

**Código**  
PR-DAF-STI-01 R00

**Fecha de emisión**  
14/10/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Identificar las Opciones de Solución de Tecnologías de la Información

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>I. OBJETIVO</b>	<b>2</b>
<b>II. ALCANCE</b>	<b>2</b>
<b>III. FUNDAMENTO LEGAL</b>	<b>2</b>
<b>IV. DEFINICIONES</b>	<b>2</b>
<b>V. RESPONSABILIDADES</b>	<b>2</b>
<b>VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>2</b>
<b>VII. INDICADOR</b>	<b>3</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>3</b>
<b>IX. CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>4</b>
<b>X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>4</b>



**Código**  
PR-DAF-STI-01 R00

**Fecha de emisión**  
14/10/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Identificar las Opciones de Solución de Tecnologías de la Información

## I. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para identificar o diseñar los Servicios de Tecnologías de la Información que la Universidad Politécnica de Yucatán requiere, considerando de manera integral, aspectos relevantes sobre la capacidad, disponibilidad, continuidad e innovación.

## II. ALCANCE

Aplica para el personal del Departamento de Servicios de Tecnologías de la Información y de observancia para las unidades administrativas de la Universidad Politécnica de Yucatán.

## III. FUNDAMENTO LEGAL

### Ámbito Federal

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

### Ámbito Estatal

Artículo 26, fracción VI Lineamientos para la implementación del sistema de control interno institucional en las dependencias y entidades de la administración pública estatal.  
Constitución Política del Estado de Yucatán.

## IV. DEFINICIONES

Plataforma: Sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o de software con los que es compatible

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación.

UA: Unidad Administrativa.

## V. RESPONSABILIDADES

1. Jefe de Departamento de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicación.
  - 1.1. Coordinar, aplicar y supervisar el procedimiento en todas sus actividades.
  - 1.2. Evaluar las solicitudes de adquisición, desarrollo y mantenimiento de Tecnologías de la Información.

## VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe de Departamento de Servicios de TIC.

1. Recibe, por correo electrónico, de la UA, solicitud de adquisición, desarrollo o mantenimiento de servicios de TI.
2. Determina con base a la solicitud si es una adquisición, desarrollo o mantenimiento.
3. ¿Es un Mantenimiento?
  - Si; Continúa con la actividad 4.
  - No; Continúa con la actividad 5.
4. Procede con base al procedimiento PR-DAF-STI-02 Procedimiento para Realizar Soporte Técnico.



**Código**  
PR-DAF-STI-01 R00

**Fecha de emisión**  
14/10/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Identificar las Opciones de Solución de Tecnologías de la Información

5. Solicita a la UA, por correo electrónico, información sobre el servicio, para identificar si la solución es una adquisición o desarrollo.
6. Revisa, en las plataformas existentes, herramientas que cumplan con el requerimiento de la solicitud.
7. ¿Existen herramientas?
  - Si; Continúa con la actividad 12.
  - No; Continúa con la actividad 8.
8. ¿Es una adquisición?
  - Si; Continúa con la actividad 9.
  - No; Continúa con la actividad 6.
9. Analiza y valora, con base a las especificaciones proporcionadas alternativas de adquisición de acuerdo a las plataformas existentes para validar que sean compatibles.
10. Turna las alternativas de adquisición a la UA solicitante para que ésta proceda a la adquisición con base al PR-DAF-SGE-01 Procedimiento para realizar la adquisición de bienes y servicios.
11. Recibe la solución, verificando que la implementación, cumpla con las especificaciones técnicas.
12. Realiza pruebas, se acuerda tiempos de entrega, se entrega la solución y se valida.
13. Integra expediente electrónico de solicitudes.

