Actividad 9.</p> <p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> El analista podrá registrar en la base de conocimiento información que sea de utilidad para próximas solicitudes, ingresando a mesa de servicios en el menú Base de conocimiento > Registro de Base de conocimiento. Se le envía un correo electrónico al cliente indicando que tiene un tiempo de 2 días hábiles para validar su solicitud, de otro modo se acepta la solución de forma automática cambiando el estatus a “Cerrada”. El cliente podrá evaluar la atención recibida en su solicitud por medio de un correo electrónico. 	<p>Administrador de soporte a sistemas</p> <p>Analista de información</p> <p>Cliente</p>
11. Cerrar Solicitud	<p>1. El cliente cierra la solicitud ingresando al sistema mesadtsi.itson.edu.mx en el menú mis solicitudes activas, cerrar solicitud y se da por concluida cambiando el estatus a Cerrada.</p>	<p>Cliente</p>

Productos o salidas:

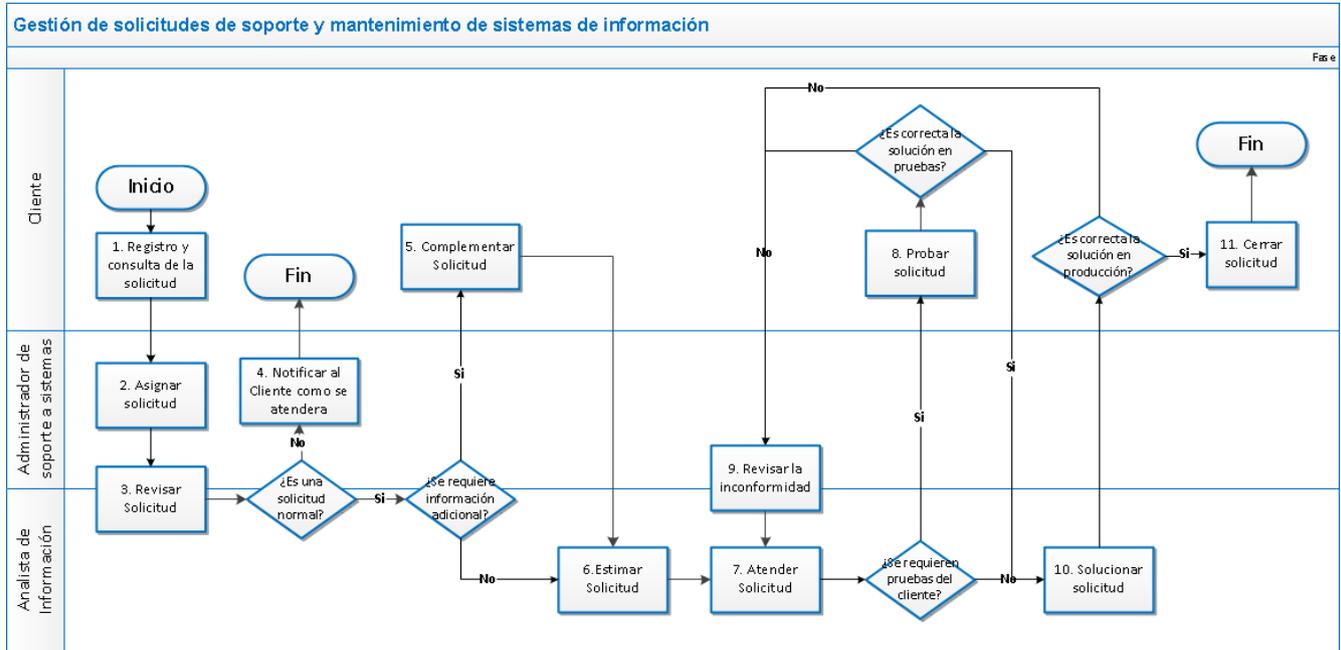
- Reportes y/o ambientes productivos actualizados con las últimas versiones de cada sistema (aplicación y/o base de datos).
- Estadísticas del comportamiento del proceso.

Elaborado y Actualizado por: Administrador de sistemas de Información	Revisado y Aprobado por: Jefe de departamento de tecnologías y servicios informáticos	Inicio de Vigencia: 03/03/2021	Página: 4 de 8
---	---	--	--------------------------

CÓDIGO DTSI-POP-PD-15-01	NOMBRE Gestión de solicitudes de soporte y mantenimiento de sistemas de información
------------------------------------	---

V. ANEXOS:

• **DIAGRAMA DE FLUJO**



• **REQUISITOS DE LOS SERVICIOS OTORGADOS O LOS PRODUCTOS GENERADOS CON EL PROCEDIMIENTO**

Servicio y/o Producto	Requisitos establecidos por los clientes	Requisitos Legales y/o reglamentarios
Catálogo de Servicios de TI	Los requisitos del cliente los recibimos a través del registro: Solicitud de Servicio que están en http://mesadtsi.itson.edu.mx .	Artículo 57 Incisos III y IV del Reglamento general de la ley orgánica del Instituto Tecnológico de Sonora. Son causas especialmente graves de responsabilidad de las autoridades y funcionarios del Instituto las siguientes: I. Realizar actos que dañen los bienes patrimoniales del Instituto y los que interrumpan ilegalmente su vida académica; II. Emplear los bienes que constituyen el patrimonio del Instituto, en usos o fines distintos de aquéllos a que estén destinados;
		Ley de Transparencia y Acceso a la Información

Elaborado y Actualizado por: Administrador de sistemas de Información	Revisado y Aprobado por: Jefe de departamento de tecnologías y servicios informáticos	Inicio de Vigencia: 03/03/2021	Página: 5 de 8
---	---	--	--------------------------

CÓDIGO DTSI-POP-PD-15-01	NOMBRE Gestión de solicitudes de soporte y mantenimiento de sistemas de información
------------------------------------	---

• **POLÍTICAS**

1. Toda solicitud debe ingresar vía mesa de servicios en la siguiente liga: <https://mesadtsi.itson.edu.mx/>
2. Los sistemas de información a los que la Coordinación de Soluciones Informáticas del DTSI brinda soporte cuentan con un usuario administrador quien tiene los permisos necesarios para registrar solicitudes sobre sus propios sistemas; por lo que las solicitudes que el área atiende sólo deberán provenir de dichos administradores de sistema y de las personas autorizadas por ellos. En este sentido, toda solicitud surgida de otra fuente es canalizada a las personas que corresponda. Si no puede capturar su solicitud favor de enviar un correo electrónico a soluciones@itson.edu.mx, para dar seguimiento a su petición de la siguiente manera:
 - a. Asignar permiso en la mesa de servicios como cliente administrador de sistemas para que pueda ingresar solicitudes y/o canalizar con el administrador del sistema por parte del área cliente para su atención.
3. Algunas solicitudes deberán ser registradas por el responsable del servicio (analista, administrador, coordinador), tales como: Incidentes detectados por el sistema de monitoreo, alarmas, información de servicios de terceros y administradores del servicio.
4. Toda solicitud se analizará para determinar si es una solicitud o petición normal, mejora mayor o algún error presentado por el sistema; quedando del lado de la Coordinación de Soluciones Informáticas hacer esa clasificación.
5. De ser necesario si el analista requiere realizar pruebas de funcionalidad y no conoce el proceso completo podrá solicitar al cliente una reunión de trabajo para conocer detalles del proceso y poder llevar a cabo las adecuaciones y pruebas.
6. Si el cliente omite algún requerimiento de la solicitud ingresada y en caso de que el analista a cargo ya esté trabajando en ella. El cliente tendrá que ingresar una nueva solicitud con los cambios solicitados.
7. En caso de que el administrador de soporte a sistemas detecte que un analista tiene varias solicitudes de un cliente, se comunicará vía correo electrónico para solicitar prioridades de atención.
8. Si el cliente reporta un error crítico por correo electrónico, teléfono u otro medio en algún sistema, tales como: (error de código, no se muestre una página, no permita continuar con el proceso, etc.) el analista a cargo de ese servicio atenderá el problema a la brevedad posible. Una vez resuelta la problemática, el cliente ingresará la solicitud correspondiente.
9. El analista podrá estar en contacto con el cliente vía correo electrónico para la resolución de pequeñas dudas o de requerir ayuda del proceso.
10. Máximo 3 solicitudes pueden estar activas de manera simultánea por servicio/sistema.

