

Procedimiento

Nombre:	Mantenimiento de software.
Objetivo:	Mantener el correcto funcionamiento del software, así como evaluar y dar el visto bueno en la adquisición de aplicaciones y establecer los lineamientos para el desarrollo de los sistemas de información.
Frecuencia:	Eventual.

Normas

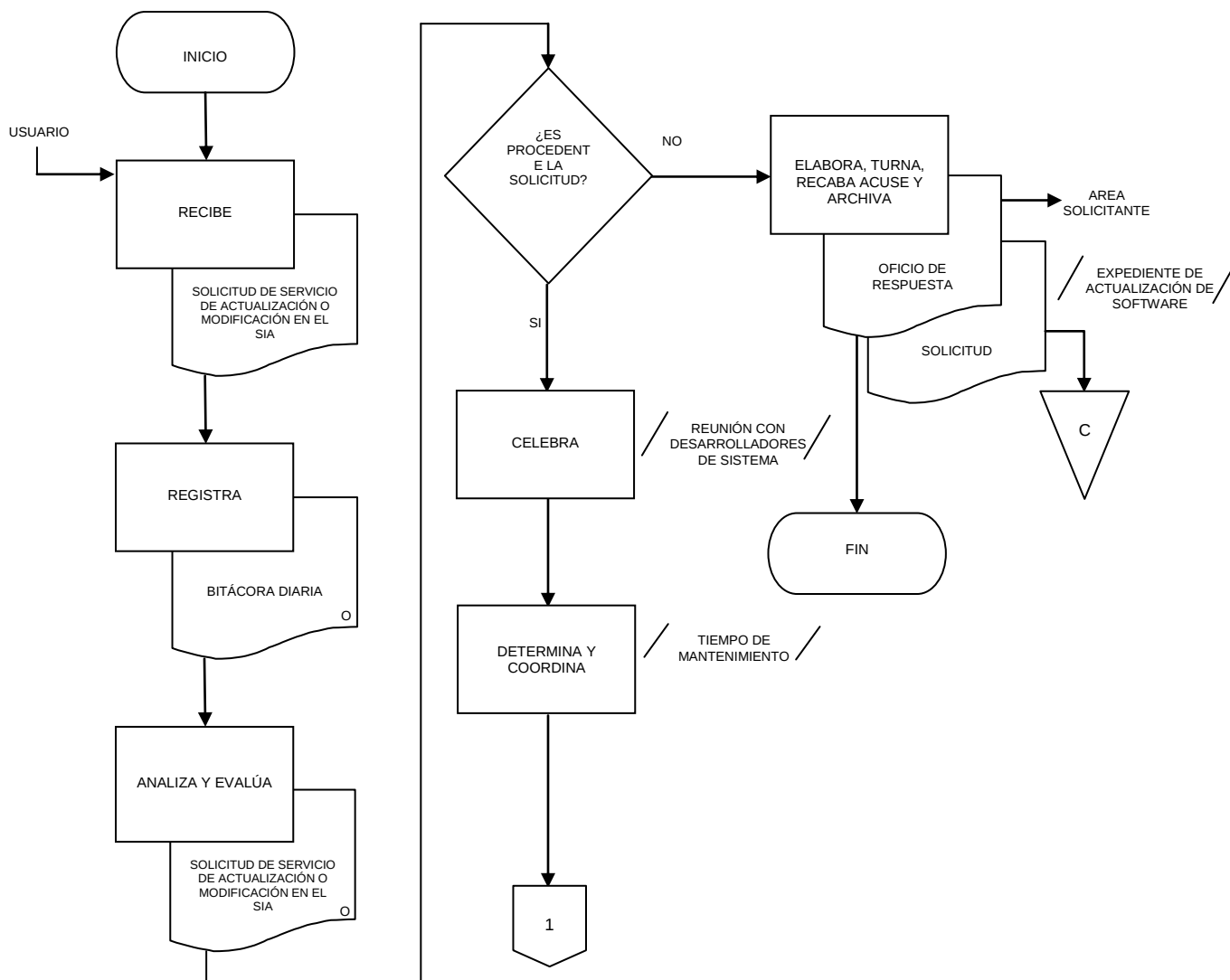
1. El Gerente de Informática es responsable de vigilar el correcto funcionamiento de los sistemas del Instituto.
2. Todo mantenimiento de software es solicitado por el responsable del área solicitante mediante el llenado de la **Solicitud de Servicio de Actualización o Modificación en el Sistema Integral de Administración**, en el cual debe describir las funcionalidades del software de forma detallada y lo más concretas posibles.
3. En caso de requerir actualizaciones y/o modificaciones en algún módulo de los sistemas o requerir integrar nuevos módulos, el área que los requiera es responsable de hacerlo saber a la Gerencia de Informática para su evaluación y toma de acción.
4. Es responsabilidad de la Gerencia de Informática mantener actualizado el **Plan de Contingencias de los Sistemas de Información**.
5. La Gerencia de Informática, evalúa y da el visto bueno de las aplicaciones comerciales que se adquieran para uso en las actividades cotidianas del IPAX.
6. Es responsabilidad de la Gerencia de Informática establecer los lineamientos para el desarrollo de los sistemas de información, cuando estos sean desarrollados por consultores o despachos externos.
7. El área solicitante que requiere una actualización y/o modificación, o integración de algunos módulos y después de haberlos revisado y atendido por la Gerencia de Informática, llena el **Formato de Entrega de Software** en el que declara y firma de conformidad.

FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	L.I. Rocío Pizarro Jaca Gerente de Informática	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

Área	Actividad	Descripción
Gerencia de Informática	1	Recibe del usuario Solicitud de Servicio de Actualización o Modificación en el Sistema Integral de Administración en original, justificando el motivo de los cambios.
	2	Registra en la Bitácora Diaria en original el reporte de servicio anotando hora de recepción y número de folio.
	3	Analiza y evalúa la solicitud del usuario. ¿Es procedente la solicitud?
	3 A	<u>En caso de no ser procedente la solicitud:</u> Elabora Oficio de Respuesta en original y copia explicando los motivos por los cuales fue negada su solicitud, turna original al área solicitante y recaba acuse de recibo en la copia que archiva de manera cronológica permanente en Expediente de Actualización de Software . Fin.
	4	<u>En caso de ser procedente la solicitud:</u> Celebra reunión con los desarrolladores del sistema acordando sobre la forma en que se realizará la solicitud demandada.
	5	Determina el tiempo necesario para realizar la solicitud y coordina con el área solicitante los tiempos estimados de mantenimiento.
	6	Realiza las adecuaciones solicitadas en los sistemas correspondientes.
	7	Presenta los resultados del proyecto para ser revisado y evaluado por el usuario. ¿Los resultados son satisfactorios?
	7 A	<u>En caso de no ser satisfactorios los resultados:</u> Recaba la información necesaria para realizar las adecuaciones. Continúa con la actividad número 6.
	8	Instala las actualizaciones en el software que utiliza el usuario.
	9	Completa formato Entrega de Software en original, recaba firmas de conformidad del usuario, del titular del área y el visto bueno del Gerente de Informática y archiva de manera cronológica permanente en Expediente de Actualización de Software . FIN DEL PROCEDIMIENTO.

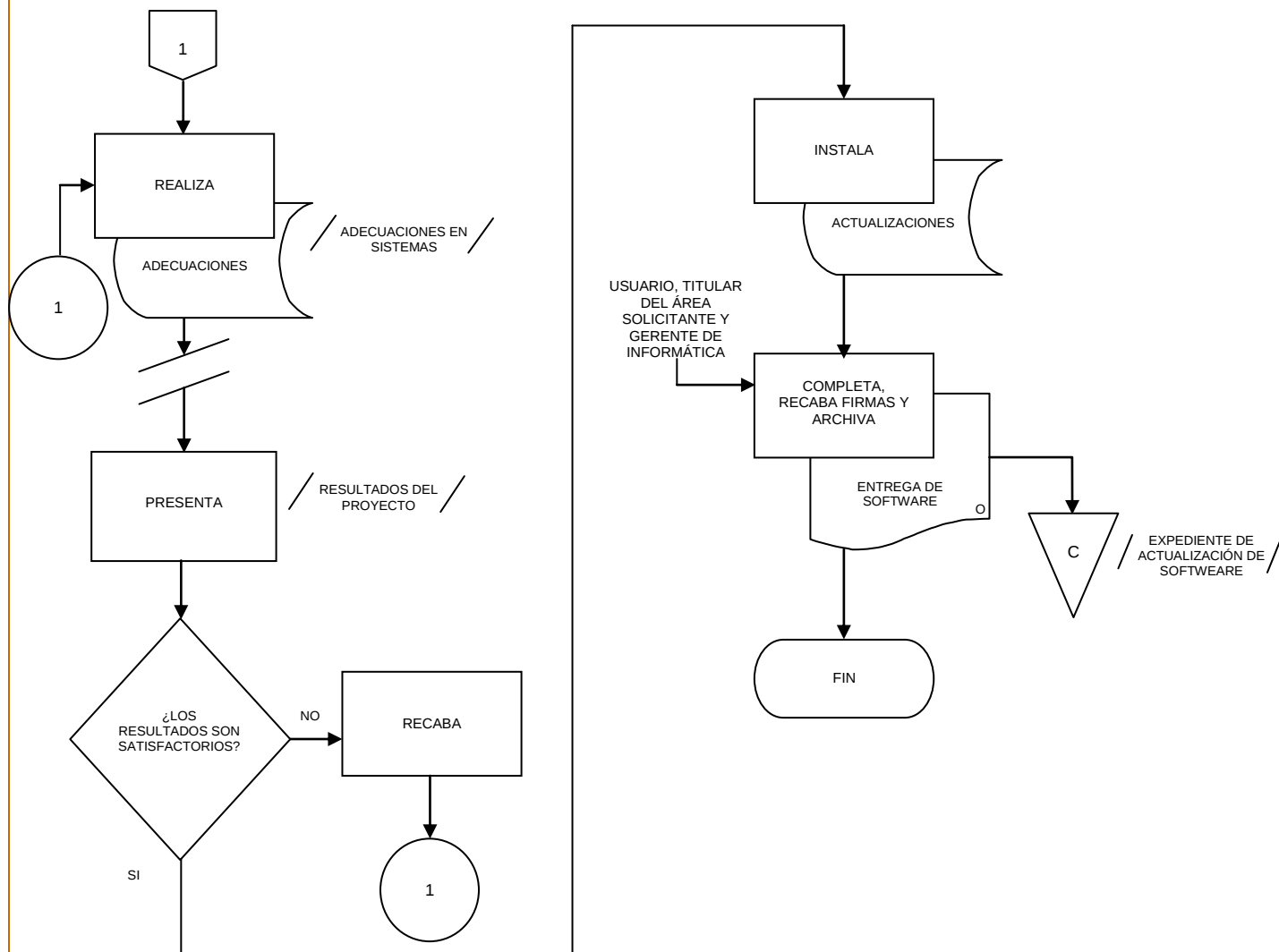
FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	L.I. Rocío Pizarro Jaca Gerente de Informática	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

DIAGRAMA



FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	L.I. Rocio Pizarro Jaca Gerente de Informática	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

DIAGRAMA



FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	L.I. Rocío Pizarro Jaca Gerente de Informática	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno