



Casa abierta al tiempo

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES PARA: GESTIONAR EL SERVICIO DE ACCESO REMOTO

Área responsable: Dirección de Tecnologías de la Información.

### Contenido

### Página

I.	Objetivo .....	2
II.	Ámbito de aplicación .....	2
III.	Interacción con módulos del SIIUAM .....	2
IV.	Insumo(s) y resultado(s).....	2
V.	Áreas administrativas participantes en el análisis.....	2
VI.	Responsable de la revisión y actualización .....	2
VII.	Revisión y actualización .....	3
VIII.	Normatividad aplicable .....	3
IX.	Glosario .....	3
X.	Directrices del procedimiento .....	4
XI.	Normas de operación .....	4
XII.	Descripción de los procedimientos y diagramas de flujo. ....	6
	12.1 Alta de usuaria o usuario al SAR .....	6
	12.2 Baja de usuaria o usuario del SAR .....	9
	12.3 Cambio de propiedades o perfil de acceso al SAR.....	11
XIII.	Difusión.....	13
XIV.	Control de cambios .....	13

Código: MPI-DTI-06	Inicio de vigencia: 25 de agosto de 2023	Núm. de actualización: 0	Núm. de páginas: 13
Elaboró:  Mtro. Max Ulises De Mendizábal Carrillo Director de Tecnologías de la Información	Revisión funcional:  Dr. Alfonso Mauricio Sales Cruz Coordinador General de Información Institucional	Revisión técnica:  Dra. Ma. De Lourdes Delgado Núñez Coordinadora General de Admón. y Rel. Laborales	Revisión jurídica:  Mtro. Rodrigo Serrano Vázquez Abogado General
Fecha de elaboración: 30 de mayo de 2023	Fecha de revisión funcional: 6 de junio de 2023	Fecha de revisión técnica: 15 de junio de 2023	Autorizó:  Dra. Norma Rondero López Secretaria General
			Fecha de autorización: 25 de agosto de 2023

### I. Objetivo:

Establecer los procedimientos administrativos para gestionar el Servicio de Acceso Remoto para las trabajadoras y trabajadores que requieren dicho servicio.

### II. Ámbito de aplicación:

Los presentes procedimientos son aplicables a las trabajadoras y a los trabajadores de la Rectoría General de la Universidad Autónoma Metropolitana que, por medio del Servicio de Acceso Remoto utilizan los servicios gestionados por la Dirección de Tecnologías de la Información en la Rectoría General y en unidades universitarias.

### III. Interacción con módulos del SIUAM:

Subsistema / Módulo	Actividad
SRH/ Módulo de Nómina-Trámite de empleados	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consulta de <i>Reporte quincenal de empleados dados de baja</i> como trabajadores de la Universidad</li><li>• Consulta del <i>Archivo de personal de nómina</i></li></ul>

### IV. Insumo(s) y resultado(s):

Insumo(s):

- *Solicitud en la Mesa de servicios*
- *Formato de autorización del Servicio de Acceso Remoto*
- *Formato de aceptación del Servicio de Acceso Remoto*
- En su caso, correo electrónico para realizar altas, bajas y cambios a usuarias o usuarios del Sistema Integral de Información de la Universidad Autónoma Metropolitana (SIUAM)

Resultado(s):

- *Solicitud en Mesa de servicios atendida*
- *En su caso, correo electrónico con petición atendida*

### V. Áreas administrativas participantes en el análisis:

En Rectoría General:

- 5.1 Dirección de Administración
- 5.2 Dirección de Tecnologías de la Información

### VI. Responsable de la revisión y actualización:

La persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información será la responsable de coordinar la revisión y actualización de estos procedimientos.

## VII. Revisión y actualización:

Los presentes procedimientos serán revisados y actualizados si se modifican la normatividad aplicable, el proceso administrativo o de mejora continua; por inserción tecnológica o por revisión bianual.

