



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:	Edgar Rascón Núñez
Aprobada por:	Edgar Rascón Núñez

## 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 "Escalación y niveles de resolución de solicitudes de servicio".
- 1.2 El CESI analiza la solicitud de servicio de acuerdo al tipo de mantenimiento, de acuerdo a la siguiente definición:

### Soporte al DAU / DSI

Cualquier tarea de soporte o atención al usuario, así como instalación de software institucional y actualización o cualquier tarea de ayuda.

### Dudas en el uso de SI

Falta de conocimiento de los usuarios en el uso de los SI, desde acceso, tiempo de respuesta o procesamiento, hasta manipulación de opciones.

### Errores de código

Errores adjudicados a la mala especificación de código o salidas incorrectas y que por ende pueden o no generar un error de datos o de sistema.

### Importación y/o Explotación de Datos

Se origina cuando el sistema en uso no contempla todos los reportes que se puedan requerir en un proceso determinado, o es necesario agregar datos de una fuente externa.

### Mantenimiento de Datos

Se presenta cuando a través del sistema en uso, no es posible manipular los datos requeridos.

### Modificaciones a Opciones

Se presenta cuando es necesario modificar opciones ya existentes en los SI:

### Nuevas Opciones

Desarrollo de nuevos requerimientos en los SI.

- 1.3 El CESI notifica al DAU vía correo electrónico, en caso de errónea clasificación de la solicitud y solicita la reclasificación correspondiente.

COPIA  
NO CONTROLADA



## 2. Verificación y validación del Mantenimiento

- 2.1 El CESI debe realizar el mantenimiento aplicando los documentos que correspondan según la plataforma de desarrollo y que se enlistan a continuación:
- 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" o DOC 7.3 DSI 05 "Estándares de interfase para plataforma web"
  - 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".

Si no se genera una nueva versión del sistema, pasa al punto 4 DEL TERMINO Y GENERACION DE NUEVAS SOLICITUDES

## 3. Generación de nuevas opciones

- 3.1 El CESI genera la nueva versión del sistema que sufrió el mantenimiento, poniendo en un lugar visible del sistema la nomenclatura correspondiente, la cual se conforma de 3 dígitos (0.0.0), incrementando en 1 el dígito afectado de acuerdo al cambio realizado:

El incremento al primer dígito corresponde un cambio Mayor, al segundo dígito al un cambio Menor y al tercer dígito a una Revisión, considerando la siguiente definición:

Cambio Mayor: Se estipula como cambio mayor toda aquella situación que modifique el análisis original de los procesos o conceptualización del sistema de información. Este tipo de mantenimiento entrará como nuevo desarrollo.

Cambio Menor: Se estipula como cambio menor toda aquella modificación que se realice al sistema de información y no afecte el análisis original de un proceso o conceptualización del sistema, entre los cuales, se consideran:

- Modificación a opciones
- Nuevas opciones
- Entre otras situaciones, como adaptaciones a diferentes sistemas operativos de cliente.

O cambio a la documentación:

- Se realice un cambio menor al sistema que tenga afectación en la documentación.
- Se añada información a la documentación, pero que no tenga que ver con alguna omisión.
- Se realicen cambios a la información por cambios en su entorno (cambio de nombres a servidores, IP's, ODBC's, etc.).
- Cambios a la estructura de la documentación.

Revisión: Se estipula como revisión toda aquella modificación que se realice al sistema de información, atendiendo a:

COPIA  
NO CONTROLADA



- Corrección por errores de código entre otras situaciones como: mejora del rendimiento, validaciones a los procesos y optimización de procesos.

O a la documentación:

- Se realice una revisión al sistema de información que tenga afectación en la documentación.
- Se añada información a la documentación por omisión.
- Errores de ortografía.
- Cambio a la información para hacerla más clara.

3.2 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.

3.3 El CESI documenta la versión en el administrador de la configuración de software.

#### **4. Del término y generación de nuevas solicitudes**

4.1 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](#).

4.2 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 serviciosolicita servicio" y genera una nueva solicitud de servicio.