

		NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES Y ADMINISTRACIÓN DE LA RED INSTITUCIONAL.							CÓDIGO:	PC-70500			
		PROPÓSITO:	PROPORCIONAR A LOS USUARIOS EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO EN TELECOMUNICACIONES Y RED INSTITUCIONAL.											
RESPONSABILIDAD (DIRECTA):			DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO / DEPARTAMENTO DE REDES Y TELECOMUNICACIONES / SECCIÓN DE SOPORTE DE EQUIPOS PC / SECCIÓN DE SOPORTE Y NORMATIVIDAD / SECCIÓN DE RED INSTITUCIONAL.											
RESPONSABILIDAD (INDIRECTA):			RECTORIA / SECRETARIA GENERAL / CENTROS Y DIRECCIONES.											
ALCANCE:			ÁREAS ACADÉMICAS Y/O ADMINISTRATIVAS DE LA INSTITUCIÓN.											
ENTRADA(S) PROVEEDORES		RECURSOS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	RESPONSABLES	DOCUMENTOS	FORMATOS Y/O REGISTROS	CLIENTES	SALIDAS PARA LOS CLIENTES		MEDICIÓN DEL PROCESO	PRODUCTOS NO CONFORMES		POSIBLES NC REALES	
INTERNA	EXTERNA							INTERNOS	EXTERNOS		POSIBLES PNC	IDENTIFICACIÓN		
Requerimiento de los servicios que proporciona el Departamento de Redes y Telecomunicaciones.		<b>HUMANOS</b> Personal Administrativo. Personal Académico. Personal del Departamento de Redes y Telecomunicaciones: - Sección de Soporte de Equipos PC. - Sección de Soporte y Normatividad Tecnológica. - Sección de Red Institucional.  <b>MATERIALES Y/O EQUIPO</b> Equipo de Cómputo. Papelería de oficina. Impresora. Teléfono.	<b>1. Atención a usuarios.</b>  <b>1.1</b> Solicitar (vía web, verbalmente o por escrito) el servicio correspondiente al Departamento de Redes y Telecomunicaciones.  <b>1.2</b> Recibir la solicitud y asignar el folio correspondiente.  <b>1.3</b> Programar la solicitud y asignar al personal de la Sección que la atenderá.  <b>1.4</b> Analizar la petición, y en su caso, acudir con el usuario, revisar el equipo y proporcionar el servicio solicitado.  <b>1.5</b> En caso de ser necesario, trasladar el equipo al departamento y proporcionar al mismo el servicio solicitado.  <b>1.6</b> En su caso, atender la solicitud desde las oficinas del departamento, de manera remota.	Usuario.  Secretaria del departamento y/o Jefe de Sección correspondiente.  Jefe de Sección correspondiente.  Personal de la Sección correspondiente.  Personal de la Sección correspondiente.  Personal de la Sección correspondiente.	<b>Política interna de manejo de folios de usuarios (usuarios y operadores).</b>  <b>Política interna de documentación de trabajos (folios internos + OWL).</b>	Solicitud de Servicio (vía web).	Usuario	Solicitud de servicio atendida.		Servicios solicitados por los usuarios contra Servicios realizados. Porcentaje de disponibilidad real de los servicios contra tiempo inactivo registrado.	<b>El servicio no se atendió, o no se atendió en tiempo y forma requerido.</b>	<b>Queja del usuario. Un ATI percibe el problema en sus monitoreos regulares.</b>	<b>El folio no se documentó y ya está cerrado.</b>  <b>El folio tiene más de dos días abierto y no se ha iniciado su atención.</b>  <b>El folio ya se cerró, pero el usuario se queja de que todavía tiene el problema.</b>  <b>El folio se asignó erróneamente a otro consultor.</b>	
	Pólizas de mantenimiento externo de equipos.		<b>2. Administración de servidores (de uso administrativo), bases de datos y servicios de seguridad.</b>		Lineamientos para la administración de servidores conectados a la red institucional. Lineamientos para creación, manejo y vigencia de contraseñas administrativas		Usuarios.  Jefe de la Sección de Soporte Técnico.  Jefe del Departamento de Redes y	Servidores en operación. Respaldos de información. Equipos libres de virus. Programa de mantenimiento.		Servidores, bases de datos y servicios de seguridad en operación contra Actividades de soporte y mantenimiento realizadas. Número de	<b>Fallo en la prestación de un servicio en ventanilla por falta de sistema: inscripciones reincorporaciones, admisiones, revalidaciones,</b>	<b>Queja de los usuarios.</b>	<b>No se siguen los lineamientos internos establecidos.</b>  <b>El personal no ha recibido capacitación.</b>	

