

	<b>PROCEDIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA</b>	Código: P-INF-01
		Revisión: 1 24/09/2024
		Punto(s) de la Norma que aplica: 7.1.3
		Página: <b>1 de 5</b>

## 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 el 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.
- 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).

	<b>PROCEDIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA</b>	Código: P-INF-01
		Revisión: 1 24/09/2024
		Punto(s) de la Norma que aplica: 7.1.3
		Página: <b>2 de 5</b>

#### 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 diariamente respaldo de la información generada por la institución en servidor NASS.	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.	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 ( <b>F-INF-03</b> ).	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 ( <b>F-INF-03</b> ) Envía por correo electrónico las instrucciones para cambiar la contraseña de los servicios en la nube.	Personal de Sistemas
6.- Realización del mantenimiento preventivo.	Realiza las tareas asignadas para el mantenimiento preventivo y elabora reporte de mantenimiento preventivo, ( <b>F-INF-01</b> ).	Personal de Sistemas
7.- Solicitud de mantenimiento correctivo.	Detecta falla en la infraestructura informática y envía reporte para su atención a través del correo <a href="https://soporte.utpn.edu.mx">https://soporte.utpn.edu.mx</a>	Personal de la UT Paso del Norte

	<b>PROCEDIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA</b>	Código: P-INF-01
		Revisión: 1 24/09/2024
		Punto(s) de la Norma que aplica: 7.1.3
		Página: <b>3 de 5</b>

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

## 6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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

	<b>PROCEDIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA</b>	Código: P-INF-01
		Revisión: 1 24/09/2024
		Punto(s) de la Norma que aplica: 7.1.3
		Página: <b>4 de 5</b>

## 7.- INFORMACION DOCUMENTADA

Información Documentada	Tiempo de Conservación	Disposición	Responsable de conservarlo	Código de Información documentada
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 Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
1	24-09-2024	Se realizan modificaciones en procedimiento por cambios en mesa de servicio y en mejora del departamento de Infraestructura Informática.

## 10.- INDICES DE DESEMPEÑO

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

	<b>PROCEDIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA</b>	Código: P-INF-01
		Revisión: 1 24/09/2024
		Punto(s) de la Norma que aplica: 7.1.3
		Página: <b>5 de 5</b>

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