

Políticas de Atención a Usuarios de Desarrollo

Desarrollo WEB e Implementación de Sistemas



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

Secretaría General

11 de septiembre de 2017

Versión 1.0



CONTENIDO

Tiempos de atención de incidentes	5
Base de datos.....	6
Administración y monitorio de rendimiento de Bases de Datos	6
Asignación de permisos DE ingreso a las bases de datos.....	6
Control y Validación de respaldos de Base de Datos	7
Corrección de información almacenada en la Base de Datos	7
Creación de nuevas Base de Datos.....	7
Migración de Bases de Datos.....	7
Modificación de estructura Bases de Datos	7
Desarrollo de sistemas	8
Adición de nuevas tecnologías a los sistemas.....	8
Análisis de requerimientos para los sistemas	8
Asignación de permisos para los usuarios finales	8
Asignar permisos (Herramientas de desarrollo)	9
Capacitación de los usuarios del sistema.....	9
Capacitación del personal de desarrollo.....	9
Corrección de bugs de desarrollo en los sistemas	9
Creación de documentación del sistema	10
Creación de nuevos diseños de sistemas	10
Implementación de cambios en los sistemas	10
Implementación de las diferentes versiones de un sistema.....	10
Implementación de mantenimiento de sistemas	11
Informe de actividades calendarizadas de desarrollo	11
Programación de nuevos sistemas	11
Validación de funcionalidad de sistemas con diferentes tecnologías	11
Validación de permisos y comunicación entre sistemas	12
Validación del correcto funcionamiento de los sistemas	12
Validación y Monitoreo de desempeño de los sistemas	12
Desarrollo de sitio web	12
Actualización de código fuente en base a los nuevos requerimientos de infraestructura WEB 12	
Actualización de contenido WEB (Información, documentos, publicaciones, etc.).....	13
Actualización del diseño de los sitios WEB	13



Creación de contenido WEB (Nuevas publicaciones, nuevo contenido, etc.)	13
Creación de nuevos sitios WEB	13
Habilitación, modificación y bajas de fechas en el calendario para el proceso de revalidación de estudios.....	14
Merito universitario	14
Asignación de fechas para los periodos en los cuales se encontrará activo los módulos	14
Atención y soporte técnico a usuarios (Mérito Universitario).....	14
Generación de reportes y estadísticas de la información ingresada al Sistema de Merito universitario.	14
Publicación de Resultados.....	14
Reactivación de usuarios (Por casos especiales)	14
Reinicio de contraseña.....	15
REDES	15
Administración del proceso de instalación de nuevos nodos de red y telefonía de la Secretaría General	15
Validación de conexión con la red institucional.....	15
Validación de funcionamiento de Switch de SG	15
SAICC.....	16
Actualización de información referente a la producción de los académicos	16
Atención y soporte técnico a usuarios (SAICC)	16
Registro y modificación de académicos SAICC.....	16
Servidores	17
Actualización de servicios	17
Administración de permisos para el uso de servicios.....	17
Alta de nuevos servicios (Compartir Carpetas, Servicio de BD, etc.)	17
Baja de servicios	17
Respaldo de información	18
Validación de compatibilidad de servicios	18
Validación del funcionamiento de los servicios proporcionados	18
SIGA	18
Alta y modificación de formatos para las solicitudes de retroalimentación	18
Alta y modificaciones de documentos para el uso del sistema	18
Asignación de fechas para los periodos en los cuales se encontrará activo los diferentes módulos	18



Atención y soporte a usuarios en casos especiales	18
Cambios específicos de información del académico por casos especiales.....	19
Carga masiva de documentos (Resultados, Informes, Planes Anuales, etc).....	19
Corrección de documentación de antigüedad de años anteriores	19
Envío de resultados del Informe Anual de Actividades.....	19
Envío de resultados del Programa De Estímulos al Desempeño del Personal Docente	19
Generación de reportes y estadísticas de la información ingresada al Sistema SIGA	19
Rehabilitación de académicos para procesos finalizados por casos especiales	19
Sistema autofill	20
Agregar nuevos planes, abreviaturas, dependencias, carreras, etc.	20
Atención y soporte técnico a usuarios (Autofill)	20
Inhabilitación de registros	20
Ingreso de nuevo registro	20
Solicitud y migración de registros almacenados en SICEI	20
Validación de información de casos especiales	21
sistrev	21
Atención a los alumnos que deseen registrar o modificar su cita para el proceso de revalidación de estudios.....	21
Atención y soporte técnico a usuarios (Sistema de Revalidación)	21
Registro, modificación, asignación de instituciones en el sistema SISTREV	21
Otro	21
Glosario.....	22
Calendario de actividades.....	22
CATI	22
Equipo de soporte	22
Pagina WEB	22
Responsable de la información	22
SICEI	22
Sistema	22
SAICC.....	22
SISTREV	22
Universidad y/o UADY.....	23
Usuario.....	23



POLÍTICAS DE ATENCIÓN A USUARIOS DE DESARROLLO WEB

La forma en que los usuarios reportan sus dudas, problemáticas e incidencias de los sistemas web (en adelante referidos como *Incidentes*) proviene por los siguientes medios:

1. Presencial
2. Telefónico
3. Correo electrónico
4. Sistema de mensajería instantánea institucional
5. Sistema de atención a usuarios de la Secretaría General

Todos estos incidentes serán registrados en el Sistema Gestor de Incidentes de la Secretaría General:

<http://www.sgi.uady.mx>

Los cuáles serán ingresados por el mismo usuario o por el personal de Soporte de Desarrollo a través del llenado del formulario disponible en la página del Sistema de Atención a Usuarios de la Secretaría General:

<http://www.sg.uady.mx/sau.php>

TIEMPOS DE ATENCIÓN DE INCIDENTES

Debido a las múltiples atenciones que pueden ser proporcionadas por el soporte de desarrollo los incidentes serán clasificados en:

1. Base de datos
2. Desarrollo de Sistemas
3. Desarrollo de Sitios Web
4. Mérito Universitario
5. Redes
6. SAICC
7. SIGA
8. Sistema Autofill
9. SISTREV
10. Otros

La asignación al personal de soporte de desarrollo de todos los incidentes será en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores al ingreso del incidente en el Sistema Gestor de Incidentes y la atención concluirá hasta que éste haya sido cerrado, dándose a entender de esta manera que la duda, problemática o incidencia ha



sido resuelta, salvo la excepción en donde el usuario no cuente con la disponibilidad de ser atendido durante **diez días** hábiles posteriores de que la atención del incidente ha sido canalizada al personal de Soporte.

Los plazos de tiempo máximo contemplados para la conclusión de los incidentes variarán dependiendo del tipo de incidente. Sin embargo, todos cuentan con un plazo de tiempo máximo delimitado.

Es necesario tener en cuenta que toda autorización de permisos en usuarios, equipos, servidores, base de datos institucional que no están a cargo del área de tecnologías de la información requerirá apoyo de la Coordinación Administrativa de Tecnologías de la Información, en estos casos la conclusión de atención de estas solicitudes quedará sujeta al tiempo de atención por parte del personal de esta Coordinación.

Es importante mencionar que en ocasiones un usuario podría requerir varios tipos de servicios y subir solo un incidente, en estos casos, el tiempo de atención del incidente reflejará todos los tiempos estipulados por cada tipo de servicio.

Siempre que un incidente requiera un plazo de tiempo adicional para concluir con su atención, será indicado durante su seguimiento.

Las políticas y sus plazos de tiempo estimado de atención serán especificados por cada tipo de servicio a continuación:

BASE DE DATOS

ADMINISTRACIÓN Y MONITORIO DE RENDIMIENTO DE BASES DE DATOS

El responsable de la información del sistema o página web solicitará apoyo para el monitoreo del rendimiento de sus conexiones hacia la base de datos debido a que no se despliega de manera correcta la información o es demasiado lenta el despliegue de su información.

El equipo de soporte solicitará la dirección del sistema o sitio WEB, en caso de que no se cuenten con las credenciales correspondientes serán solicitadas al usuario

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **24 horas** posteriores.

ASIGNACIÓN DE PERMISOS DE INGRESO A LAS BASES DE DATOS

Cuando un usuario desea conectarse a alguna de las bases de datos administradas por el equipo de soporte.

Es necesario que el nuevo usuario cuente con los permisos correspondientes por el responsable y dueño de la información para que estos permisos sean otorgados. Es necesario que el responsable de la información envíe lo siguiente:

- Nombre Completo
- Dependencia



- Nombre de usuario
- Correo institucional

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte y contar con la información solicitada completa, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

CONTROL Y VALIDACIÓN DE RESPALDOS DE BASE DE DATOS

El responsable de la información solicita el resguardo de la información en caso de ocurrir alguna emergencia o cuando se esté por realizar un cambio relevante en la información almacenada en la base de datos.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **24 horas** posteriores.

CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN ALMACENADA EN LA BASE DE DATOS

El usuario solicita la actualización, cambio o eliminación de información que no puede ser modificada en el sistema de manera directa por motivos de seguridad, implementación o porque aún se encuentra en desarrollo la funcionalidad correspondiente.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **72 horas** posteriores.

CREACIÓN DE NUEVAS BASE DE DATOS

El responsable de la información solicita una nueva base de datos debido a un nuevo sistema, nueva funcionalidad o nueva página web. Es necesario realizar un análisis de requerimientos antes de realizar este servicio debido a un análisis de tecnología, normalización de la base de datos y estructura de la información.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, será programado en el documento de calendario de actividades de desarrollo para su atención, el tiempo de finalización dependerá del total de actividades a desarrollarse y de la carga de trabajo por lo cual no se define en este documento.

MIGRACIÓN DE BASES DE DATOS

El responsable de la información del sistema solicita la migración de la información hacia una diferente tecnología o hacia un sistema con una estructura de almacenamiento diferente. Dicha solicitud tendrá que ser analizada por el equipo de soporte para validar la factibilidad de dicha migración y de igual forma aprobado por los directivos correspondientes.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, será programado en el documento de calendario de actividades de desarrollo para su atención, el tiempo de finalización dependerá del total de actividades a desarrollarse y de la carga de trabajo por lo cual no se define en este documento.

MODIFICACIÓN DE ESTRUCTURA BASES DE DATOS



El responsable de la información solicita un cambio en los datos almacenados la base de datos o bien una nueva funcionalidad o requerimiento hace necesario el cambio de la estructura de la base de datos como agregar columnas, crear tablas, relaciones diferentes entre tablas, etc. Es necesario un análisis de requerimientos para validar que los cambios a realizarse sean los necesarios y de igual forma estos no afecten la funcionalidad del sistema o página web.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte y contar con el análisis de requerimientos, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **72 horas** posteriores.

DESARROLLO DE SISTEMAS

ADICIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS A LOS SISTEMAS

El usuario solicita agregar nuevas funcionalidades en el sistema o en páginas web, lo cual implica agregar plugins, algún otro lenguaje de programación, algún servicio especial como web services, conectores con otras bases de datos, cambios en funcionalidades, entre otros. Es necesario un análisis de requerimientos previos para poder determinar la funcionalidad especial que tendrá dicha adición.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, será programado en el documento de calendario de actividades de desarrollo para su atención, el tiempo de finalización dependerá del total de actividades a desarrollarse y de la carga de trabajo por lo cual no se define en este documento.

ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS PARA LOS SISTEMAS

El usuario solicita una nueva funcionalidad, nuevo sistema, nueva información a almacenarse en la Base de Datos, o alguna nueva necesidad para su sistema o página web. Es necesario una reunión antes de la asignación de este incidente en donde se describan las necesidades y se encuentre presente el responsable de la información.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **120 horas** posteriores.

ASIGNACIÓN DE PERMISOS PARA LOS USUARIOS FINALES

El responsable de la información solicita el alta de los usuarios que harán uso del sistema lo cual es necesario que en el incidente se especifique la siguiente información

- Nombre completo de los usuarios
- Usuario INET
- Correo electrónico institucional
- Dependencia
- Clave de empleado (En caso de ser necesario)

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte y contar con la información solicitada completa, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores.



ASIGNAR PERMISOS (HERRAMIENTAS DE DESARROLLO)

El usuario solicita acceso para el uso de alguna herramienta de desarrollo especializada y administrada por el equipo de soporte. Dicha autorización quedará a consideración del equipo de soporte y dependerá de las necesidades que tenga el usuario de la solicitud. Dicha herramienta únicamente podrá ser otorgada a usuarios que trabajen dentro de la universidad en la intranet institucional.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **24 horas** posteriores.

CAPACITACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA

El usuario solicitará apoyo para la capacitación en cuanto al manejo de alguno de los sistemas a cargo del equipo de soporte.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte y de haber agendado la fecha correspondiente para la capacitación, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **72 horas** posteriores.

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE DESARROLLO

El responsable de la información solicitará apoyo para la capacitación del personal de apoyo para el desarrollo de su sistema y que se encuentra a cargo del equipo de soporte.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte y de haber agendado la fecha correspondiente para la capacitación, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **48 horas** posteriores.