ENTRADA(S) PROVEEDORES		RECURSOS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	RESPONSABLES	DOCUMENTOS	FORMATOS Y/O REGISTROS	CLIENTES	SALIDAS PARA LOS CLIENTES		MEDICIÓN DEL PROCESO	PRODUCTOS NO CONFORMES		POSIBLES NC REALES
INTERNA	EXTERNA							INTERNOS	EXTERNOS		POSIBLES PNC	IDENTIFICACIÓN	
Requerimientos de los usuarios (áreas académicas y/o administrativas). Proyectos institucionales. Información institucional albergada en los equipos. Servidores (uso administrativo). Capacitación técnica del personal de la Sección.		<b>INFORMACIÓN</b> Manual de Usuario del Sistema de Folios del Departamento de Redes y Telecomunicaciones. Políticas Institucionales de Tecnología de Información. Lineamientos internos del departamento. Documentación de la instalación de equipos y servicios. Pólizas de mantenimiento de los equipos. Relación de suscriptores de la lista.	2.1 Administrar el manejador de base de datos a cargo del DRyT.	Administrador de Bases de Datos. Auditor Técnico.	en servidores Lineamientos para trabajo con los ATI's externos al departamento de redes y telecomunicaciones. Políticas Internas de Capacitación.	Solicitud de Servicio (vía web).	Telecomunicaciones.			recuperaciones de información respaldada contra número de pérdidas de información en los servidores.	exámenes extraordinarios, evaluación de profesores, tramites diversos en Cajas y Control Escolar. Falla de Internet. Falla de uno o varios servidores. Intrusión o contaminación de malware en algún servidor. No se cuenta con el hardware/software licenciado necesario.		No se realizan los mantenimientos programados de los servicios.
			2.2 Administrar servidores y servicios a cargo.	Administrador de tecnologías de información. Encargado de Seguridad y telecomunicaciones. Administrador de Bases de Datos. Encargado de Soporte en Hardware. Auditor Técnico.	Procedimiento de instalación y puesta a punto de servidores y servicios.	Formato de Expediente de Servidor							
			2.3 Instalar y poner a punto el hardware y software en servidores a cargo: sistema operativo y herramientas de administración.	Administrador de tecnologías de información. Encargado de Seguridad y telecomunicaciones. Administrador de Bases de Datos. Encargado de Soporte en Hardware. Auditor Técnico.	Procedimiento de instalación y puesta a punto de servidores y servicios.	Formato de Expediente de Servidor							
			2.4 Realizar respaldos y restauración de información.	Administrador de tecnologías de información. Encargado de Seguridad y telecomunicaciones. Administrador de Bases de Datos. Encargado de Soporte en Hardware. Auditor Técnico.	Procedimiento de respaldo de un servidor. Procedimiento de restauración de información. Calendario de respaldos.	Solicitud de Respaldo de Información de Servidores. Formato Control de Respaldo de Información. Formato Control de Respaldo de Servidores.							Que no se realicen los respaldos de la información de los servidores.
			2.5 Supervisar la realización de respaldos y restauración de información.	Administrador de tecnologías de información. Encargado de Seguridad y telecomunicaciones. Administrador de Bases de Datos. Encargado de Soporte en Hardware. Auditor Técnico.	Procedimiento de verificación de respaldos al azar, históricos y en línea.	Formato de Verificación de Respaldos.							