## VIII. Normatividad aplicable:

- 8.1 Reglamento Orgánico
- 8.2 Reglamento para la Transparencia de la Información Universitaria
- 8.3 Políticas Generales

## IX. Glosario:

- 9.1 Acceso Remoto: servicio orientado a proporcionar acceso a recursos internos de una organización a través de una conexión segura (cifrada) por medio de otra red, como Internet.
- 9.2 Servicio de Acceso Remoto: servicio proporcionado por la Dirección de Tecnologías de la Información para que el personal de la Rectoría General acceda a SIUAM y otros recursos internos a través de una conexión segura (cifrada) desde otra red, como Internet.
- 9.3 Administradora o administrador de acceso al servicio: responsable de configurar credenciales y permisos en la infraestructura de acceso remoto.
- 9.4 Alta de usuaria o usuario: movimiento que se realiza para dar el acceso por primera vez al Servicio de Acceso Remoto.
- 9.5 Aplicación: programa diseñado para facilitar la realización de tareas específicas en un dispositivo electrónico.
- 9.6 Baja de usuaria o usuario: movimiento que se realiza, de manera definitiva o temporal, para inhabilitar a una usuaria o usuario del acceso al Servicio de Acceso Remoto.
- 9.7 Cambio: movimiento que se realiza para:
  - a) Aumentar o limitar el nivel de acceso de una cuenta del Servicio de Acceso Remoto,
  - b) Modificar las propiedades de una cuenta del Servicio de Acceso Remoto,
  - c) Cambio de contraseña de una cuenta del Servicio de Acceso Remoto.
- 9.8 Credencial de acceso: conjunto de mecanismos electrónicos para identificar y autorizar el acceso a los recursos. Por ejemplo: cuenta de acceso al Servicio de acceso remoto y la contraseña.
- 9.9 Equipo de cómputo: computadora de escritorio o laptop, que tienen acceso a los directorios activos.
- 9.10 Directorio Activo: herramienta que almacena información sobre objetos en la red con una estructura jerárquica. Estos objetos suelen incluir recursos compartidos, como servidores, volúmenes, impresoras, cuentas de usuaria o usuario y equipos de red. A través del directorio activo se establece una relación con los objetos mencionados para asignar permisos.
- 9.11 Inhabilitación de usuaria o usuario: movimiento que se realiza para inhabilitar de manera definitiva o temporal una cuenta de acceso al Servicio de Acceso Remoto.
- 9.12 Mesa de servicios: aplicación web administrada por la Dirección de Tecnologías de la Información, donde se registra la solicitud.

- 9.13 Perfil de acceso: grado de autorización que tiene la usuaria o usuario para acceder a los recursos a través del Servicio de Acceso Remoto, por ejemplo: SIIUAM, escritorio remoto, servidores.
- 9.14 Propiedades de la cuenta: Es la capacidad de uso o acceso a los recursos que tiene la cuenta asignada a una usuaria o usuario dentro del Servicio de Acceso Remoto.
- 9.15 Solicitante del servicio: jefa o jefe inmediato de la trabajadora o trabajador para el que se requiere una cuenta de acceso.
- 9.16 Usuaria o usuario del servicio: trabajadora o trabajador a quién se le ha otorgado permiso de acceso al Servicio de Acceso Remoto.
- 9.17 Red externa: red que no forma parte de la infraestructura de Rectoría General entre las que se encuentran red del servicio residencial, red de datos de los teléfonos celulares o cualquier otra en Internet.

**Siglas:**

SAR: Servicio de Acceso Remoto.

SIIUAM: Sistema Integral de Información de la Universidad Autónoma Metropolitana.

SRH: Subsistema de Recursos Humanos.

**X. Directrices de los procedimientos:**

- 10.1 Para la aplicación de estos procedimientos se considerarán como principios la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información alojada en los recursos que forman parte de los servicios.
- 10.2 Establecer el nivel de responsabilidad de las áreas que intervienen en los procedimientos.

**XI. Normas de operación:**

- 11.1 La persona titular del área de soporte será responsable de mantener el funcionamiento del servicio y detectará a través del monitoreo permanente, condiciones de riesgo hacia el SAR de sus usuarias o usuarios.

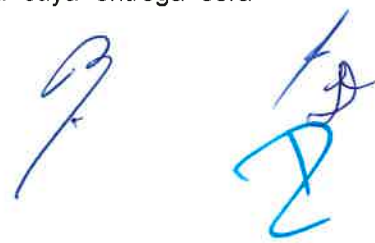
**Acerca del alta y cambio de usuaria o usuario:**

- 11.2 Las solicitudes de alta o cambio procederán si la usuaria o el usuario para quien se requiere el SAR se encuentra en el Subsistema de Recursos Humanos con estado *Activo*.
- 11.3 La solicitud en Mesa de servicios deberá acompañarse del Formato de Autorización debidamente firmado por la o el solicitante y la o el superior jerárquico que corresponda.
- 11.4 La versión impresa del Formato de Autorización deberá ser entregada a la persona titular de área de soporte.

