



TÍTULO: SAUU-STSUACH PRESTACIONES CONTRACTUALES Y DEDUCCIONES

Fecha de termino del proyecto: 29/Junio/2011

Fecha de elaboración del protocolo: 27/Junio /2011

Página 1 de 12



Nombre y firma de Líder de Proyecto. Verónica a Casavantes	Revisado por DAU: Martha Muñiz	Revisado por DRT: Rafael González	Revisado por CSC: Erick Rodríguez	Revisado por CPY: Sebastián Ornelas	Revisado por CGE: Carlos Castañeda
---	-----------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------



TÍTULO: SAUU-STSUACH PRESTACIONES CONTRACTUALES Y DEDUCCIONES

Fecha de termino del proyecto: 29/Junio/2011

Fecha de elaboración del protocolo: 27/Junio /2011

Página 2 de 12

CONTENIDO

1.0 CARACTERÍSTICAS GENERALES.....

1.1 Responsable.

Elizabeth Sandoval

1.2 Nombre del servicio.

S. A. U. U. – STSUACH- Percepciones y Deducciones

1.3 Objetivo general:

Controlar la captura de prestaciones contractuales que se presentan a autorización en Secretaría General y Tesorería del personal Administrativo Sindicalizado, incluyendo la digitalización de la documentación anexa en el sistema de Optistor.

De igual manera el control de las deducciones particulares y general del personal del STSUACH y que se aplican en el departamento de Recursos Humanos.

1.4 Propietario:

Secretario de Organización - STSUACH.

Líder del Desarrollo del Proyecto.

Coordinación General de Tecnologías de Información/ Departamento de Sistemas de Información / Líder de Proyecto: Verónica Casavantes Jáquez.

1.5 Alcance.

Personal encargado de la Unidad de Becas-STSUACH para las opciones de Prestaciones contractuales y digitalización en optistor.

Personal encargado de la Unidad de Tesorería - STSUACH para las opciones de Deducciones Generales y particulares.

1.6 Áreas de aplicación.

Unidad de Becas.- STSUACH.

Unidad de Tesorería.- STSUACH.

Unidad de Organización.- STSUACH.



TÍTULO: SAUU-STSUACH PRESTACIONES CONTRACTUALES Y DEDUCCIONES

Fecha de termino del proyecto: 29/Junio/2011

Fecha de elaboración del protocolo: 27/Junio /2011

Página 3 de 12

1.7 Referencias.

Procesos definidos por los Jefes de las Unidades de organización, becas y tesorería del STSUACH.

1.8 Distribución:

Unidad de Becas.- STSUACH.

Unidad de Tesorería.- STSUACH.

Unidad de Organización.- STSUACH.

2.0 RESPONSABILIDAD.....

1.1 Del Coordinador General

1.1.1 Valida que el FOR 7.1 CPY 05 este firmado por las áreas de la CGTI correspondientes y por el usuario.

1.1.2 Valida que la CGTI cuenta con los recursos e infraestructura necesarios para que el servicio que se está liberando opere con éxito.

1.2 De la Coordinación de Proyectos

1.2.1 Se asegura que el expediente del proyecto que se está liberando cuente con toda la documentación correspondiente.

1.2.2 Se asegura que la documentación electrónica del proyecto que se está liberando quede debidamente registrada en el ADMOPROYE.

1.2.3 Se asegura que el usuario haya firmado de conformidad lo que recibe como producto del proyecto.

1.3 Del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet

2.3.1. N/A

1.4 Del Departamento de Atención a Usuarios

1.4.1 Proporcionar ayuda de 1er y 2º nivel.

1.4.2 Escalamiento de solicitudes de 3er nivel, de ser necesario.

1.4.3 Atender las quejas de los usuarios referentes a este Submódulo.

1.5 Del Departamento de Redes y Telecomunicaciones

1.5.1 Monitoreo de la velocidad de la red donde se encuentre instalado el Submódulo.

1.6 De la Coordinación de Seguridad en Cómputo

1.6.1 La vigilancia de la conectividad a la red del equipo en donde se ejecuta el servicio se solicita por medio del FOR 7.5 CSC 07, levantando solicitud de servicio en el Departamento de Atención a Usuarios por medio del Procedimiento para Atención a Usuarios PRO 7.2 DAU 01