ENTRADA(S) PROVEEDORES		RECURSOS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	RESPONSABLES	DOCUMENTOS	FORMATOS Y/O REGISTROS	CLIENTES	SALIDAS PARA LOS CLIENTES		MEDICIÓN DEL PROCESO	PRODUCTOS NO CONFORMES		POSIBLES NC REALES
INTERNA	EXTERNA							INTERNOS	EXTERNOS		POSIBLES PNC	IDENTIFICACIÓN	
		INFRAESTRUCTURA SIIMA. Sistema de Folios del Departamento de Redes y Telecomunicaciones. Servidores. Instalaciones administrativas.	2.6 Revisar y analizar regularmente bitácoras de eventos.	Administrador de tecnologías de información. Encargado de Seguridad y telecomunicaciones. Administrador de Bases de Datos. Encargado de Soporte en Hardware. Auditor Técnico.	Lineamiento interno de revisión de bitácoras de los servidores.	Formato de Expediente de Servidor							
			2.7 Registrar incidentes e informar al Jefe de la Sección de Soporte Técnico.	Administrador de tecnologías de información. Encargado de Seguridad y telecomunicaciones. Administrador de Bases de Datos. Encargado de Soporte en Hardware. Auditor Técnico.	Lineamientos de manejo de incidentes de los equipos del SITE.	Formato de registro de incidentes del site.							
			2.8 Realizar y mantener actualizada la documentación técnica relacionada con los equipos y servicios a cargo, así como de los procedimientos que se ejecutan en la infraestructura a cargo.	Administrador de tecnologías de información. Encargado de Seguridad y telecomunicaciones. Administrador de Bases de Datos. Encargado de Soporte en Hardware. Auditor Técnico.	Procedimiento de instalación y puesta a punto de servidores y servicios.	Formato de Expediente de Servidor							
			2.9 Realizar el desarrollo de las herramientas de administración de los servicios que se consideren necesarias.	Administrador de tecnologías de información. Encargado de Seguridad y telecomunicaciones. Administrador de Bases de Datos. Encargado de Soporte en Hardware. Auditor Técnico.	Procedimiento de la instalación y puesta a punto de las herramientas de monitoreo y administración de servidores y servicios.								
			2.10 Instalar, poner a punto y administrar: el sistema manejador de base de datos SQLserver, el sistema manejador de base de datos Oracle, NFUSE y IIS (web en windows).	Administrador de tecnologías de información. Encargado de Seguridad y telecomunicaciones. Administrador de Bases de Datos. Encargado de Soporte en Hardware. Auditor Técnico.	Procedimiento de puesta a punto de SQLserver. Procedimiento de puesta a punto de Oracle. Procedimiento de puesta a punto de IIS. Procedimiento de puesta a punto de NFUSE. Procedimiento de puesta a punto de Citrix.	Formato de Expediente de Servidor							

ENTRADA(S) PROVEEDORES		RECURSOS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	RESPONSABLES	DOCUMENTOS	FORMATOS Y/O REGISTROS	CLIENTES	SALIDAS PARA LOS CLIENTES		MEDICIÓN DEL PROCESO	PRODUCTOS NO CONFORMES		POSIBLES NC REALES
INTERNA	EXTERNA							INTERNOS	EXTERNOS		POSIBLES PNC	IDENTIFICACIÓN	
			<p>2.11 Crear y ejecutar rol de verificación de actualización de antivirus y wsus en los equipos clientes en coordinación con los ATI's.</p> <p>2.12 Realizar altas, bajas, cambios y documentación de cuentas de usuario del dominio de windows.</p> <p>2.13 Elaborar e implementar el calendario de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, herramientas y servicios a cargo.</p> <p>2.14 Llevar el seguimiento de las pólizas de mantenimiento de los equipos a cargo.</p>	<p>Administrador de tecnologías de información. Encargado de Seguridad y telecomunicaciones. Administrador de Bases de Datos. Encargado de Soporte en Hardware. Auditor Técnico.</p> <p>Administrador de tecnologías de información. Encargado de Seguridad y telecomunicaciones. Administrador de Bases de Datos. Encargado de Soporte en Hardware. Auditor Técnico.</p> <p>Administrador de tecnologías de información. Encargado de Seguridad y telecomunicaciones. Administrador de Bases de Datos. Encargado de Soporte en Hardware. Auditor Técnico.</p> <p>Jefe de la Sección de Soporte Técnico.</p>	<p></p> <p>Tipificación de cuentas de usuarios.</p> <p>Procedimiento general del mantenimiento a servidores.</p> <p>Pólizas de mantenimiento externo de servidores(contratos firmados).</p>	<p>Rol de verificación de descargas de AV institucional. Rol de verificación de descarga y aplicación de parches institucional. Checklist de descarga de firmas. Checklist de descargas/aplicación de parches por área. Seguimiento de Actualizaciones de Antivirus.</p> <p>Registro de usuario de correo electrónico para Internet. Solicitud de Servicio (vía web).</p> <p>Formato de Mantenimiento Preventivo a Servidores.  Calendario de mantenimiento preventivo de los servidores del site y EDU.</p> <p>Formato Control y Seguimiento de Servicios Externos.</p>				<p>Fallo en el servicio que se presta en laboratorios y/o atención al público por contaminación de virus en los equipos o servidores.</p> <p>Fallas en los equipos por falta de mantenimiento.</p>	<p>Quejas de los alumnos y/o usuarios.</p> <p>Quejas de los usuarios.</p>		
Requerimientos de los usuarios (áreas académicas y/o administrativas).			<p>3. Soporte y mantenimiento a equipos de cómputo.</p> <p>3.1 Instalar antivirus.</p> <p>3.2 Instalar impresoras, controladores y licencia de citrix.</p>	<p>Auxiliar de Soporte Técnico y/o Jefe de la Sección de Soporte a Equipo de Cómputo.</p> <p>Auxiliar de Soporte Técnico y/o Jefe de la Sección de Soporte a Equipo de Cómputo.</p>	<p>Procedimiento de instalación de inoculate.</p> <p>Procedimiento de instalación y puesta a punto de una impresora. Procedimiento de instalación de controladores. Procedimiento de instalación de licencia de TS-Kioscos.</p>		<p>Usuarios.</p> <p>Jefe de la Sección de Soporte a Equipo de Cómputo.</p> <p>Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones.</p>	<p>Funcionamiento adecuado de los equipos de cómputo.</p>	<p>Actividades de soporte y mantenimiento programadas contra Actividades de soporte y mantenimiento realizadas.</p>	<p>Equipos con fallas de hardware o software que retrasen o no puedan dar el servicio destinado a alumnos o personal, en laboratorios o servicios de ventanilla servicios de profesores.</p>	<p>Quejas de los alumnos y personal.</p>		

ENTRADA(S) PROVEEDORES		RECURSOS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	RESPONSABLES	DOCUMENTOS	FORMATOS Y/O REGISTROS	CLIENTES	SALIDAS PARA LOS CLIENTES		MEDICIÓN DEL PROCESO	PRODUCTOS NO CONFORMES		POSIBLES NC REALES
INTERNA	EXTERNA							INTERNOS	EXTERNOS		POSIBLES PNC	IDENTIFICACIÓN	
			<div>3.3 Recuperar información de disco duro.</div> <div>3.4 Monitorear el funcionamiento de los kioskos.</div> <div>3.5 Revisar el funcionamiento de los equipos que se encuentran en la red.</div> <div>3.6 Revisar el estado de los equipos para determinar su funcionalidad, actualización o baja.</div> <div>3.7 Asesorar a los usuarios en la adquisición de equipo de cómputo.</div> <div>3.8 Realizar el mantenimiento correctivo de equipos de cómputo (hardware y software).</div> <div>3.9 Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras.</div>	<div>Auxiliar de Soporte Técnico y/o Jefe de la Sección de Soporte a Equipo de Cómputo.