



|                      |                                                                                       |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 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                                                                          |
| 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:

### 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.

COPIA  
NO CONTROLADA



## 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" 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".
- 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 a los 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.
- 2.4 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".
- 2.5 El CESI documenta la versión en el administrador de la configuración de software.
- 2.6 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](#).