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Para medir la eficacia del proceso Gestión de solicitudes de soporte y mantenimiento de sistemas de información se definen los siguientes indicadores que permitirán establecer las bases para la mejora continua al revisarlos de manera periódica.

La tabla siguiente presenta una matriz con los indicadores del proceso de Gestión de solicitudes de soporte y mantenimiento de sistemas de información.

Elaborado y Actualizado por: Administrador de sistemas de Información	Revisado y Aprobado por: Jefe de departamento de tecnologías y servicios informáticos	Inicio de Vigencia: 03/03/2021	Página: 6 de 8
---	---	--	--------------------------

CÓDIGO DTSI-POP-PD-15-01	NOMBRE Gestión de solicitudes de soporte y mantenimiento de sistemas de información
------------------------------------	---

No	Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodo	Responsable	Unidad de medida
1	Solicitudes atendidas a tiempo	% de solicitudes de mesa de servicio atendidas de acuerdo a niveles de servicios acordados.	No. de solicitudes atendidas de acuerdo a los niveles servicio definidos/No. de solicitudes recibidas por servicio.	Mensual	Administrador de soporte a sistemas	% de solicitudes resueltas en tiempo de acuerdo a los niveles de servicio.
2	Sistemas libres de errores	% de sistemas de información donde se mantiene libre de fallos y errores en su funcionamiento.	No. de sistemas que no presentaron fallo/ No total de sistemas que se le da mantenimiento.	Mensual	Coordinador de soluciones informáticas	% de sistemas libre de errores
3	Índice de satisfacción del cliente	Encuesta de satisfacción del cliente	Índice de satisfacción del cliente de la encuestas de Soporte a Sistemas	Semestral	Coordinador de soluciones informáticas	Índice de satisfacción del cliente
4	Integridad y confiabilidad de los sistemas de información	% de sistemas de información que garantizan la integridad y confiabilidad de la información.	Número de sistemas de información críticos que cumplen con los criterios que garantizan la integridad y confiabilidad de la información / Total de sistemas de información.	Semestral	Coordinador de soluciones informáticas	% de sistemas de información con integridad y confiabilidad
5	Salidas conformes	% de solicitudes que cumplen con lo requerido por el cliente	Número de solicitudes atendidas satisfactoriamente / No. de solicitudes recibidas.	Mensual	Administrador de soporte a sistemas	% de solicitudes atendidas satisfactoriamente
6	Perspectiva del cliente	% de percepción positiva del cliente respecto a la atención recibida	Número de solicitudes evaluadas por el cliente como buena atención / No. de solicitudes evaluadas.	Mensual	Administrador de soporte a sistemas	% de satisfacción del cliente

• **RECURSOS PARA LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

Recurso Humano

- Analista de información
- Administrador de soporte a sistemas
- Coordinador de soluciones informáticas

Elaborado y Actualizado por: Administrador de sistemas de Información	Revisado y Aprobado por: Jefe de departamento de tecnologías y servicios informáticos	Inicio de Vigencia: 03/03/2021	Página: 7 de 8
---	---	--	--------------------------

CÓDIGO	NOMBRE
DTSI-POP-PD-15-01	Gestión de solicitudes de soporte y mantenimiento de sistemas de información

Infraestructura

- Computadora y Mac's
- Teléfono
- Correo electrónico
- Ambientes de desarrollo
- Ambientes de pruebas
- Ambientes productivos
- Tablet's

• **REGISTROS**

- DTSI-POP-FO-68-01 Solicitud de Servicios
- DTSI-POP-GI-11-__ Guía para actualización de Sistemas
- DTSI-POP-FO-65-__ Formato de actualización de proyectos PeopleSoft
- DTSI-POP-FO-63-__ Formato de actualización de aplicación
- DTSI-POP-FO-64-__ Formato de actualización de base de datos

Procedimientos relacionados

- DTSI-POP-PD-04-__ Gestionar solicitudes de nuevos sistemas de información y adecuaciones a sistemas productivos
- DTSI-POP-PD-07-__ ATENDER INCIDENTES MAYORES

Elaborado y Actualizado por: Administrador de sistemas de Información	Revisado y Aprobado por: Jefe de departamento de tecnologías y servicios informáticos	Inicio de Vigencia: 03/03/2021	Página: 8 de 8
---	--	-----------------------------------	-------------------