

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PDA08.02</i>
	Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones Informáticas	Emisión:	<i>30 de Noviembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 1 de 6</i>

1.- OBJETIVO

Identificar y establecer las actividades necesarias para el desarrollo y mantenimiento de soluciones informáticas que proporcionen datos e información útil para la toma de decisiones y que ayuden en los procesos de operación del ITESCA.

2.- ALCANCE

Aplica a todas las áreas de la Institución que generen o utilicen algún tipo de datos o información necesaria para la toma de decisiones o prestación de servicios.

3.- REFERENCIAS

3.1 MGC01.01 Manual de Gestión de la Calidad del ITESCA

4.- DEFINICIONES

4.1 Solución Informática (SI): Conjunto de componentes de software que reciben, procesan, almacenan y emiten datos e información que ayudan en la operación normal de la Institución y en la toma de decisiones.

5.- RESPONSABILIDADES

5.1 Coordinador de Tecnologías de Información: Evalúa solicitud y autoriza el desarrollo de soluciones informáticas. Se reúne a los clientes para recabar los requerimientos de la solución informática nueva o para actualizar. Define tiempos de desarrollo, así como generar la documentación que respalda la solución informática.

5.2 Programador: Desarrolla la programación para la solución informática.

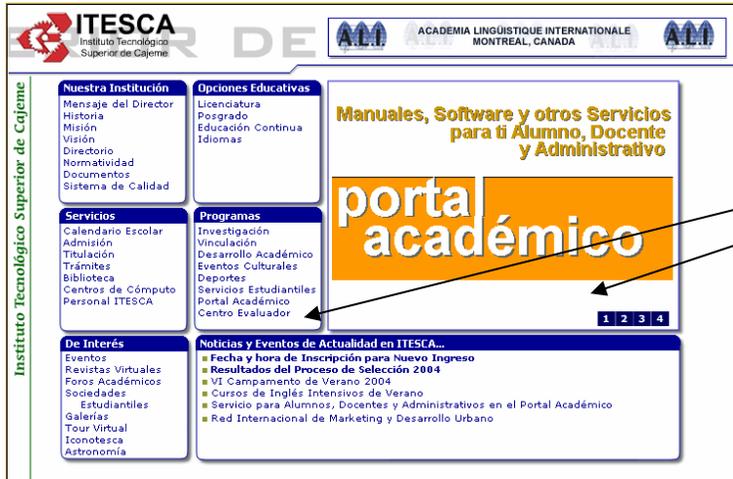
6.- DESARROLLO

6.1 Realizar Solicitud de Desarrollo de la Solución

El cliente debe elaborar la Solicitud de Servicios Web y Sistemas, esta solicitud se accesa a través del Portal Académico de la página de Internet institucional (<http://www.itesca.edu.mx>).

Elaboró LIC. HUMBERTO EDUARDO SÁNCHEZ Desarrollo de Sistemas	Revisó M.I. GUADALUPE VÁSQUEZ CHÁVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Dirección General
--	--	---

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PDA08.02</i>
	Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones Informáticas	Emisión:	<i>30 de Noviembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 2 de 6</i>



El acceso al portal requiere de su número de nómina y clave de identificación personal (CIP) la cual es proporcionada por el Departamento de Operación y Registro Escolar.

En el apartado de "Servicios" se selecciona la Solicitud de Servicios Web y de Sistemas, lee las instrucciones y pasa al llenado de la solicitud.



En la solicitud se especifican datos del solicitante, el servicio, así como justificación. Una vez elaborada se envía, la recibe el Coordinador de Tecnologías de Información quién revisa dicha solicitud.

Elaboró	Revisó	Aprobó
LIC. HUMBERTO EDUARDO SÁNCHEZ Desarrollo de Sistemas	M.I. GUADALUPE VÁSQUEZ CHÁVEZ Representante de la Dirección	M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Dirección General

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PDA08.02</i>
	Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones Informáticas	Emisión:	<i>30 de Noviembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 3 de 6</i>

Solicitud de Servicios Web y de Sistemas

Solicitud de Servicios Web y de Sistemas

publicación
actualización
mejoras
reportes

Pasos

1. Leer Procedimiento
2. Llenar la Solicitud
3. Confirmar solicitud
4. Esperar mail de autorización/rechazo

Solicitud de Servicios

Favor de proporcionar datos reales, para así brindarle un mejor servicio.

Solicitante:

Dependencia:

Email: @itesca.edu.mx

DATOS DEL SERVICIO

Servicio:

Descripción detallada del Servicio:

Justificación:

Beneficios para el área:

Fecha: fecha de publicación sugerida
formato: dd/mm/yyyy

DATOS DE UBICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Ubicación:
(Favor de ser específico)

Ejemplo: en caso de solicitar la publicación de información en el sitio web itesca.edu.mx, en este apartado se indica como se proporcionará dicha información al responsable del sitio web: Vía MAIL, RED, CD y/o Disquette. No se aceptará información que no se proporcione en formato Electrónico.

6.2 Revisión y Autorización de la Solicitud.

De acuerdo al tipo de requerimiento, solicitudes anteriores o naturaleza del trabajo el Coordinador de Tecnologías de la Información debe decidir la asignación del responsable programador de la solicitud, como ejemplo puede ser la publicación en Web de información (Web master) o la realización de reportes (Sistemas).

6.3 Analizar Requerimientos con el Cliente

El responsable del Coordinador de Tecnologías de la Información se reúne con el Cliente, e identifican y analizan los requerimientos generales (cuando sea necesario) y específicos, las perspectivas y necesidades del cliente. El Coordinador de Tecnologías de la Información define el tiempo del ciclo de vida de desarrollo así como los recursos que han de usarse en base a los requerimientos establecidos. Esta información se registra en el F01PDA08

Elaboró	Revisó	Aprobó
LIC. HUMBERTO EDUARDO SÁNCHEZ Desarrollo de Sistemas	M.I. GUADALUPE VÁSQUEZ CHÁVEZ Representante de la Dirección	M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Dirección General

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PDA08.02</i>
	Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones Informáticas	Emisión:	<i>30 de Noviembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 4 de 6</i>	

Producción de Soluciones Informáticas solo en el caso de que la magnitud de la solicitud lleve más de 30 de días de desarrollo continuo para atenderla. En caso contrario solo se registra y se le da seguimiento electrónicamente mediante el SiteManager en espacio designado para el seguimiento y atención de solicitudes de Servicios Web y de Sistemas, dicho registro se mantiene de por vida, ya que sirve para la estadística. (<http://www.itesca.edu.mx/sitemanager/>)



The screenshot shows the SiteManager Itesca WebSite v1.0 interface. On the left, there is a login form with fields for 'Usuario:' and 'Contraseña:', and buttons for 'Ingresar' and 'Cancelar'. The main content area displays a dashboard titled 'Solicitud de Servicios Web y de Sistemas' with three tables showing project progress:

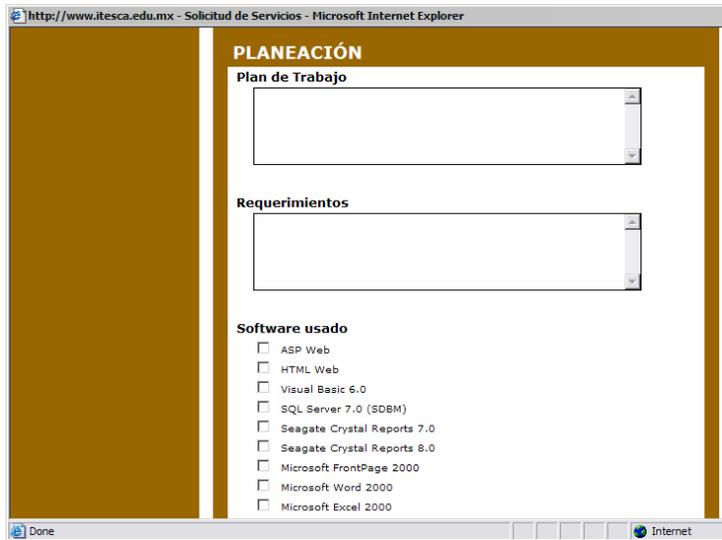
Proyecto	Publicación	Avance
Proyectos y Solicitudes, Captura de Reporte Inicial		
Reconfiguración del programa de manejo de Academias	18/03/2005	0 %
REINSTALACIÓN DEL SITIO ICONOTESCA	09/03/2005	0 %
Actualización Página Web, Centro Servicios Iconotesca (rediseño)	23/02/2005	0 %
TOTAL DE PROYECTOS = 3		
Proyectos y Solicitudes, Captura de Reporte de Avances		
Acceso del examen de ubicación de inglés desde el web para externos.	19/04/2005	0 %
Portal de Inglés	17/08/2002	75 %
TOTAL DE PROYECTOS = 2		
Historial de Proyectos y Solicitudes		
Proyecto	Publicación	Avance
cambiar un dato de un banner en la pagina web	21/04/2005	100 %
Actualización de la bolsa de trabajo	21/04/2005	100 %

6.4 Construir la Solución

El Coordinador de Tecnologías de Información elabora el plan de trabajo y lo registra en F01PDA08 solo en el caso de que la magnitud de la solicitud lleve más de 30 días de desarrollo continuo para atenderla. En caso contrario solo se registra electrónicamente en el SiteManager y se mantiene de por vida.

Elaboró	Revisó	Aprobó
LIC. HUMBERTO EDUARDO SÁNCHEZ Desarrollo de Sistemas	M.I. GUADALUPE VÁSQUEZ CHÁVEZ Representante de la Dirección	M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Dirección General

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PDA08.02</i>
	Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones Informáticas	Emisión:	<i>30 de Noviembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 5 de 6</i>



El programador desarrolla las actividades en relación a la creación de componentes de software y aplicaciones que cubran las expectativas del cliente expresadas en los requerimientos y de acuerdo al plan, además de la creación /actualización de bases de datos para el resguardo de la información.

Una vez concluido el trabajo de programación se pasa a la fase de pruebas.

6.5 Realizar Pruebas de Sistemas

Durante un período de tiempo que puede variar dependiendo de la aplicación desarrollada, se realizan pruebas de acuerdo a estándares de calidad de construcción, diseño, integración y requerimientos del cliente; en el caso de no ser satisfactoria una prueba, el programador tiene que proceder a realizar la mejora.

6.6 Implementar la Solución

Se realiza la instalación de la aplicación en servidores correspondientes en el ambiente de producción, así como la entrega de manuales y capacitación a clientes y usuarios finales, si se requiere. En este momento el cliente debe firmar de liberada la solución informática si se utilizó el formato F01PDA08, si se utilizó. El Coordinador de Tecnologías de Información guarda los registros generados.

Elaboró	Revisó	Aprobó
LIC. HUMBERTO EDUARDO SÁNCHEZ Desarrollo de Sistemas	M.I. GUADALUPE VÁSQUEZ CHÁVEZ Representante de la Dirección	M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Dirección General

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PDA08.02</i>
	Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones Informáticas	Emisión:	<i>30 de Noviembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 6 de 6</i>

7.- REGISTROS

Los registros que se generarán por la aplicación del presente procedimiento y que por lo tanto requieren ser controlados son los siguientes:

7.1 Solicitud de Servicios Web y Sistemas (electrónico)

7.2 Producción de Soluciones Informáticas (Solo en los casos necesarios)

8.- ANEXOS

8.1 D01PDA08 Diagrama de Flujo del Procedimiento

8.2 F01PDA08 Producción de Soluciones Informáticas

Este documento es válido solo si se ve en el Sitio WEB de ITESCA

Elaboró LIC. HUMBERTO EDUARDO SÁNCHEZ Desarrollo de Sistemas	Revisó M.I. GUADALUPE VÁSQUEZ CHÁVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Dirección General
--	--	---