TÍTULO: SAUU-STSUACH PRESTACIONES CONTRACTUALES Y DEDUCCIONES

Fecha de termino del proyecto: 29/Junio/2011

Fecha de elaboración del protocolo: 27/Junio /2011

Página 4 de 12

- 1.6.2 Garantizar la seguridad en cómputo de los equipos en los que se instale el Submódulo y consultas asociadas.
- 1.6.3 Resguardar la información generada en el Submódulo.
- 1.6.4 Elaborar y llevar a cabo el plan de contingencia en caso de desastre.

- 1.7 Del Departamento de Sistemas de Información
 - 1.7.1 Asegurar la disponibilidad del servicio 7 * 24.
 - 1.7.2 Controlar las versiones del servicio (Fechas de liberación, bitácoras de cambio, código, documentación asociada).
 - 1.7.3 Realizar respaldo de código y la información generada por el Submódulo de S. A. U. U. – STSUACH- Prestaciones Contractuales y Deducciones.
 - 1.7.4 Proporcionar ayuda de 3er nivel a los usuarios del Submódulo, de acuerdo al “Procedimiento de Atención de Usuarios” PRO 7.2 DAU 01 y “Rutina de Mantenimiento y Soporte a Sistemas de Información liberados y desarrollados en el DSI” DOC 7.2 DSI 02.
 - 1.7.5 Capacitar al personal asignado por la Unidad de organización.
 - 1.7.6 Capacitación al Departamento de Atención a Usuarios para ayuda de 1er y 2º nivel.
 - 1.7.7 Aplicar periódicamente evaluación del Servicio, para determinar la satisfacción de usuarios.

- 1.8 Del Usuario.
 - 1.8.1 Administración del Software S. A. U. U. – STSUACH- Prestaciones Contractuales y Deducciones.
 - 1.8.2 Capacitación del personal usuario involucrado sobre el Software S. A. U. U. – STSUACH- Prestaciones Contractuales y Deducciones.
 - 1.8.3 Proporcionar Soporte especializado de interpretación y operación del sistema.
 - 1.8.4 Evaluar y solicitar las mejoras al Submódulo que se necesite y/o los usuarios, aplicando el procedimiento de Atención a Usuarios PRO 7.2 DAU 01.
 - 1.8.5 Apegarse al Acuerdo de Servicio de Sistemas de Información y la Normatividad de Tecnologías de información, publicados en el Sitio www.uach.mx/tecnologias_de_informacion/acuerdos_servicio/2010/06/08/acuerdos_de_servicio_rev11.pdf
 - 1.8.5 Alimentar el Sistema de Información, proponer mejoras y/o cambios al S. A. U. U. – STSUACH- Prestaciones Contractuales y Deducciones, acudir al Departamento de Atención a Usuarios en caso de requerirlo.

3.0 OPERACIÓN.....

3.1 Datos del usuario del producto del proyecto (Nombre, Dependencia, Puesto, Teléfono y Correo Electrónico), para aplicar encuesta de satisfacción.

Sindicato de Trabajadores Administrativos al Servicio de la Universidad Autónoma de Chihuahua



TÍTULO: SAUU-STSUACH PRESTACIONES CONTRACTUALES Y DEDUCCIONES

Fecha de termino del proyecto: 29/Junio/2011

Fecha de elaboración del protocolo: 27/Junio /2011

Página 5 de 12

Responsable del proyecto
Lic. Elizabeth Sandoval López
Teléfono: Ext. 1108
Correo electrónico: esandoval@uach.mx

3.2 Submódulos

Submódulo	Procesos
S. A. U. U. – STSUACH- Prestaciones contractuales y Deducciones	<ol style="list-style-type: none">1. Administración<ol style="list-style-type: none">a. Usuariosb. Configuraciones2. Catálogos<ol style="list-style-type: none">a. Firmasb. Proveedoresc. Beneficiarios3. Unidad de Becas<ol style="list-style-type: none">a. Prestaciones<ol style="list-style-type: none">i. Ordenes de libros4. Tesorería<ol style="list-style-type: none">a. Deduccionesb. Pagosc. Conciliación con Nomina RH<ol style="list-style-type: none">i. Ajustes por empleado<ol style="list-style-type: none">1. Ajustes por proveedord. Devolucionese. Descuentos Generales5. Consultas y Reportes<ol style="list-style-type: none">a. Acumuladosb. Estados de cuentac. Vales para proveedord. Resumen por descuento6. Ayuda<ol style="list-style-type: none">a. Acerca de...b. Manual de Ayuda



TÍTULO: SAUU-STSUACH PRESTACIONES CONTRACTUALES Y DEDUCCIONES

Fecha de termino del proyecto: 29/Junio/2011

Fecha de elaboración del protocolo: 27/Junio /2011

Página 6 de 12

3.3 Tipos de usuarios

Nivel	Puesto	Derechos
N/A	<i>Administrador</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Usuario principal encargado de la administración del sistema, usuarios y perfiles.▪ Acceso a todas las opciones operativas y técnicas del Submódulo.
N/A	<i>Usuarios</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Usuario con perfil configurado por el administrador.

3.4 Control de Versiones

El líder de proyecto responsable del Sistema es la instancia encargada del control de las versiones que se generen del Submódulo a partir de su liberación.

3.5 Plan de contingencia y respaldo

La Coordinación de Seguridad en Computo es el encargado de llevar el plan de contingencia y del resguardo de la información suministrada por el S. A. U. U. – STSUACH- Prestaciones Contractuales y Deducciones, propiedad Sindicato de Trabajadores Universitarios al servicio de la UACH, llevando a cabo el procedimiento “Procedimiento para el respaldo de Información Institucional” PRO 7.5 CSC 01 y “Procedimiento para el respaldo de información del DSI” PRO 7.5 DSI 01.

4.0 CAPACITACIÓN Y MANTENIMIENTO.....

4.1 De la capacitación

4.1.1. Al propietario del sistema computacional: El líder de proyecto del Sistema es el encargado de capacitar al personal asignado por el propietario del Submodulo.

4.1.2. Al Departamento de Atención a Usuarios DAU: El líder de proyecto del sistema es el encargado de capacitar al personal del DAU para que brinde la ayuda de 1er y 2º nivel y canalice la ayuda de 3er nivel al DSI.

4.2 Del mantenimiento

4.2.1 El mantenimiento del S. A. U. U. – STSUACH- Prestaciones Contractuales y Deducciones se hará mediante solicitudes de Servicio a través del DAU, el cual se aplicará en función del procedimiento PRO 7.2 DAU 01.



TÍTULO: SAUU-STSUACH PRESTACIONES CONTRACTUALES Y DEDUCCIONES

Fecha de termino del proyecto: 29/Junio/2011

Fecha de elaboración del protocolo: 27/Junio /2011

5.0 MONITOREO DEL SERVICIO.....

5.1 Aplicar encuestas periódicamente.

5.1.1. Las encuestas de satisfacción de usuarios será aplicada de acuerdo al Procedimiento del Departamento de Atención a usuarios PRO 8.2 DAU 01 aplicándola de acuerdo al calendario definido por el Departamento de Sistemas de Información, aplicándola al personal involucrado (según se define en la Sección 1: Áreas de Aplicación de este documento y usuarios operativos).

Las personas que conforman la muestra se pueden identificar a través de los datos generales de los usuarios suministrados al S. A. U. U. – STSUACH- Prestaciones Contractuales y Deducciones.

