



CONTENIDO

1. Propósito	2
2. Alcance.....	2
3. Responsabilidad y autoridad.....	2
4. Normatividad aplicable	4
5. Políticas.....	5
6. Diagrama de bloque del procedimiento.....	8
7. Glosario.....	12
8. Anexos	14
9. Revisión Histórica	17



Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Redes y Telecomunicaciones
Área de Operación

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 10 Fecha: 14/09/2012

1. Propósito

Instalar, configurar y devolver la funcionalidad a los servidores propiedad de la UAEM que presenten problemas con el Sistema Operativo o las aplicaciones de software que tienen instaladas.

2. Alcance

El Procedimiento debe ser observado y aplicado por el Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones, el Área de Operación y usuario de la UAEM que solicite el servicio de Mantenimiento Correctivo, Instalación y Configuración de Software de Servidores.

Este servicio únicamente será proporcionado a servidores propiedad de la UAEM.

3. Responsabilidad y Autoridad

Autoridad	Responsabilidad
Unidad de Planeación y Apoyo Administrativo	- Recibir oficio de solicitud. - Si aplica, generar ticket en el SCSSS (Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio). - Entregar acuse de recibido de oficio si el usuario lo solicita.
Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones. - Autorizar o negar la solicitud de servicio en acuerdo con el Director de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. - Autorizar desviaciones a la forma de realizar el procedimiento.	- Si aplica, generar ticket en el SCSSS (Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio). - Gestionar recursos necesarios para el desarrollo de los servicios.
Responsable del Área de Operación - Si aplica, autorizar o negar el servicio con base a la competencia del personal y a la factibilidad técnica - Verificar el cumplimiento de las normatividades declaradas - Asignar responsable para atender la solicitud del servicio a través del Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicios (SCSSS). - Si aplica, documentar en el SCSSS la conformidad del servicio expresada por el usuario.	- Si aplica, generar ticket en el SCSSS (Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio). - Registrar información inherente al servicio en el SCSSS. - Realizar los servicios. - Comunicar los avances del servicio al usuario a través del SCSSS. - Dar seguimiento a la realización del servicio a través del SCSSS. - Verificar que el servicio cumpla con los requisitos del servicio. - Comunicar al usuario la conclusión del servicio a través del SCSSS, y solicitar al usuario el manifiesto de su conformidad.
Ingeniero de soporte - Si aplica, autorizar o negar el servicio con base a la competencia del personal y a la factibilidad técnica. - Asignar responsable para atender la solicitud del servicio en el SCSSS. - Si aplica, documentar en el SCSSS la conformidad del servicio expresada por el usuario.	- Si aplica, generar ticket en el SCSSS (Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio). - Registrar información inherente al servicio en el SCSSS - Realizar los servicios asignados - Comunicar los avances del servicio al usuario a través del SCSSS - Dar seguimiento a la realización del servicio a través del SCSSS - Verificar que el servicio cumpla con los requisitos del servicio - Comunicar al usuario la conclusión del



	servicio a través del SCSSS, y solicitar al usuario el manifiesto de su conformidad.
Auxiliar Técnico	- Si aplica, generar ticket en el SCSSS (Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio). - Registrar información inherente al servicio en el SCSSS - Realizar los servicios asignados. - Comunicar los avances del servicio al usuario a través del SCSSS. - Dar seguimiento al servicio a través del SCSSS. - Verificar que el servicio cumpla con los requisitos del servicio. - Comunicar al usuario la conclusión del servicio a través del SCSSS, y solicitar al usuario el manifiesto de su conformidad.

4. Normatividad aplicable

- **Ley Federal del Derecho de Autor.**

Artículo 13. – Los derechos de autor a los que se refiere esta ley se reconocen respecto de las obras de las siguientes ramas:

XI. Programas de cómputo

XIV. De compilación.... Como las bases de datos...

Artículo 231.- Constituyen infracciones en materia de comercio las siguientes conductas cuando sean realizadas con fines de lucro directo o indirecto:

VII.- Usar, reproducir o explotar una reserva de derechos protegida o un programa de cómputo sin el consentimiento del titular.

Artículo 232.- Las infracciones en materia de comercio previstas en la presente ley serán sancionadas por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial con multa:

I.- De cinco mil hasta diez mil días de salario mínimo en los casos previstos en las fracciones I, III, IV, V, VII, VIII y IX del artículo anterior.

Ver actualización en la página Web: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/122.pdf>

Ultima consulta 05/Septiembre/2012

- **Código Penal en Derechos de Autor.**

Artículo 424.- Se impondrá prisión de seis meses a seis años y de trescientos a tres mil días de multa:

III.- A quien use en forma dolosa, con fin de lucro y sin la autorización correspondiente obras protegidas por la Ley Federal del Derecho de Autor.

Artículo 424 bis.- Se impondrá prisión de tres a diez años y de dos mil a veinte mil días de multa:



Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Redes y Telecomunicaciones
Área de Operación

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	10	Fecha:	14/09/2012
---------------------	----	--------	------------

I. A quien produzca, reproduzca, introduzca al país, almacene, transporte, distribuya, venda o arriende copias de obras, fonogramas, videogramas o libros, protegidos por la Ley Federal del Derecho de Autor, en forma dolosa, con fin de especulación comercial y sin la autorización que en términos de la citada Ley deba otorgar el titular de los derechos de autor o de los derechos conexos.

Ver actualización en el sitio Web: Pág. 111 <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/9.pdf>

Última consulta 05/Septiembre/2012

- **Código Federal de Procedimientos Penales.**

Artículo 194.- Se califican como delitos graves, para todos los efectos legales, por afectar de manera importante valores fundamentales de la sociedad, los previstos en los ordenamientos legales siguientes:

I. Del Código Penal Federal, los delitos siguientes:

34) En materia de derechos de autor, previsto en el artículo 424 Bis.

VII. De la Ley de la Propiedad Industrial, los delitos previstos en el artículo 223, fracciones II y III.

Ver actualización en el sitio Web: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/7.pdf>

Última consulta 05/Septiembre/2012

- **Reglamento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la UAEM.**
Artículos 14, 17,18, 19, 20, 21, 28 y 29.

5. Políticas

1. Los servicios deberán ser solicitados por el Responsable de las TIC en el ámbito universitario, por los usuarios externos con los que se tenga un acuerdo formal a través del SCSSS, oficio o por medio de la Mesa de Atención a Usuarios de la DTIC.
2. Los servicios que requieran de un oficio deberán ser solicitados a través del SCSSS, adjuntando el oficio en formato digital, previamente emitido y firmado por el titular del ámbito universitario y con el sello correspondiente o adjuntado mensaje de correo electrónico emitido desde la cuenta de correo electrónico institucional del titular del ámbito universitario en formato .msg.
No será necesario entregar el oficio impreso. De ser requerido un acuse, se podrá solicitar en la Unidad de Planeación y Apoyo Administrativo de la DTIC.
3. Solamente podrán ser instalados los servidores que pertenezcan a la UAEM, por lo que todo equipo que ingrese a la DTIC al Área de Operación deberá portar la etiqueta de bienes patrimoniales de la UAEM.
4. El Director de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones o el Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones podrán autorizar modificaciones a la manera de realizar el procedimiento.
5. En caso de que la solicitud del servicio no contenga todos los datos requeridos, esta no procederá y el servicio será cancelado.
6. Si un equipo no porta el número bienes patrimoniales de la UAEM, será necesario que el titular de la dependencia, envíe un oficio, en el cual haga constar que es un bien propiedad de la UAEM.



Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Redes y Telecomunicaciones
Área de Operación

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	10	Fecha:	14/09/2012
---------------------	----	--------	------------

7. La comunicación con el usuario y seguimiento del servicio se llevarán a través del Responsable de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del ámbito universitario, por medio del SCSSS.
8. Al realizar la solicitud de servicio a(a través del SCSSS; se deben de proporcionar los siguientes datos: la marca, el modelo, número de serie y número de bien patrimonial del servidor; tamaño de/los discos duros, cantidad de RAM, número y velocidad de los procesadores, número y tamaño de la (s) partición (es), nombre del servidor, dirección IP, versión e idioma del sistema operativo y aplicaciones a instalar. También será necesario especificar el uso al cual será dedicado; nombre, teléfono, cargo y cuenta de correo electrónico de la persona responsable del mismo.
9. Para poder llevar a cabo el servicio será necesario que el Área de Operación determine con base a las características físicas del servidor y a la competencia del personal; si es posible su realización, lo cual será comunicado al usuario a través del SCSSS.
10. El servicio podrá ser negado por falta de factibilidad técnica, no sea viable o por razones de seguridad y esto deberá ser notificado al usuario por medio del SCSSS.
11. Al ingresar el servidor, el personal del Área de Operación requisitará una hoja de entrada de equipo, entregando la original al usuario y conservando una copia en el Área de Operación y otra en la recepción de la DTIC. En el caso de que el servidor a instalar sea propiedad de la DTIC se omitirá el oficio de solicitud y las hojas de entrada y salida de equipo, ya que el control se lleva a través del Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio (SCSSS).
12. El usuario deberá de traer junto con el equipo, manuales, cables, accesorios especiales y discos de controladores para agilizar el servicio, mismos que se devolverán a la salida del equipo.
13. El Área de Operación no se hace responsable por partes o accesorios no especificados en la hoja de entrada de equipo.
14. En el caso de que el servidor en cuestión requiera de alguna parte o presente fallas de hardware, esté será turnado al Área de Hardware de la DTIC, aplicando las políticas correspondientes al procedimiento de Mantenimiento, Actualización, y Dictamen de Equipo de Computo; cabe destacar que el canal de comunicación para el usuario será el Área de Operación.
15. El Área de Operación solamente instalará software libre o licenciado en caso de contar con este en la DTIC; si el usuario requiriera de algún software que no se tenga en la DTIC, éste deberá proporcionar los medios de instalación y la licencia original, mismos que se instalan bajo su responsabilidad.
16. La comunicación con el usuario y seguimiento del servicio se llevará a través del SCSSS.
17. La notificación al usuario del estado de su servicio o conclusión del mismo será a través del SCSSS.
18. El servidor deberá de ser probado en presencia del usuario, en caso de solicitarlo, para que este verifique que el servicio cumple con lo establecido en la solicitud del servicio.
19. Para entregar el servidor será necesario requisitar una hoja de salida de equipo, entregándole la original al usuario, conservando una copia en el Área de Operación y otra en la recepción de la DTIC.
20. Al concluir el servicio el usuario deberá llenar el campo de "Conformidad del servicio" y colocará el ticket en estado "Cerrado" en el SCSSS.
21. Si un usuario ingresa una solicitud de servicio, pero no ingresa el servidor a instalar al Área de Operación en un máximo de 15 días, el servicio se cancelará, si requiriera del servicio tendrá que realizar una nueva solicitud.



Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Redes y Telecomunicaciones
Área de Operación

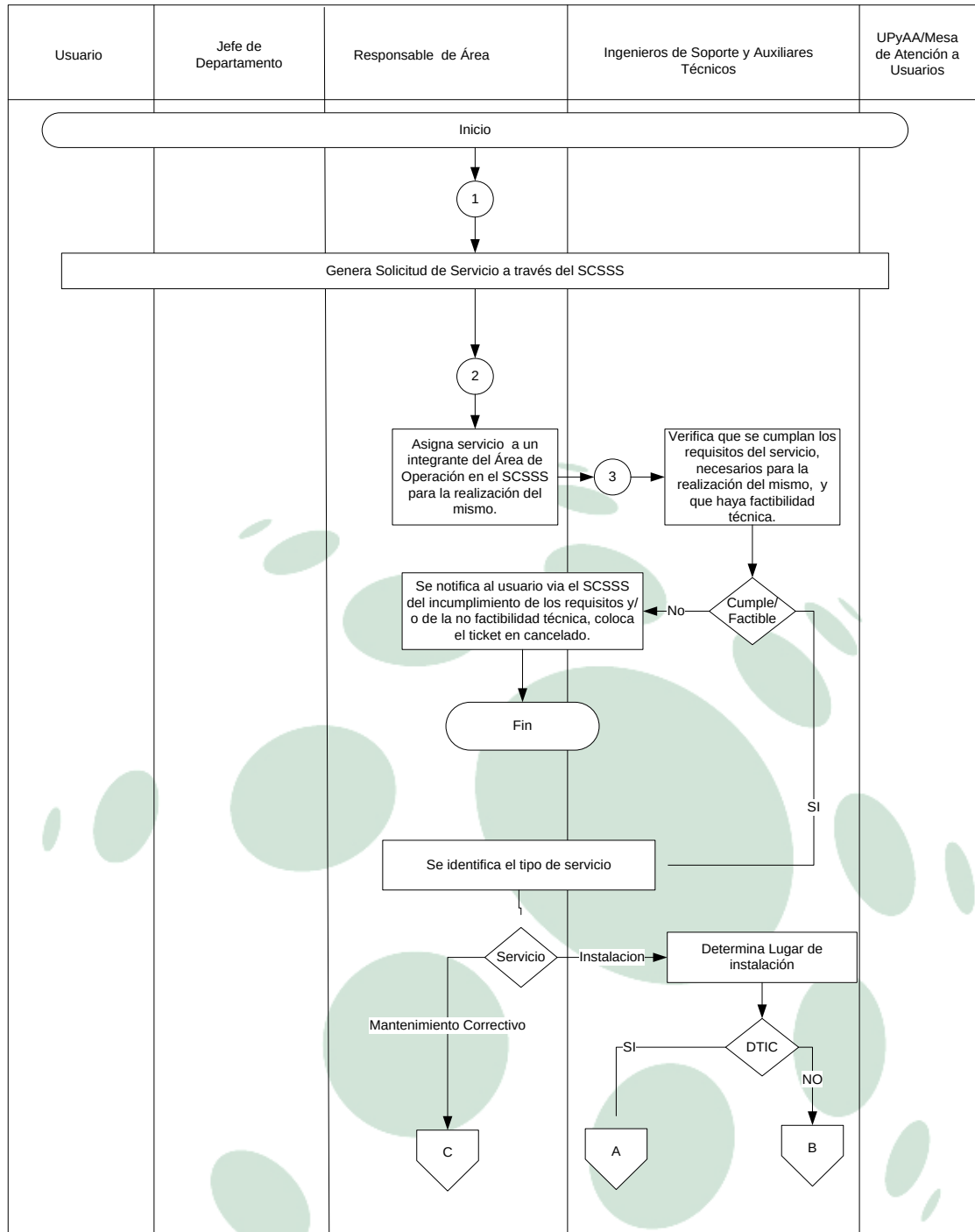
Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	10	Fecha:	14/09/2012
---------------------	----	--------	------------

22. La responsabilidad de actualizar el servidor después de entregado será del responsable del mismo en la Dependencia o Espacio Académico en el cual se encuentre el servidor.
23. La trazabilidad se llevará a cabo a través de la adecuada identificación de los servicios a lo largo de su realización y hasta su entrega, mediante el identificador del servicio que es generado por el SCSSS.
24. Se preservará la conformidad del servicio durante el proceso interno y hasta la entrega del destino previsto, a través del identificador del servicio que es generado por el SCSSS.
25. Todo servidor que ingresa al Área de Operación es protegido, ya que el acceso a la misma es restringido.
26. La Unidad de Planeación y Apoyo Administrativo de la DTIC es la responsable de dar mantenimiento a la infraestructura, lo que permite asegurar que los bienes propiedad del usuario no sufren deterioro, pérdida parcial o total.
27. Cualquier bien que sea propiedad del usuario que se pierda, deteriore o que de algún modo considere inadecuado para su uso debe de ser registrado y comunicado al usuario.



6. Diagrama de bloque del procedimiento.

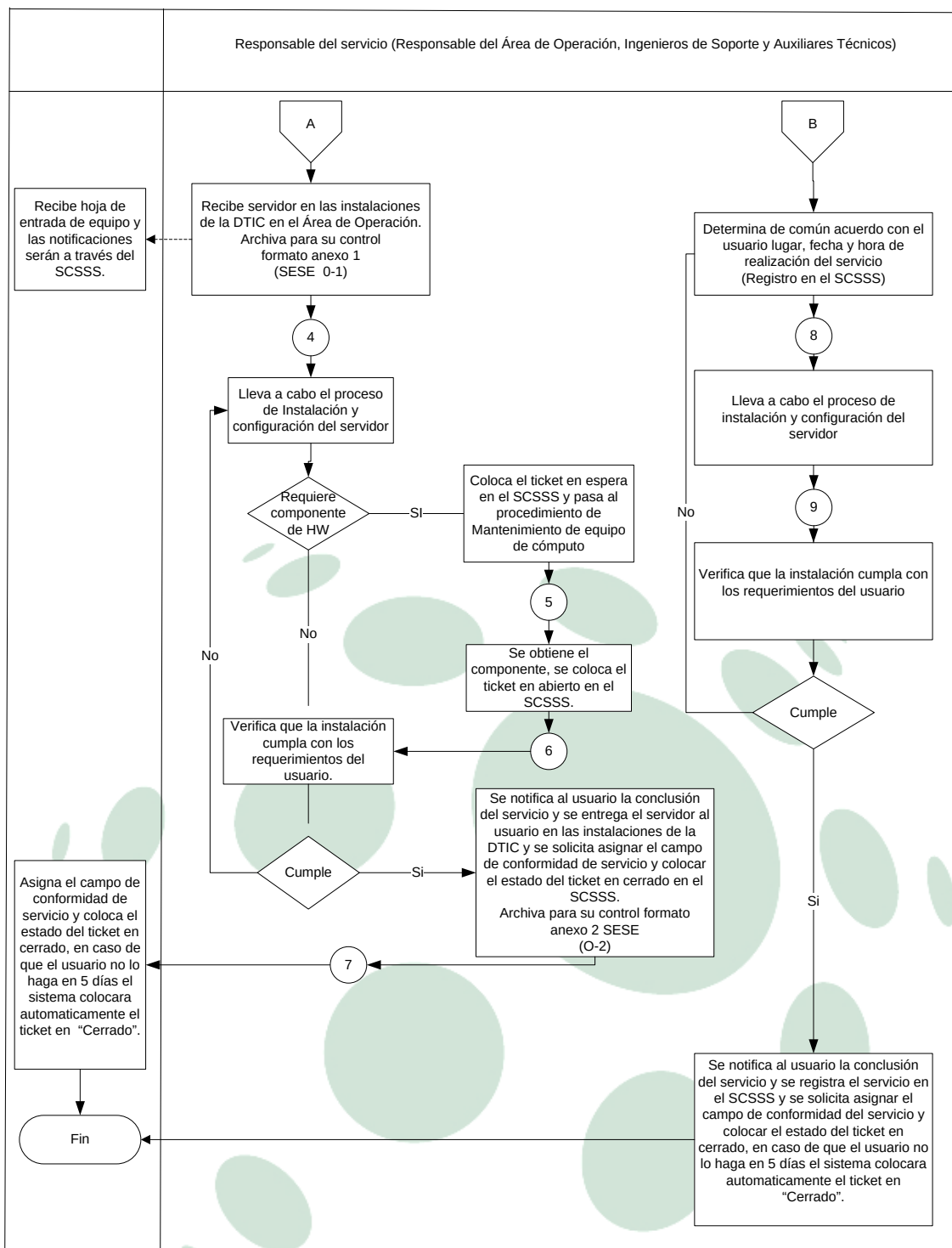




Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Redes y Telecomunicaciones
Área de Operación