CORRECCIÓN DE BUGS DE DESARROLLO EN LOS SISTEMAS

El usuario solicitará la corrección de algún inconveniente con el sistema que utiliza, ya que puede encontrarse en las siguientes categorías

- El proceso no se desarrolla de la manera establecida en los requerimientos
- El resultado no es el esperado
- No se cumple con las reglas establecidas
- No se despliega la información de manera correcta
- Estilos de diseño no establecidos
- Falta de información.
- Problemas de seguridad
- Información incorrecta
- Mal funcionamiento del sistema
- Otros



Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **72 horas** posteriores.

CREACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

El usuario solicita la documentación del sistema para la revisión de los objetivos, tiempos, y descripción de requisitos para más adelante pueda evaluar los avances del proyecto, los tiempos de finalización de funciones y el producto y del cumplimiento de los requerimientos del proyecto.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **120 horas** posteriores.

CREACIÓN DE NUEVOS DISEÑOS DE SISTEMAS

El usuario solicita la actualización del diseño visual de los sitios web, el otro motivo sería el cambio del diseño institucional y por buenas prácticas de desarrollo institucional se realiza la actualización de las mismas. Antes de proceder a realizar este incidente es necesario levantar los requerimientos necesarios.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **240 horas** posteriores.

IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS EN LOS SISTEMAS

El usuario solicita la implementación de algún cambio en el sistema el cual representa un nuevo requisito, o bien se ha realizado alguna modificación debido a un bug en el sistema, corrección o alguna nueva funcionalidad en el sistema.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, será programado en el documento de calendario de actividades de desarrollo para su atención, el tiempo de finalización dependerá del total de actividades a desarrollarse y de la carga de trabajo por lo cual no se define en este documento.

IMPLEMENTACIÓN DE LAS DIFERENTES VERSIONES DE UN SISTEMA

El usuario solicita la implementación de un sistema en un ambiente de producción diferente al que actualmente tiene, esto debido a ciertos requerimientos como pueden ser:

- Red externa a la universidad
- Pruebas en diferentes tecnologías (S.O., servidores, herramientas, etc)
- Servicio con permisos diferentes a los actuales
- Otros

Por lo cual es necesario realizar ciertas modificaciones o instalar versiones anteriores al sistema para realizar las pruebas correspondientes en el sistema. Antes de proceder a realizar este incidente es necesario levantar los requerimientos necesarios.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte y contar con la información solicitada completa, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **72 horas** posteriores



IMPLEMENTACIÓN DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

El responsable del sistema solicita el mantenimiento del sistema, el cual es un conjunto de actividades a realizarse ya que implica más de un incidente y dependerá del tiempo del último mantenimiento realizado, el lenguaje de programación, las características especiales de desarrollo (documentación, codificación, metodología, etc.) las actividades que puede implicar este incidente son:

- Corrección de información almacenada en la Base de Datos
- Migración de Bases de Datos por cambio de tecnología
- Modificación de estructura Bases de Datos
- Adición de nuevas tecnologías a los sistemas
- Corrección de bugs de desarrollo en los sistemas
- Creación de documentación del sistema
- Implementación de cambios en los sistemas
- Otros

Es indispensable realizar el levantamiento de requerimientos necesario para poder empezar esta actividad por tal motivo será programado en el documento de calendario de actividades de desarrollo para su atención, el tiempo de finalización dependerá del total de actividades a desarrollarse y de la carga de trabajo por lo cual no se define en este documento.

INFORME DE ACTIVIDADES CALENDARIZADAS DE DESARROLLO

El responsable de la información solicita un estatus del avance del desarrollo de algún sistema o actividad con respecto a lo programado en el calendario de actividades.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

PROGRAMACIÓN DE NUEVOS SISTEMAS

El responsable de la información solicita el desarrollo de un sistema el cual implica la mayoría de los incidentes de desarrollo y otras actividades no descritas en el documento como son análisis de código, pruebas, integración, manejo de versiones, etc. Estas actividades inician cuando es un nuevo sistema por lo cual el primer paso de la programación es el levantamiento de requerimientos, es importante mencionar que esta actividad requiere de la autorización del jefe del área de tecnologías de la información y del directivo correspondiente.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, será programado en el documento de calendario de actividades de desarrollo para su atención, el tiempo de finalización dependerá del total de actividades a desarrollarse y de la carga de trabajo por lo cual no se define en este documento.