**Fin del procedimiento.**

**VII. INDICADOR**

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Efectividad de atención a solicitudes de servicios de TI	$(\text{Total de solicitudes recibidas y finalizadas} / \text{Total de solicitudes recibidas}) * 100$	Porcentaje	Mensual	00%

**VIII. ANEXOS**

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Identificar las Opciones de Solución de Tecnologías de la Información	STI	Indefinido	Indefinido	Indefinido	Indefinido

\*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

**Código**  
PR-DAF-STI-01 R00

**Fecha de emisión**  
14/10/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Identificar las Opciones de Solución de Tecnologías de la Información

#### IX. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
14/10/2020	00	Generación del documento.

#### X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó

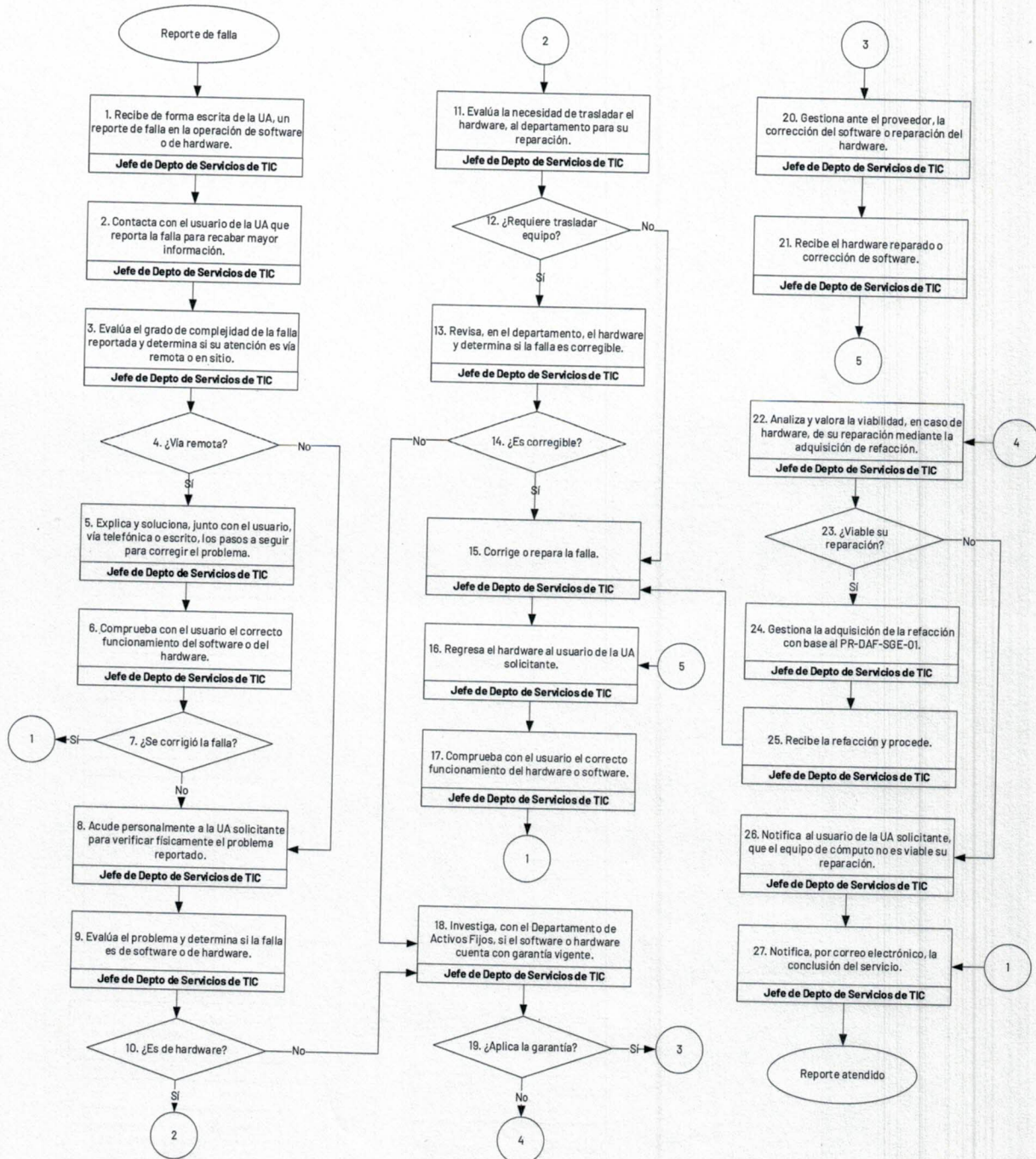


---

**Ing. Luis Campos**  
**Ingeniero en Sistemas**



**Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar Soporte Técnico**



*[Handwritten signature]*