



Nombre de la Rutina:	MANTENIMIENTO Y SOPORTE A SISTEMAS DE INFORMACIÓN LIBERADOS Y DESARROLLADOS EN EL DSI
Área:	Departamento de Sistemas de Información
Responsable (s) :	DSI, CESI, USU
Elaborada por:	Lourdes Barriga
Aprobada por:	Edgar Rascón

## 1 Recepción de la Solicitud de Servicio

- 1.1 El CESI recibe la solicitud de servicio a través del SGAUS, según "Procedimiento de Atención a Usuarios" [PRO 7.2 DAU 01](#), sección "Ayuda de tercer nivel".
- 1.2 El CESI analiza y reclasifica la solicitud de servicio de acuerdo al tipo de mantenimiento, de acuerdo a la siguiente definición:

### Mantenimiento Correctivo urgente de Software

Tiene lugar cuando existe un error en el software que bloquea el funcionamiento normal de la organización o de la aplicación, siendo crítico el tiempo de solución.

### Mantenimiento Correctivo No urgente de Software

Tiene lugar cuando existe un error en el software que no es crítico, pero que tal vez impida el funcionamiento de la aplicación o el normal funcionamiento de la empresa en un periodo de tiempo relativamente corto.

### Mantenimiento Adaptativo de Software

Se aplica cuando el software en explotación va a cambiarse para que continúe funcionando correctamente en un entorno cambiante.

### Mantenimiento Perfectivo de Software

Tiene lugar cuando se van a añadir nuevas características o funcionalidades al software de explotación.

### Mantenimiento Preventivo de Software

Se aplica cuando se desean mejorar las características internas de un producto para hacerlo, por ejemplo, más mantenible.

## 2 Verificación y validación del Mantenimiento

- 2.1 El CESI debe realizar el mantenimiento aplicando los documentos que se enlistan a continuación, en caso de aplicar:
  - De la base de datos: [DOC 7.3 DSI 01](#) "Estándares de creación de bases de datos"
  - De la interfaz: [DOC 7.3 DSI 02](#) "Estándares de interfase plataforma tradicional"
  - Del código: [DOC 7.3 DSI 03](#) " Estándares de codificación de plataforma tradicional o con el [DOC 7.3 DSI 04](#) "Estándares de codificación de plataforma WEB".
- 2.2 El CESI genera la nueva versión del sistema que sufrió el mantenimiento y pone en un lugar visible, dentro del sistema, la versión que se está liberando, de acuerdo al [DOC 7.2 DSI 03](#) "Etiquetar Versiones de los Sistemas de Información".

COPIA  
NO CONTROLADA



**Universidad Autónoma de Chihuahua**  
**Coordinación General de Tecnologías de Información**  
**Departamento de Sistemas de Información**

- 
- 2.3 El CESI pone a disposición del USU la nueva versión del sistema que sufrió el mantenimiento, enviándola a la E-Nuve en donde se encuentra la última versión en la Internet, cuando aplique.
  - 2.4 Cuando exista una nueva versión en la E-Nuve, el CESI debe avisar al HD a través de correo electrónico con el formato "Registro de Actualizaciones a los Sistemas de Información" [FOR 7.2 DSI 01](#) para que dé soporte de primer nivel.
  - 2.5 Si el mantenimiento aplicado provoca una reconfiguración de cliente o mantenimiento posterior, el CESI aplica [PRO 7.2 DAU 01](#) en la sección "Generación de nuevas solicitudes de servicio".
  - 2.6 El CESI documenta la versión en el administrador de la configuración de software.
  - 2.7 El CESI actualiza el estado de la solicitud de servicio en el SGAUS a "Terminada". Registrando el tiempo real que se invirtió en la solución implementada, de acuerdo con el [PRO 7.2 DAU 01](#).
  - 2.8 El CESI analiza la necesidad de registrar una solicitud de servicio producto de la solución presentada y aplica el procedimiento de "Atención a Usuarios" [PRO 7.2 DAU 01](#) en la sección "Generación de nuevas solicitudes de servicio y reportes de acciones".

**COPIA  
NO CONTROLADA**