</div> <div>Auxiliar de Soporte Técnico y/o Jefe de la Sección de Soporte a Equipo de Cómputo.</div> <div>Auxiliar de Soporte Técnico y/o Jefe de la Sección de Soporte a Equipo de Cómputo.</div> <div>Auxiliar de Soporte Técnico y/o Jefe de la Sección de Soporte a Equipo de Cómputo.</div> <div>Auxiliar de Soporte Técnico y/o Jefe de la Sección de Soporte a Equipo de Cómputo.</div> <div>Auxiliar de Soporte Técnico y/o Jefe de la Sección de Soporte a Equipo de Cómputo.</div> <div>Auxiliar de Soporte Técnico y/o Jefe de la Sección de Soporte a Equipo de Cómputo.</div>	<div>Procedimiento general de recuperación de un disco duro.</div> <div>Procedimiento de monitoreo de kioscos.</div> <div>Procedimiento de revisión de equipos en la red.</div> <div>Procedimiento para revisión y diagnóstico de equipos.</div> <div></div> <div>Procedimiento de revisión de una PC. Procedimiento general de mantenimiento preventivo correctivo a PC.</div> <div>Procedimiento de revision de una impresora.</div>	<div></div> <div>Formato de revision diaria de kioscos.</div> <div></div> <div>Formato de asesoría a los usuarios.</div> <div>Formato de mantenimiento correctivo.</div> <div>Formato de mantenimiento de una impresora.</div>							
Red Institucional. Requerimientos de los usuarios (áreas académicas y administrativas).	CERT México (organismo de seguridad de internet), NIC México (autoridad de internet), BSA (Bisnes Software Alliance) (avisos de piratería).		<div>4. Administración de la red institucional.</div> <div>4.1 Gestión de la red de cómputo:</div> <div>4.1.1 Instalar y mantener enlaces (fibra óptica, cables de cobre y radios inalámbricos).</div> <div>4.1.2 Instalar y poner a punto hubs, switches y servidores de comunicación.</div> <div>4.1.3 Actualizar software (subsanan deficiencias y aumentar la funcionalidad).</div>	<div>Encargado de Desarrollos Internos Apoyo del Jefe de la Sección de Red Institucional.</div> <div>Encargado de Desarrollos Internos Apoyo del Jefe de la Sección de Red Institucional.</div> <div>Encargado de Desarrollos Internos Apoyo del Jefe de la Sección de Red Institucional.</div>	<div>Políticas/criterios de Cableado.</div> <div></div> <div>Procedimiento de puesta a punto de equipos activos de red.</div> <div>Lineamientos para actualización de firmware en equipos activos de la red. Procedimiento de actualización de software en equipos activos de la red.</div>	<div>Memorias técnicas de instalación de cableado(documento externo).</div> <div></div> <div>Formato de actualización de firmware.</div>	<div>Usuarios.</div> <div>Jefe de la Sección de Red Institucional.</div> <div>Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones.</div>	<div>Aplicaciones técnicas en operación a través de la red institucional.</div> <div></div> <div></div>	<div>Red institucional en operación contra Actividades de soporte y mantenimiento realizadas.</div> <div></div> <div></div>	<div>Red caída que implica que no se pueda usar siima, internet, correo electrónico, impresoras en red, acceso a páginas, red inalámbrica.</div> <div></div> <div></div>	<div>Quejas de alumnos y personal.</div> <div></div> <div></div>		

ENTRADA(S) PROVEEDORES		RECURSOS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	RESPONSABLES	DOCUMENTOS	FORMATOS Y/O REGISTROS	CLIENTES	SALIDAS PARA LOS CLIENTES		MEDICIÓN DEL PROCESO	PRODUCTOS NO CONFORMES		POSIBLES NC REALES
INTERNA	EXTERNA							INTERNOS	EXTERNOS		POSIBLES PNC	IDENTIFICACIÓN	