5.2 En línea.

La Coordinación de Seguridad en Cómputo se encarga de vigilar la conectividad a la red, para que el servicio se encuentre disponible para su acceso desde cualquier área conectada a la red universitaria.

5.3 Escalación de fallas en el S. A. U. U. – STSUACH- Prestaciones Contractuales y Deducciones.

1. DAU/ Unidad de Help Desk
2. DAU/ Unidad de Soporte Técnico
3. DSI/ Líder de Proyecto
4. Jefe del Departamento de Sistemas de Información
5. Jefe del Departamento de Atención a Usuarios

5.4 Difusión.

El Jefe de la Unidad de Organización es el encargado de difundir el S. A. U. U. – STSUACH- Prestaciones Contractuales y Deducciones para su aplicación.

6.0 TERMINOLOGÍA.....



TÍTULO: SAUU-STSUACH PRESTACIONES CONTRACTUALES Y DEDUCCIONES

Fecha de termino del proyecto: 29/Junio/2011

Fecha de elaboración del protocolo: 27/Junio /2011

Página 8 de 12

-ANEXOS

-ANEXO I-

Acta de Liberación del Servicio

Se hace constar que se han cubierto los requisitos señalados para la liberación del nuevo servicio:
“S. A. U. U. – STSUACH- Prestaciones Contractuales y Deduciones”.

A partir de la fecha: 29 de Junio del 2011.

Lista de Verificación: (Para ser llenado por el usuario, MARCAR CON UNA CON UNA X, en lo que considere QUE NO CUMPLE con su expectativa)

- € Características Generales
€ Características Técnicas
€ Capacitación
€ Puesta en Operación
€ Entrega de Servicio

Elizabeth Sandoval Ing. Verónica Casavantes J. Lic. Carlos Castañeda
Responsable del Servicio o Usuario que recibe el producto del proyecto Líder de proyecto Coordinador General de Tecnologías de Información



TÍTULO: SAUU-STSUACH PRESTACIONES CONTRACTUALES Y DEDUCCIONES

Fecha de termino del proyecto: 29/Junio/2011

Fecha de elaboración del protocolo: 27/Junio /2011

Página 9 de 12

ANEXO II

RECEPCIÓN DEL NUEVO SERVICIO

Se hace constar que los servicios

S. A. U. U. – STSUACH- Prestaciones Contractuales y Deducciones

Se recibe a satisfacción y de común acuerdo, bajo las siguientes condiciones:

- ___ El propietario recibe el servicio en los términos solicitados en el documento de especificación de requerimientos de los procesos definidos por las Unidades de Organización, becas y Tesorería del STSUACH.
- ___ Los usuarios designados por el propietario han sido capacitados para el uso del nuevo servicio. Estos usuarios, son los que capacitarán al resto de los usuarios.
- ___ El usuario conoce el procedimiento de Escalación de fallas de la Coordinación General de Tecnologías de Información, publicado en el Sitio de Internet <http://www.uach.mx/cgti> en la Sección de Departamento de atención a usuarios/ Política de Servicio.
- ___ El usuario conoce y se apegará a los documentos Acuerdo de servicio de Sistemas de Información y Normatividad de Tecnologías de Información, publicado en el Sitio de Internet <http://www.uach.mx/cgti> en la Sección de Acuerdos de Servicios/ Departamento de Sistemas de Información y en la Sección de Coordinación de Normatividad, según corresponde .

Responsable del Servicio

Elizabeth Sandoval López.

