1.- PROPÓSITO

Desarrollar, mantener y conservar la infraestructura informática requerida para satisfacer las necesidades de los departamentos que conforman la Universidad Tecnológica Paso del Norte.

2.- ALCANCE

Aplicaciones informáticas, sistemas de comunicación, equipamiento e instalaciones informáticas de todas las áreas de la Universidad Tecnológica Paso del Norte.

3.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a) Los encargados de área, podrán enviar al departamento de infraestructura informática la anomalía, deterioro o requerimiento en el equipo de cómputo mediante la mesa de servicio digital https://soporte.utpn.edu.mx o correo electrónico soporte.tecnico@utpn.edu.mx.

b) La detección de desperfectos en el equipo e instalaciones deberá generar a su vez, una inspección de todos los casos posibles, la orden de servicio será generada mediante la mesa de servicio digital.
c) Cada área será responsable del cuidado, buen uso y funcionamiento del equipo asignado y reportará el deterioro que se presente al departamento de infraestructura informática.
d) El departamento de infraestructura informática deberá considerar los riesgos potenciales que afecten el funcionamiento óptimo de ella.
e) Se deberá asegurar la vigencia del equipo de cómputo.
f) Se realizará un programa anual de mantenimiento preventivo a equipo informático mediante el formato F-INF-01 (formato de mantenimiento anual de equipo de cómputo).

4.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1.- Continuidad de las aplicaciones informáticas	Mantiene servidores virtuales en donde se alojan aplicaciones y servicios informáticos (correo electrónico, sistema de servicios estudiantiles, portal web, licencias de software centralizadas).	Personal de Sistemas
2.- Respaldo de la información.	Se genera periódicamente respaldo de la información generada por la institución en unidades de almacenamiento externo.	Personal de Sistemas
3.- Seguridad de la infraestructura informática.	Previene la entrada de software malicioso a través del uso de corta fuegos y antivirus, el acceso físico a las áreas de sistemas está limitado sólo al personal autorizado y se actualizan las contraseñas de equipo y aplicaciones informáticas al menos cada 6 meses.	Personal de Sistemas
4.- Solicitud de cambio de contraseña y/o acceso a los servicios en la nube	Informa el extravío o cambio de contraseña para acceder a los servicios en la nube (correo institucional, Servicio estudiantil) con la solicitud de contraseña y/o acceso a los servicios en la nube **(F-INF-03).**	Personal de la UT Paso del Norte y Alumnos
5. Realización del cambio de contraseña de acceso a los servicios en la nube	Realiza las medidas para proteger la cuenta y elabora el reporte de cambio de contraseña **(F-INF-03)** Envía por correo electrónico las instrucciones para cambiar la contraseña de los servicios en la nube.	Personal de Sistemas
6.- Elaboración de programa de mantenimiento informático preventivo anual	Elabora el programa anual de mantenimiento preventivo a equipo informático**, (F-INF-05)**	Responsable del área de Sistemas
7.- Realización del mantenimiento preventivo.	Realiza las tareas asignadas para el mantenimiento preventivo y elabora reporte de mantenimiento preventivo, **(F-INF-01).**	Personal de Sistemas
8.- Solicitud de mantenimiento correctivo.	Detecta falla en la infraestructura informática y envía reporte para su atención a través de una solicitud en la mesa de servicio digital https://soporte.utpn.edu.mx	Personal de la UT Paso del Norte

9.- Mantenimiento correctivo.	Atiende reporte de falla y al finalizar cierra la solicitud de mantenimiento en la mesa de servicio digital. Realiza la solicitud de soporte técnico **(F-INF-04)** donde el solicitante y personal de infraestructura informática firman de conformidad.	Personal de Sistemas
10.- Solicitud de instalación de software	Solicita la instalación de aplicaciones informáticas requeridas para el desarrollo de las actividades de su departamento a través de la mesa de servicio digital https://soporte.utpn.edu.mx	Personal de la UT Paso del Norte
11.- Instalación de software	Instala aplicaciones informáticas requeridas por el personal de la UT Paso del Norte y cierra la solicitud en la mesa de servicio digital.	Personal de Sistemas
12.- Validación del soporte	A través de un comentario en la solicitud de la mesa de servicio digital, https://soporte.utpn.edu.mx valida la solución a su solicitud. Finaliza la solicitud de soporte técnico donde el solicitante y personal de infraestructura informática firman de conformidad. **(F-INF-04)**	Personal de la UT Paso del Norte / Personal de Sistemas
13.- Validación de la vigencia del equipo y software.	Actualiza formato Vigencia de equipo de cómputo y software, **(F-INF-02)**	Personal de Sistemas

6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Información Documentada	Tiempo de Conservación	Disposición	Responsable de conservarlo	Código de Información documentada

7.- INFORMACION DOCUMENTADA

Información Documentada	Tiempo de Conservación	Disposición	Responsable de conservarlo	Código de Información documentada
Programa de mantenimiento informático preventivo anual.	2 años	Destrucción	Personal de Sistemas	F-INF-05
Reporte y Solicitud de mantenimiento a equipo informático. (a través de página web de la mesa de servicio digital).	Permanente	Electrónica (página web mesa de servicio digital, http://soporte.utpn.edu.mx)	Personal de Sistemas	N/A
Vigencia de software Y equipo informático	Permanente	N/A	Personal de Sistemas	F-INF-02
Solicitud de contraseña y/o acceso a servicios en la nube	2 años	Destrucción	Personal de Sistemas	F-INF-03
Mantenimiento anual de equipo de cómputo	2 años	Destrucción	Personal de Sistemas	F-INF-01
Solicitud de soporte técnico	2 años	Destrucción	Personal de Sistemas	F-INF-04

8.- GLOSARIO

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

9.- CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

Numero de Revision	Fecha de Actualizacion	Descripcion del cambio

10.- INDICES DE DESEMPEÑO

Indicador	Meta	Medición	Frecuencia de Medición
Mantenimiento Preventivo	100%	Cant. de equipos con mantenimiento/Cant. de equipos programados	Cuatrimestral

Mantenimiento Correctivo	100%	Cant. de Órdenes atendidas/Cant. de Órdenes requeridas	Cuatrimestral