			<div>4.1.4 Monitorear la operación y desempeño de la red.</div> <div>4.2 Servicio de dominio de internet (DNS):</div> <div>4.2.1 Registrar equipos.</div> <div>4.2.2 Actualizar software (subsanan deficiencias y aumentar la funcionalidad).</div> <div>4.2.3 Solucionar problemas de acceso a SIIMA / Internet.</div> <div>4.2.4 Gestionar servicios de NIC México (registro y actualización de nombres de internet para la UAA).</div>	<div>Encargado de Desarrollos Internos Analista de Proyectos Especiales.</div> <div>Jefe de la Sección de Red Institucional. Encargado de Servicios de Internet Apoyo de la Sección de Soporte Técnico.</div> <div>Jefe de la Sección de Red Institucional.</div> <div>Personal de la Sección de Red Institucional. Apoyo del personal del Departamento de Redes y Telecomunicaciones.</div> <div>Jefe de la Sección de Red Institucional.</div>	<div>Procedimiento de monitoreo de la red. BaseLine de Monitoreo.</div> <div>Procedimiento de registro de equipos y servicios en el DNS.</div> <div>Procedimiento de instalación y puesta a punto de servidores y servicios.</div> <div>Procedimiento de revisión de problemas de conexión a siima y/o internet relacionado con DNS.</div> <div>Procedimiento de registro de equipos y servicios en el NIC</div>	<div>Formato Revisión de la Red.</div> <div>Formato de Registro en DNS.</div> <div>Formato de Expediente de Servidor</div> <div>(Son formatos externos). Formato de solicitud de registro en NIC-ASN. Formato de solicitud de registro en NIC-ASN32. Formato de solicitud de registro en NIC-IPv4EndUser Formato de solicitud de registro en NIC-IPv6EndUser</div>							

ENTRADA(S) PROVEEDORES		RECURSOS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	RESPONSABLES	DOCUMENTOS	FORMATOS Y/O REGISTROS	CLIENTES	SALIDAS PARA LOS CLIENTES		MEDICIÓN DEL PROCESO	PRODUCTOS NO CONFORMES		POSIBLES NC REALES
INTERNA	EXTERNA							INTERNOS	EXTERNOS		POSIBLES PNC	IDENTIFICACIÓN	
			<div>4.2.5 Atender reclamos contra piratería vía BSA (Bisnes Software Alliance).</div> <div>4.3 Correo electrónico y listas de distribución:</div> <div>4.3.1 Asignar cuentas (incluyendo SIIMA).</div> <div>4.3.2 Registrar usuarios.</div> <div>4.3.3 Instalar y configurar clientes y servidores.</div> <div>4.3.4 Actualizar software (subsanan deficiencias y aumentar la funcionalidad).</div> <div>4.3.5 Manejar SPAM.</div> <div>4.3.6 Gestionar listas de correo (generación de estructuras, capacitación de propietarios, difusión de mensajes).</div>	<div>Jefe de la Sección de Red Institucional.</div> <div>Encargado de Atención a Usuarios</div> <div>Encargado de Atención a Usuarios Apoyo de la Sección de Soporte Técnico.</div> <div>Encargado de Atención a Usuarios Apoyo del personal de la Sección de Red Institucional y de la Sección de Soporte a Equipo de Cómputo.</div> <div>Encargado de Atención a Usuarios</div> <div>Encargado de Atención a Usuarios</div> <div>Encargado de Atención a Usuarios</div>	<div>Procedimiento de registro, seguimiento y solución de queja.</div> <div>Procedimiento de creación de cuentas de usuario.</div> <div>Procedimiento de instalación y puesta a punto de servidores y servicios.</div> <div>Procedimiento de tratamiento y prevención de correo spam.</div> <div>Procedimiento de creación de listas. Manual de usuario para postear correos en las listas. Lineamientos, regla y normas de listas de distribución.</div>	<div>Bitácora de Registro y Seguimiento de Quejas.</div> <div>Registro de usuario de correo electrónico para Internet.</div> <div>Registro en archivo xls.</div> <div>Formato de Expediente de Servidor</div> <div>Formato de Expediente de Servidor</div> <div>Formato-expediente de una lista de correo. Relación de suscriptores de la lista.</div>							