Coordinador General de
Tecnologías
de Información

Lic. Carlos Castañeda Márquez



TÍTULO: SAUU-STSUACH PRESTACIONES CONTRACTUALES Y DEDUCCIONES

Fecha de termino del proyecto: 29/Junio/2011

Fecha de elaboración del protocolo: 27/Junio /2011

**- ANEXO III-
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

Hardware (servidor)

Cantidad	Equipo	Memoria	Capacidad de almacenamiento	Procesador	Velocidad	Marca Modelo	Ubicación
1	DSIRX1	8 GB	260GB	2 Procesadores Titanium	1.6 Ghz	Hp RX4640	DSI / CGTI

Hardware (cliente)

Cantidad	Equipo	Memoria	Capacidad de almacenamiento	Procesador	Velocidad	Marca Modelo
1	Laptop o PC de escritorio	1 Gb	80 GB	Pentium IV o superior	1 Ghz	N/A

Software (servidor)

Naturaleza	Aplicación	Versión	Proveedor
S.O.	Windows Server	2003 64 Bits	Microsoft
MBD	SQL SERVER	2005 64 Bits	Microsoft

Software (Cliente)

Naturaleza	Aplicación	Version	Proveedor
S.O	Windows	XP pro	Microsoft
.Net Framework	Framework	2.0	Microsoft



TÍTULO: SAUU-STSUACH PRESTACIONES CONTRACTUALES Y DEDUCCIONES

Fecha de termino del proyecto: 29/Junio/2011

Fecha de elaboración del protocolo: 27/Junio /2011

ANEXO IV

INCORPORACIÓN DE SERVICIOS A LA PLATAFORMA DE MONITOREO

Nombre	SAUU- Editorial Control de Almacén de Libros
Descripción del servicio Explicación de cuál aplicación o función lleva a cabo el equipo.	S. A. U. U. – STSUACH- Prestaciones Contractuales y Deducciones.
Importancia del servicio Máxima: No se puede realizar ningún trabajo cuando este abajo el equipo. Alta: Gran parte del trabajo no se puede llevar a cabo debido a la caída del equipo. Media: Alguna parte del trabajo no puede ser llevada a cabo debido a la caída del equipo. Baja: El equipo esta caído, pero no afecta el realización del trabajo.	Máxima
Esquema de monitoreo del servicio Variables o procedimientos para saber si está disponible el servicio (y que esquema seguir).	Servidor de Base de Datos. Monitoreo de IP y Servicio de SQL.
Tipo de equipo Definir si se trata de un switch, router, PC, etc. Y sus características (RAM, HD, velocidad, número de puertos, tipo etc.).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servidor de base de datos: DSIRX1, 8 GB RAM, 260 GB Almacenamiento
Descripción	
Ubicación física En que dependencia, departamento y área se encuentra el equipo a monitorear (lo más específico que sea posible), de tal forma que se pueda localizar fácilmente el equipo en caso de que se requiera acceder a esté físicamente.	Servidor de Base de Datos: Se encuentra ubicado en el edificio de Rectoría, departamento de Sistemas de Información, en el área del site.
Nombre del equipo Identificación del equipo dentro de la red universitaria.	Servidor de Base de Datos: DSIRX1
Dirección IP Especificar la IP address del equipo.	Servidor de Base de Datos: 148.229.13.85
Horario de disponibilidad del servicio Especificar el horario en que es necesario que el equipo esté funcionando y sea sujeto al monitoreo.	7 x 24.

Procedimiento de la Escalación de fallas.	Para el Servidor de Base de Datos
---	--



TÍTULO: SAUU-STSUACH PRESTACIONES CONTRACTUALES Y DEDUCCIONES

Fecha de termino del proyecto: 29/Junio/2011

Fecha de elaboración del protocolo: 27/Junio /2011

Página 12 de 12

	<ol style="list-style-type: none">1. DAU / Unidad de Help desk2. DAU / Unidad de Soporte Técnico3. DSI / Líder del proyecto4. Jefe del Departamento de Sistemas de Información5. Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
--	---

Responsable del Monitoreo DSI para el Servidor de Base de Datos

Nombre	Juan Gabriel Guerra Rodriguez
Departamento / puesto	Líder de Proyecto
Teléfono de oficina	614 4 39-15-33 ext. 2007
Teléfono particular	
Celular	(614) 130-24-24
Correo electrónico	jguerra@uach.mx