**Acerca de las credenciales de acceso y contraseñas del SAR:**

- 11.5 Para acceder al SAR, a cada usuaria o usuario se le asignará una credencial cuya entrega será responsabilidad de la administradora o el administrador de acceso al servicio
- 11.6 Las credenciales de acceso al SAR serán intransferibles y confidenciales.

h



- 11.7 Las credenciales de acceso deberán ser utilizadas únicamente en equipo de cómputo propiedad de la Universidad.
- 11.8 La usuaria o el usuario será responsable del uso de las credenciales asignadas debiendo sujetarse a los permisos otorgados.
- 11.9 La usuaria o el usuario del SAR o en su caso la jefa o jefe inmediato, estarán autorizados para solicitar el cambio de contraseña en la Mesa de servicios.

#### **Acerca de las bajas**

- 11.10 La jefa o el jefe inmediato de la usuaria o usuario será responsable de realizar la solicitud de baja en Mesa de servicios de este último, inmediatamente después de que tenga conocimiento del término de la relación laboral.
- 11.11 Al siguiente día hábil de cada quincena, la persona titular del área de soporte del SAR, revisará el *Reporte quincenal de empleados dados de baja* como trabajadoras y trabajadores de la Universidad y, en caso de no haber recibido las solicitudes de baja respectivas, solicitará por correo electrónico a las jefas o jefes de las o los trabajadores contenidos en dicho Reporte, registrar en la Mesa de servicios la solicitud para dar de baja las cuentas del SAR; mientras tanto, inhabilitará de manera temporal dichas cuentas.

#### **Acerca de los cambios**

- 11.12 La jefa o el jefe inmediato de la usuaria o usuario será responsable de notificar a la persona titular del área de soporte del SAR el cambio de adscripción de esta o este para valorar el estado de la cuenta.





