

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-002		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	PAGINA: 1 de 6
PROCEDIMIENTO DE INSTALACION E INCIDENTES DE SOFTWARE			

1. OBJETIVO.

Definir el proceso de aplicaciones o programas para conocer los diferentes escenarios en los que el personal de SAU lo aplica:

- A. Instalación de aplicaciones o programas.
- B. Actualización y/o modificación de aplicaciones o programas.
- C. Desinstalación de aplicaciones o programas.

2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento aplica siempre que se reciba solicitud de un usuario para que le instale, actualice o desinstale un software en su equipo.

3. RESPONSABILIDADES.

- 3.1. Es responsabilidad del área de Servicio y Atención al Usuario contar con el software que el usuario solicita siempre y cuando el centro tenga la licencia correspondiente para su instalación.
- 3.2. En caso de que el área de Servicio y Atención al Usuario no cuente con la licencia del software solicitado, es responsabilidad del usuario hacer el trámite correspondiente para su adquisición.
- 3.3. Es responsabilidad del Servicio y Atención al Usuario vigilar el uso correcto de las licencias y que únicamente sean utilizadas por los usuarios que tienen estén acreditados.
- 3.4. Es responsabilidad del usuario utilizar sus aplicaciones o programas sujetándose a las cláusulas que expresa cada fabricante o desarrollador.
- 3.5. Es responsabilidad del usuario el manejo que se le dé a la información, datos o archivos utilizados con las aplicaciones o programas.
- 3.6. Es responsabilidad del usuario conocer y saber operar las aplicaciones o programas que utilizará para desempeñar sus labores.

ELABORÓ:  Lic. Cirila Garnica Guerra Jefe de departamento de Cómputo y Redes	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Víctor Manuel Rivero Mercado Director General
--	--	--	--

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-002		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	PAGINA: 2 de 6
PROCEDIMIENTO DE INSTALACION E INCIDENTES DE SOFTWARE			

4. DEFINICIONES.

Actualización de aplicaciones o programas. Cada desarrollador les brinda a los compradores de sus productos mejoras que pone a su disposición ya sea por medio de descargas manuales o automáticas; de las cuales, el usuario debe conocer los riesgos que existen al hacer estas actualizaciones.

Fabricante o desarrollador. Empresa que se dedica a la programación de Aplicaciones o Programas con funciones particulares.

Información-datos-archivos. Se refiere a cualquier tipo de dato o información electrónica almacenada en un equipo de cómputo.

Instalación de aplicaciones o programas. Se refiere a la acción de proporcionar los archivos de un software para ejecutarse en un equipo de cómputo.

Licencia. Número o código proporcionado por el desarrollador de un programa para legitimar su uso en un equipo de cómputo.

Software. Son los programas o aplicaciones informáticos que se ejecutan en una computadora.

Usuario. Se refiere a todo el personal administrativo, profesores, investigadores y alumnos de Cimat.

ELABORÓ: <i>Cirila Garnica Guerra</i> Lic. Cirila Garnica Guerra Jefe de departamento de Cómputo y Redes	VERIFICÓ: <i>[Signature]</i> Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Compuo y Redes	REVISÓ: <i>[Signature]</i> Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ: <i>[Signature]</i> Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
--	---	---	--

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-002		
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	PAGINA: 3 de 6
PROCEDIMIENTO DE INSTALACION E INCIDENTES DE SOFTWARE			

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

5.1. Procedimiento de baja de cuentas.

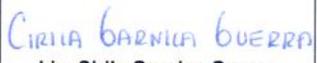
5.1.1. Descripción de actividades.

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo, ayuda visual o referencia a sitio web.
1	<u>Usuario</u>	Enviar un correo electrónico a la cuenta ayuda@cimat.mx solicitando la instalación, actualización y desinstalación del software ya sea por un requerimiento o un incidente.	Ticket de solicitud
2	<u>Mesa de Ayuda</u>	Tomar el ticket y asignar.	Ticket asignado.
3	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Recibir la solicitud al usuario y revisar los requisitos de aceptación del mismo, ¿cumple con los requisitos? SI: remitirse al paso 4. NO: remitirse al paso 1.	Ticket validado.
4	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Clasificar el ticket: 1. Instalación (ver 5). 2. Actualización (ver 8). 3. Desinstalación (ver 11).	Ticket clasificado.
5	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Revisar que el software que se solicita instalar es de licencia libre o propietaria.	

ELABORÓ: <i>CIRILA BARNICA GUERRA</i> Lic. Cirila Garnica Guerra Jefe de departamento de Cómputo y Redes	VERIFICÓ: <i>[Firma]</i> Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	REVISÓ: <i>[Firma]</i> Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ: <i>[Firma]</i> Dr. Víctor Manuel Rivero Mercado Director General
--	--	---	--

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-002		
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	PÁGINA: 4 de 6
PROCEDIMIENTO DE INSTALACION E INCIDENTES DE SOFTWARE			

		a) Licencia libre (ver 7). b) Licencia propietaria(ver 6).	
6	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Revisar disponibilidad de licenciamiento. ¿Se cuenta con licencia para instalar el software? SI: remitir al paso 7. NO: remitir al proceso de compra de bienes informáticos en caso de tener un recurso. Ver proceso de compra.	
7	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Realizar la instalación del software en el equipo del usuario. Remitir al paso 14.	
8	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Revisar la viabilidad de la actualización. ¿Es viable la actualización? a) Sí (ver 10). b) No (ver 11).	
9	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Realizar la actualización del software. Remitir al paso 14.	

ELABORÓ:  Lic. Cirila Garnica Guerra Jefe de departamento de Cómputo y Redes	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Victor Manuel Mercado Mercado Director General
--	--	--	---

**CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.**

CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-002

No. REVISION
3FECHA DE EMISIÓN:
08/08/2022PAGINA
5 de 6**PROCEDIMIENTO DE INSTALACION E INCIDENTES DE SOFTWARE**

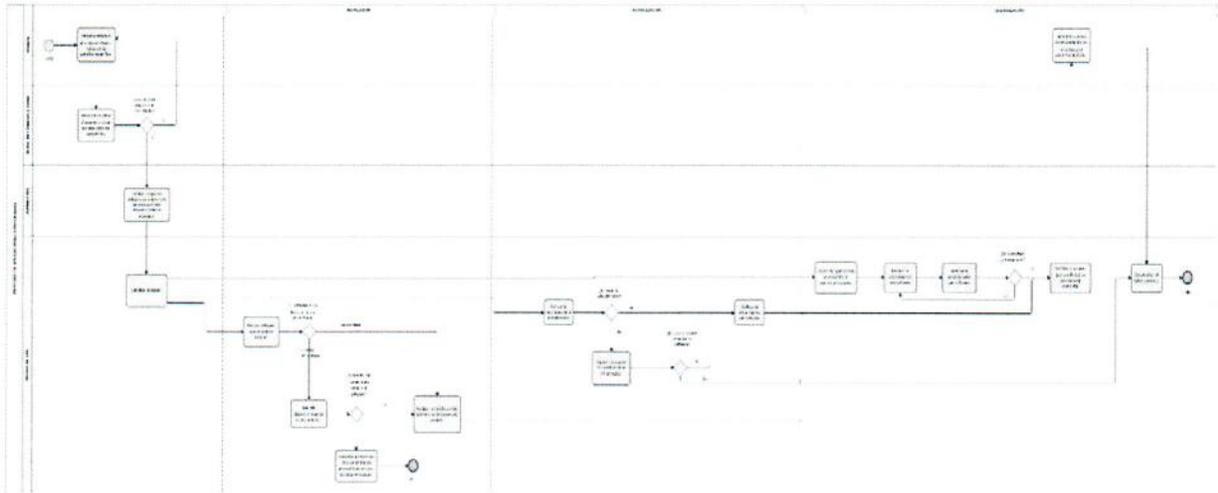
10	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Explicar al usuario los detalles de la actualización. ¿El usuario decide actualizar el software? a) Sí (ver 9). b) No (ver 16).	
11	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Acordar con el usuario el lugar y fecha para la desinstalación.	
12	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Realizar la desinstalación del software. Remitir al paso 14.	
13	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Verificar la desinstalación del software. ¿Se desinstaló correctamente? SI: remitirse al paso 14. NO: remitirse al paso 12.	
14	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Notificar al usuario que la solicitud se servicio está completa.	Ticket con respuesta para el usuario.
15	<u>Usuario</u>	Validar el correcto funcionamiento de la aplicación y confirmar al técnico.	

ELABORÓ: Lic. Cirila Garnica Guerra Jefe de departamento de Cómputo y Redes	VERIFICÓ: Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	REVISÓ: Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ: Dr. Víctor Manuel Rivera Mercado Director General
---	---	--	---

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-002		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	PAGINA: 6 de 6
PROCEDIMIENTO DE INSTALACION E INCIDENTES DE SOFTWARE			

16	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Documentar el ticket y cerrarlo. Fin de proceso.	Ticket cerrado.
----	--	---	-----------------

5.1.2 Diagrama de flujo.



6. DOCUMENTOS GENERADOS.

- Sin documentos generados

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Guías de referencia para la correcta instalación y configuración de las aplicaciones o programas que cada desarrollador provee en sus sitios web.

8. ANEXOS.

- Sin anexos

ELABORÓ:  Lic. Cirila Garnica Guerra Jefe de departamento de Cómputo y Redes	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Víctor Manuel Rivero Mercado Director General
--	--	--	--