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 10 Fecha: 14/09/2012

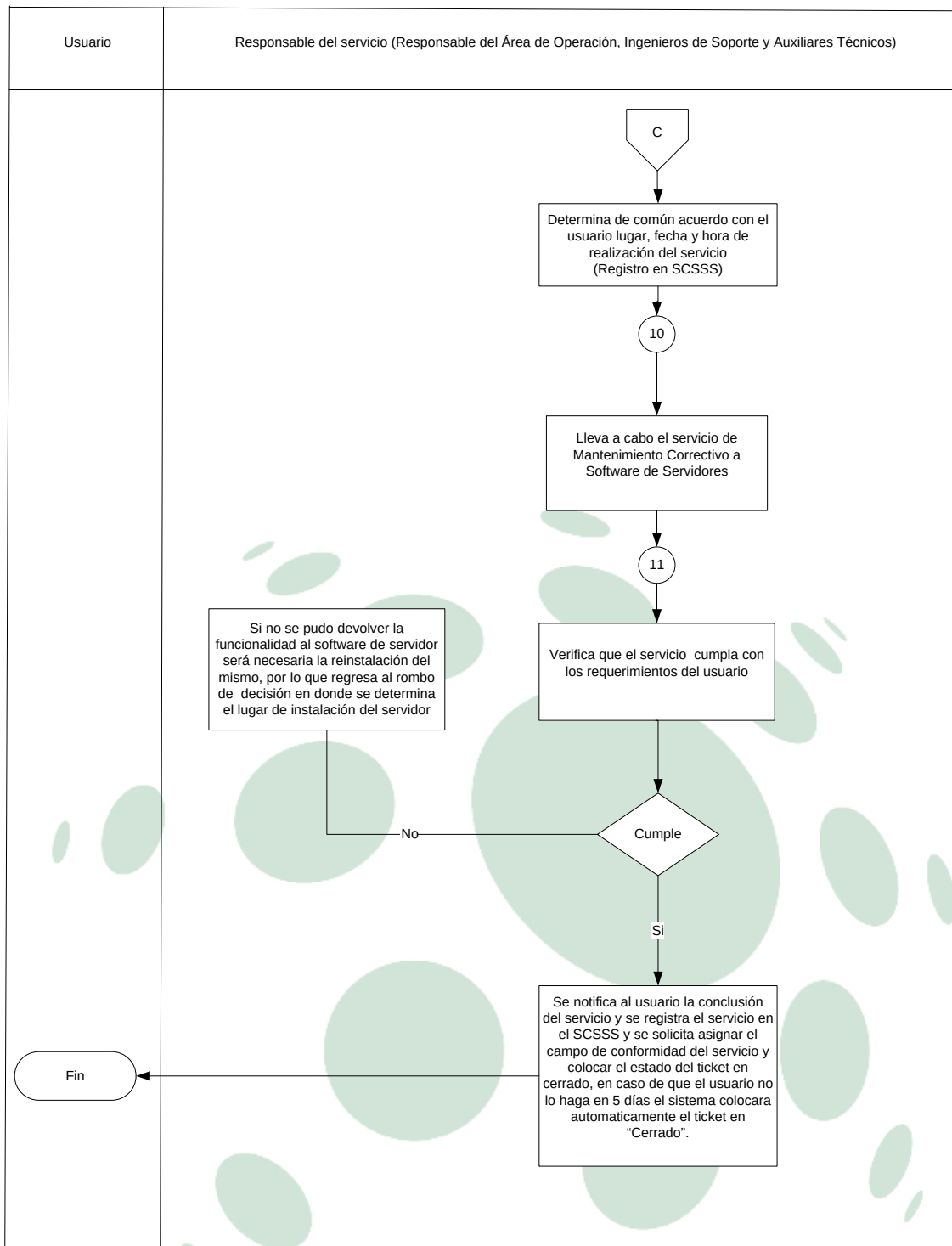




Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Redes y Telecomunicaciones
Área de Operación

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 10 Fecha: 14/09/2012





7. Glosario

SO. Sistema Operativo.

Usuario. Responsable de TIC o Responsable Administrativo del ámbito universitario.

Instalación y configuración de servidores. Hace referencia a la instalación de SO, tales como Linux, Windows 2003 Server, Solaris, entre otros; así como los servicios que prestan cada uno de estos, tales el caso de manejadores de bases de datos, servidores de web, correo, ftp, software de seguridad, aplicaciones propias, etc.

Mantenimiento Correctivo a Software de Servidores. Se entiende como devolver al estado óptimo las aplicaciones y Sistema Operativo instalados en los servidores propiedad de la UAEM.

MDB. Manejador de base de datos (Oracle, informix, SQL-Server, etc).

Parches. Suplementos al SO que eliminan huecos de seguridad.

Cinta. Medio magnético que se utiliza para respaldar información de forma secuencial.

Herramientas de seguridad. Antivirus, parches, suplementos, configuraciones.

Servidor de Bases de Datos. Es un software de propósito específico que permite manejar de manera clara, sencilla y ordenada un conjunto de datos que posteriormente se convertirán en información.

Servidor de Web. Un servidor web se encarga de mantenerse a la espera de peticiones HTTP llevada a cabo por un cliente HTTP que solemos conocer como navegador. El navegador realiza una petición al servidor y éste le responde con el contenido que el cliente solicita.

Servidor de correo electrónico. Servicio de red para permitir a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos.

Servidor de ftp. Es un software de propósito específico que permite la transferencia de archivos entre sistemas conectados a una red TCP basado en la arquitectura cliente-servidor.

Actualizaciones. Actualización de un programa usado para solucionar problemas o la usabilidad de una versión previa de la aplicación. Esto puede incluir cualquier programa desde un procesador de texto, videojuego hasta un sistema operativo.

DTIC. Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

SESE. Sistema de entrada y Salida de equipo.

SCSSS. Sistema de Control y Seguimiento de solicitudes de Servicio.

Responsable de TIC (RTIC). Responsable del Proceso en el ámbito universitario.



Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Redes y Telecomunicaciones
Área de Operación

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. **10** Fecha: **14/09/2012**

8. Anexos

1. Hoja de Entrada de Equipo
2. Hoja de Salida de Equipo

9. Revisión Histórica

Numero de revisión	Fecha de revisión	Reviso (Puesto)	Reaprobado (Puesto)	Descripción del cambio
01	07/01/2009	Responsable del Área de Operación	Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	Reestructuración de las políticas del procedimiento. Reestructuración del Diagrama de bloque del procedimiento.
02	28/09/2009	Responsable del Área de Operación	Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	Cambio de Responsable de Cómputo por Responsable del Proceso en el espacio académico (RP). Cambio de dependencia o espacio universitario por ámbito universitario. Cambio de Departamento de Apoyo Administrativo por Unidad de Planeación y Apoyo Administrativo. Cambio de Formatos - Cambio de adscripción y nombre de la Dirección de Servicios de Cómputo por: Oficina de Rectoría Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
03	10/11/09	Administrador del Proceso y Representante del SGC (RD)	Comité de Calidad	Cambio en el Diagrama de bloque del procedimiento: DSC por DTIC. Cambio en Revisión Histórica: Revisado (Responsable del área de operación por Administrador



Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Redes y Telecomunicaciones
Área de Operación

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 10 Fecha: 14/09/2012

				del Proceso y Representante del SGC (RD)), Reaprobado (Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones por Comité de Calidad), También se elimina lo relacionado con el Sistema de Bitácoras. Cambios en Anexos: Se elimina Anexo 3: Bitácora
04	19/03/2010	Administrador del Proceso y Representante del SGC (RD)	Comité de Calidad	Se modifico política No. 1 y eliminaron las políticas 10, 11 ya que no se realizaban y se agrego columna en el diagrama de bloque (Soporte en línea)
05	01/05/2010	Administrador del Proceso y Representante del SGC (RD)	Comité de Calidad	Se Agrego responsabilidad a la UPyAA y a los demás puestos dentro del procedimiento, se modifico la política No. 1, se modifico el diagrama de bloque y se modifico el glosario.
06	01/06/10	Administrador del Proceso y Representante del SGC (RD)	Comité de Calidad	Se modifico la política No. 2
07	22/10/2010	Administrador del Proceso y Representante del SGC (RD)	Comité de Calidad	Se agrego Tabla de Responsabilidad y Autoridad. Ya no va el recuadro de versión y fecha en la parte superior izquierda, se controlan con la esquina superior derecha. Cambio en redacción de la política No. 13. En el apartado de normatividad aplicable en la Ley Federal del Derecho de Autor, se modifico la fecha de consulta. En el Código Penal en



Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Redes y Telecomunicaciones
Área de Operación

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 10 Fecha: 14/09/2012

				Derechos de Autor cambio la URL a la que hace mención y la fecha de última consulta. En el Código federal de Procedimientos Penales se modifico la fecha de última consulta.
08	14/09/2011	Administrador del Proceso y Representante del SGC (RD)	Comité de Calidad	En el apartado de normatividad aplicable en la Ley Federal del Derecho de Autor, se modifico la fecha de consulta. En el Código Penal en Derechos de Autor cambio la URL a la que hace mención y la fecha de última consulta. En el Código federal de Procedimientos Penales se modifico la fecha de última consulta. Cambios en las fechas del formato, fecha de revisión, fecha de aprobación y número de versión.
09	21/03/2012	Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Se eliminó el puesto de Operador de Respalos y las funciones se agregaron al Ingeniero de Soporte y Auxiliar Técnico. Se agrego el artículo 17 del reglamento de tecnologías de la Información y comunicaciones a la normatividad aplicable. Se actualizaron las fechas de consulta de la normatividad aplicable. Se agregaron y/o modificaron las políticas1, 9 y 10.



Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Redes y Telecomunicaciones
Área de Operación

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. **10** Fecha: **14/09/2012**

				Se cambio en el procedimiento toda referencia a soporte técnico en línea por mesa de servicios. Se eliminaron la etapas del procedimiento ya que estas se encuentran descritas en el Plan de calidad. Se realizaron cambios en las fechas del formato, fecha de revisión, fecha de aprobación y número de versión.
10	05/09/2012	Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones y RD	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Se actualizaron las fechas de consulta de la normatividad aplicable. Se cambio mesa de servicios por Mesa de Atención a Usuarios