VALIDACIÓN DE FUNCIONALIDAD DE SISTEMAS CON DIFERENTES TECNOLOGÍAS

El responsable de la información desea un cambio de tecnologías como pueden ser servidores, sistemas operativos entre otros ambientes de producción, lo cual no implique la recodificación del sistema ni el uso de



otras versiones del mismo. El equipo de desarrollo necesita realizar las pruebas correspondientes en el nuevo ambiente por lo cual es necesario que se proporcionen:

- Las credenciales correspondientes
- Los permisos en las IP del equipo de soporte
- La información completa del plan de migración por parte de la CATI si este se encuentra coordinando dicha migración.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte y contar con la información correspondiente, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **120 horas** posteriores. Esto no implica la puesta en producción del sistema son únicamente las pruebas necesarias para asegurar el funcionamiento del sistema, de igual forma podría concluirse que el sistema no es compatible con las nuevas tecnologías o bien sería necesario un cambio de codificación del sistema el cual podría llevar un tiempo mayor al indicado en este incidente.

VALIDACIÓN DE PERMISOS Y COMUNICACIÓN ENTRE SISTEMAS

El usuario o la CATI solicita la validación de la comunicación entre sistemas, sistema y base de datos, sistema y unidad de red, host y sistema, host y base de datos, esto con la finalidad de validar que se cuentan con los permisos correspondientes para el acceso, la modificación, los respaldos y la óptima puesta en producción de los sistemas.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **72 horas** posteriores.

VALIDACIÓN DEL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS

El responsable del sistema solicita el estatus del sistema después de alguna incidencia como falla eléctrica, recuperación de SO., transferencia de información, regreso del periodo vacaciones, otros.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **12 horas** posteriores.

VALIDACIÓN Y MONITOREO DE DESEMPEÑO DE LOS SISTEMAS

El usuario reporta que el sistema no se encuentra funcionando de manera correcta en su equipo o desde un equipo en específico.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **12 horas** posteriores.

DESARROLLO DE SITIO WEB

ACTUALIZACIÓN DE CÓDIGO FUENTE EN BASE A LOS NUEVOS REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA WEB

El responsable de la información solicita la actualización debido a que se desea migrar el ambiente de producción el cual implicaría cambios como la versión de las tecnologías web utilizadas (PHP, MySQL,



JavaScript, Plugins, etc.) igual aplicará para cambios como migración a la nube. Es necesario el levantamiento de incidentes para la atención del incidente.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, será programado en el documento de calendario de actividades de desarrollo para su atención, el tiempo de finalización dependerá del total de actividades a desarrollarse y de la carga de trabajo por lo cual no se define en este documento.

ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDO WEB (INFORMACIÓN, DOCUMENTOS, PUBLICACIONES, ETC.)

El usuario solicita el cambio de algún documento de su sitio web, alguna información como puede ser organigrama, contacto, correo, procedimiento, información en general, etc.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores.

ACTUALIZACIÓN DEL DISEÑO DE LOS SITIOS WEB

El usuario solicita la implementación del nuevo diseño del sitio web esto con la finalidad de cumplir con los estándares institucionales de imagen o bien por cambio de imagen institucional, colores, tecnologías visuales, etc. Es necesario levantar los requerimientos necesarios antes de atender el incidente.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, será programado en el documento de calendario de actividades de desarrollo para su atención, el tiempo de finalización dependerá del total de actividades a desarrollarse y de la carga de trabajo por lo cual no se define en este documento.

CREACIÓN DE CONTENIDO WEB (NUEVAS PUBLICACIONES, NUEVO CONTENIDO, ETC.)

El responsable de la información solicita el cambio de estructura de un sitio web debido a un nuevo requerimiento de presentación de información que podría ser solicitado en cumplimiento a una nueva sección del área o departamento o bien por algún objetivo institucional

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

CREACIÓN DE NUEVOS SITIOS WEB

El responsable de la información solicita el desarrollo de un nuevo sitio web el cual implica la mayoría de los incidentes de la sección desarrollo de sitio web y otras actividades no descritas en el documento como son análisis de código, pruebas, integración, manejo de versiones, etc. El primer paso para el desarrollo del sitio web es el levantamiento de requerimientos, es importante mencionar que esta actividad requiere de la autorización del jefe del área de tecnologías de la información y del directivo correspondiente.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, será programado en el documento de calendario de actividades de desarrollo para su atención, el tiempo de finalización dependerá del total de actividades a desarrollarse y de la carga de trabajo por lo cual no se define en este documento.



HABILITACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJAS DE FECHAS EN EL CALENDARIO PARA EL PROCESO DE REVALIDACIÓN DE ESTUDIOS.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **16 horas** posteriores.

MERITO UNIVERSITARIO

ASIGNACIÓN DE FECHAS PARA LOS PERIODOS EN LOS CUALES SE ENCONTRARÁ ACTIVO LOS MÓDULOS

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **12 horas** posteriores.

ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS (MÉRITO UNIVERSITARIO)

El usuario solicita apoyo por algún inconveniente en el sistema, que podría ser desde un problema general en el sistema hasta un problema específico del usuario, a continuación, se enlistan algunos inconvenientes o atenciones

- Visualización de documentos
- Apoyo para la carga de las evidencias
- Inicio de sesión
- Alta de usuarios
- Otros

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **24 horas** posteriores.

GENERACIÓN DE REPORTES Y ESTADÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN INGRESADA AL SISTEMA DE MERITO UNIVERSITARIO.

El responsable de la información solicita información precisa de lo almacenado en la base de datos y que no se encuentra disponible o con el formato correspondiente y de manera automatizada en el sistema.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

PUBLICACIÓN DE RESULTADOS

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **12 horas** posteriores.

REACTIVACIÓN DE USUARIOS (POR CASOS ESPECIALES)



El usuario solicita regresar a un alumno a un estado anterior del proceso, y debido a que por cuestiones de seguridad esta opción no se encuentra disponible para los usuarios del sistema.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **12 horas** posteriores.

REINICIO DE CONTRASEÑA

El usuario el cual no tiene asociado su usuario INET al sistema solicita el reinicio de su contraseña, aunque el sistema tiene una opción de reinicio el usuario podría tener inconvenientes con esta actividad.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

REDES

ADMINISTRACIÓN DEL PROCESO DE INSTALACIÓN DE NUEVOS NODOS DE RED Y TELEFONÍA DE LA SECRETARÍA GENERAL

El usuario solicita la instalación de un nuevo nodo de red o de telefonía. Debido a que el equipo de soporte no realiza la instalación física, pero si administra el proceso de instalación, por lo cual es necesario realizar y validar las siguientes actividades:

- Viabilidad de instalación del nodo
- Espacio en canaletas
- Nodo disponible en el Switch
- Cotizaciones
- Necesidad del servicio

De igual forma es necesaria la autorización del directivo correspondiente y la validación de los recursos disponibles con el personal de contabilidad de Secretaría General.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte y haber realizado las actividades antes mencionadas, al igual que contar con la autorización del directivo y del personal de contabilidad, y agendar la fecha de instalación con la compañía la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **120 horas** posteriores

VALIDACIÓN DE CONEXIÓN CON LA RED INSTITUCIONAL

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **12 horas** posteriores.

VALIDACIÓN DE FUNCIONAMIENTO DE SWITCH DE SG



Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **12 horas** posteriores. En caso de que esté presente una falla completa, es decir en todos los nodos presente el problema o este no encienda será necesario acudir a la CATI por lo cual el servicio podría prolongarse hasta **10 días** hábiles.

SAICC

ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN REFERENTE A LA PRODUCCIÓN DE LOS ACADÉMICOS

El responsable de la información solicita el cambio de información específica en un académico debido a los siguientes inconvenientes:

- No se le están respetando los puntos de promociones anteriores
- Los puntos no cuadran en el total
- Los puntos han caducado
- La migración de información del sistema anterior tiene información incorrecta
- El capturista coloco en una promoción los productos y puntos diferentes
- Otros

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **24 horas** posteriores.

ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS (SAICC)

El usuario solicita apoyo por algún inconveniente en el sistema, que podría ser desde un problema general en el sistema hasta un problema específico del usuario, a continuación, se enlistan algunos inconvenientes o atenciones

- Impresión de promoción
- Conexión de VPN
- Acceso al sistema
- Uso del sistema
- Captura de promoción
- Creación de nuevo periodo

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **24 horas** posteriores.

REGISTRO Y MODIFICACIÓN DE ACADÉMICOS SAICC

El usuario solicita el alta de un académico, cambio de nombre, cambio de clave de empleado, cambio de dependencia o el cambio de nombramiento.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **24 horas** posteriores.



SERVIDORES

ACTUALIZACIÓN DE SERVICIOS

El usuario solicita la actualización de un servicio proporcionado por los servidores administrados por el equipo de soporte.

Dicho servicio tiene que ser validado si no afecta a los sistemas actualmente en producción en caso de ser necesaria dicha actualización se tomará en cuenta otras actividades, por lo que el tiempo de atención se extenderá. Es indispensable que el jefe del área de tecnologías de la información y el responsable administrativo del servidor autoricen la actualización, al igual que es necesario el levantamiento de requerimientos.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, será programado en el documento de calendario de actividades para su atención, el tiempo de finalización dependerá del total de actividades a desarrollarse y de la carga de trabajo por lo cual no se define en este documento.

ADMINISTRACIÓN DE PERMISOS PARA EL USO DE SERVICIOS

Es indispensable que el jefe del área de tecnologías de la información autorice los nuevos permisos a otorgarse.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte y se tenga la autorización correspondiente, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **48 horas** posteriores.

ALTA DE NUEVOS SERVICIOS (COMPARTIR CARPETAS, SERVICIO DE BD, ETC.)

El usuario solicita un nuevo servicio en los servidores administrados por el equipo de soporte entre los servicios estos pueden ser:

- Compartir archivos
- Servidor Web
- Base de datos
- Virtualización

Es indispensable que el jefe del área de tecnologías de la información y el responsable administrativo del servidor autoricen el nuevo servicio, al igual que es necesario el levantamiento de requerimientos y la validación de la compatibilidad con los servicios activos.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte y se cumplan las actividades adicionales, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **72 horas** posteriores.

BAJA DE SERVICIOS

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **72 horas** posteriores



RESPALDO DE INFORMACIÓN

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte y se cumplan las actividades adicionales, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **72 horas** posteriores

VALIDACIÓN DE COMPATIBILIDAD DE SERVICIOS

El usuario solicita un nuevo servicio o la actualización de un servicio el cual es necesario ser validado que no presente problemas con los servicios ya instalados, como pueden ser versiones del SO, problemas de permisos con el firewall, permisos especiales en la red institucional, plugins incompatibles con los otros servicios, entre otros.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte y se cumplan las actividades adicionales, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **120 horas** posteriores

VALIDACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **12 horas** posteriores.

SIGA

ALTA Y MODIFICACIÓN DE FORMATOS PARA LAS SOLICITUDES DE RETROALIMENTACIÓN

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **24 horas** posteriores.

ALTA Y MODIFICACIONES DE DOCUMENTOS PARA EL USO DEL SISTEMA

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **24 horas** posteriores.

ASIGNACIÓN DE FECHAS PARA LOS PERIODOS EN LOS CUALES SE ENCONTRARÁ ACTIVO LOS DIFERENTES MÓDULOS

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **24 horas** posteriores.

ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS EN CASOS ESPECIALES

El usuario presenta un problema que no puede ser atendido por la mesa de atención del SIGA, debido a que tuvo un problema con un bug de desarrollo por lo cual es necesario que el equipo de soporte valide que toda su información ingresada se encuentre en el sistema, que se despliegue de manera correcta y que corresponda a la información ingresada.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte y se cumplan las actividades adicionales, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **48 horas** posteriores.



CAMBIOS ESPECÍFICOS DE INFORMACIÓN DEL ACADÉMICO POR CASOS ESPECIALES

El responsable de la información solicita un cambio específico en la información del académico que no puede ser atendida por la mesa de atención del sistema SIGA, como el cambio de nombramiento, número de horas, actualización de información de cuerpos colegiados, entre otros.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **48 horas** posteriores.

CARGA MASIVA DE DOCUMENTOS (RESULTADOS, INFORMES, PLANES ANUALES, ETC)

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **72 horas** posteriores. Este tiempo es propuesto en caso de que la documentación ya se haya generado y se tenga la información para la indexación del documento.

CORRECCIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE ANTIGÜEDAD DE AÑOS ANTERIORES

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **24 horas** posteriores.

ENVÍO DE RESULTADOS DEL INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **4 horas** posteriores.

ENVÍO DE RESULTADOS DEL PROGRAMA DE ESTÍMULOS AL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **4 horas** posteriores.

GENERACIÓN DE REPORTES Y ESTADÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN INGRESADA AL SISTEMA SIGA

El responsable de la información solicita información precisa de lo almacenado en la base de datos y que no se encuentra disponible o con el formato correspondiente y de manera automatizada en el sistema.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **48 horas** posteriores.

REHABILITACIÓN DE ACADÉMICOS PARA PROCESOS FINALIZADOS POR CASOS ESPECIALES



El usuario solicita regresar a un académico a un estado anterior del proceso, y debido a que por cuestiones de seguridad esta opción no se encuentra disponible para los usuarios del sistema. Es necesario que algún otro usuario del sistema aún no haya iniciado el proceso con el académico solicitado.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máximo de **24 horas** posteriores.

SISTEMA AUTOFILL

AGREGAR NUEVOS PLANES, ABREVIATURAS, DEPENDENCIAS, CARRERAS, ETC.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte y haberse recibido por parte de SICEI la información solicitada, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **24 horas** posteriores.

ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS (AUTOFILL)

El usuario solicita apoyo por algún inconveniente en el sistema, que podría ser desde un problema general en el sistema hasta un problema específico del usuario, a continuación, se enlistan algunos inconvenientes o atenciones

- No permite ingresar un registro
- Existen registros duplicados
- El nombre de un programa educativo o plan de estudios es incorrecto
- La versión del plan (Abreviatura) es incorrecta
- Otros

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **24 horas** posteriores.

INHABILITACIÓN DE REGISTROS

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **6 horas** posteriores.

INGRESO DE NUEVO REGISTRO

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **6 horas** posteriores.

SOLICITUD Y MIGRACIÓN DE REGISTROS ALMACENADOS EN SICEI

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, contar con la información por parte de SICEI, y los planes de estudio, programas educativos y versiones del plan se encuentren registrados en el sistema, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo máxima de **24 horas** posteriores.



VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN DE CASOS ESPECIALES

El usuario solicita la modificación de un registro específico, debido a que el sistema no le permite realizar el cambio de la información del registro.

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **6 horas** posteriores.

SISTREV

ATENCIÓN A LOS ALUMNOS QUE DESEEN REGISTRAR O MODIFICAR SU CITA PARA EL PROCESO DE REVALIDACIÓN DE ESTUDIOS

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **6 horas** posteriores.

ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS (SISTEMA DE REVALIDACIÓN)

El usuario solicita apoyo por algún inconveniente en el sistema, que podría ser desde un problema general en el sistema hasta un problema específico del usuario, a continuación, se enlistan algunos inconvenientes o atenciones

- Impresión de promoción
- Conexión de VPN
- Acceso al sistema
- Uso del sistema
- Captura de promoción
- Creación de nuevo periodo

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **24 horas** posteriores.

REGISTRO, MODIFICACIÓN, ASIGNACIÓN DE INSTITUCIONES EN EL SISTEMA SISTREV

Después de asignarse el incidente al equipo de soporte, la atención del incidente deberá concluirse en un plazo de tiempo estimado de **6 horas** posteriores.

OTRO

Todos los incidentes de solicitud de apoyo del personal de soporte que no hayan sido contemplados previamente dependerá del total de actividades a desarrollarse y de la carga de trabajo del equipo de soporte por lo cual no se define en este documento.



GLOSARIO

CALENDARIO DE ACTIVIDADES

Se refiere al calendario donde se visualiza las fechas de desarrollo de actividades del equipo de soporte que han sido programadas a realizarse mediante la solicitud de nuevos requerimientos en algún sistema.

CATI

Coordinación administrativa de tecnologías de la administración.

EQUIPO DE SOPORTE

Se refiere al personal de desarrollo web o implementación de sistemas del área de tecnologías de la información perteneciente a la secretaría general.

PAGINA WEB

Una página web está compuesta principalmente por información de un tema factible (sólo texto y/o módulos multimedia) así como por hipervínculos; además puede contener o asociar hoja de estilo, datos de estilo para especificar cómo debe visualizarse, y también aplicaciones embebidas para así permitir interacción.

RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN

Es aquel administrador de tecnologías de la información, desarrollador, directivo o personal administrativo perteneciente a la universidad, la cual tiene la responsabilidad de proporcionar, actualizar y mantener la información de su sistema o página web. Toda información publicada es responsabilidad de esta persona por lo cual para un cambio en dicha información se necesita la autorización explícita por parte del responsable de la información.

SICEI

Sistema de Información y Control Escolar Institucional de la Universidad

SISTEMA

Es todo aquel sistema de escritorio, aplicación o sistema web desarrollado en algún lenguaje de programación como PHP, C#, Java, Visual Basic, etc. con la finalidad de cumplir con una tarea específica (automatización, desarrollo, o apoyo de algún proceso) perteneciente a algún departamento o área.

SAICC

Sistema de Administración de Información de los Cuerpos Colegiados de la Universidad

SISTREV

Sistema de Revalidación utilizado para revalidar estudios de Bachillerato, Universidad o Posgrado provenientes de otras escuelas no incorporadas a la Universidad.



UNIVERSIDAD Y/O UADY

Es el nombre abreviado que se utilizará para hacer referencia a la Universidad Autónoma de Yucatán.

USUARIO

Es aquella persona que solicita un servicio al equipo de soporte puede ser programador, directivo, usuario del sistema, responsable de la información, empleado de la universidad o usuario externo a la universidad con actividades específicas con la universidad.