## XII. Descripción de los procedimientos y diagramas de flujo:

### 12.1 Alta de usuaria o usuario de acceso al SAR.

Código: PI-DTI-25

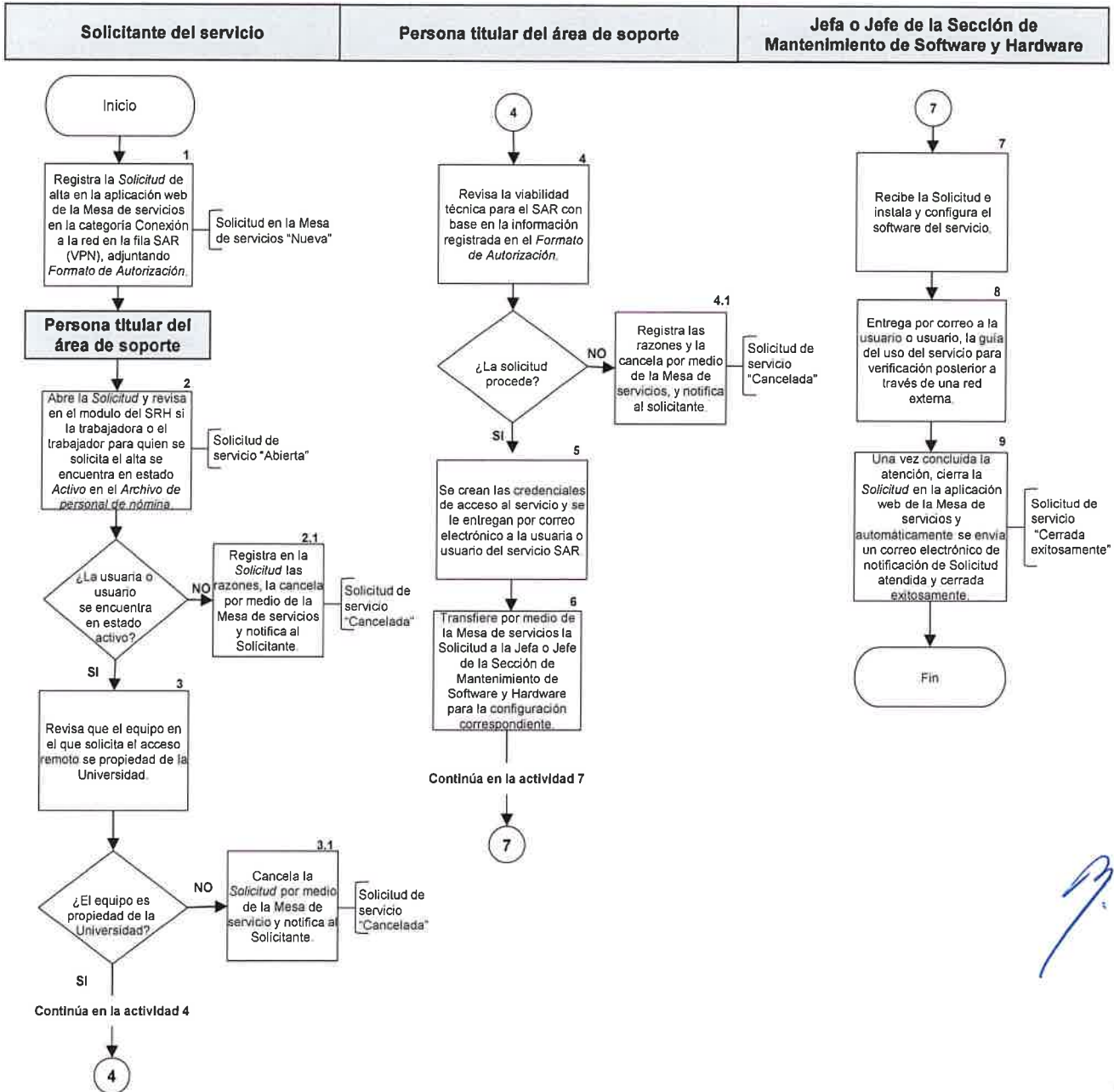
Responsable	Núm.	Actividad	Cambios de Estado
Solicitante del servicio.	1	Registra la <i>Solicitud</i> de alta en la aplicación web de la Mesa de servicios en la categoría Conexión a la red en la fila Servicio de Acceso Remoto (VPN), adjuntando <i>Formato de Autorización</i> .	<i>Solicitud en la Mesa de servicios: "Nueva"</i>
Persona titular del área de soporte	2	Abre la <i>Solicitud</i> y revisa en el Módulo de nómina si la trabajadora o el trabajador para quien se solicita el alta se encuentra en estado <i>Activo</i> en el <i>Archivo de personal de nómina</i> y automáticamente cambia el estado de la <i>Solicitud</i> .	<i>Solicitud de servicio: "Abierta"</i>
		2.1 Si la usuaria o usuario no se encuentra en estado <i>Activo</i> , registra en la <i>Solicitud</i> las razones, la cancela por medio de la Mesa de servicios y notifica al Solicitante.	<i>Solicitud de servicio: "Cancelada"</i>
	3	Si la usuaria o usuario se encuentra en estado <i>Activo</i> revisa que el equipo en el que solicita el acceso remoto sea propiedad de la Universidad.	
		3.1 Si el equipo no es propiedad de la Universidad cancela la <i>Solicitud</i> por medio de la Mesa de servicios y notifica al Solicitante.	<i>Solicitud de servicio: "Cancelada"</i>
	4	Si el equipo es propiedad de la Universidad, revisa la viabilidad técnica para el uso del SAR con base en la información registrada en el <i>Formato de Autorización</i> .	
		4.1 Si la <i>Solicitud</i> no procede, registra las razones y la cancela por medio de la Mesa de servicios, y notifica al solicitante.	<i>Solicitud de servicio: "Cancelada"</i>
	5	Si la <i>Solicitud</i> procede, se crean las credenciales de acceso al servicio y se le entregan por correo electrónico a la usuaria o usuario del SAR.	
Jefa o Jefe de la Sección de Mantenimiento de Software y Hardware:	6	Transfiere por medio de la Mesa de servicios la <i>Solicitud</i> a la Jefa o al Jefe de la Sección de Mantenimiento de Software y Hardware para la configuración correspondiente.	
	7	Recibe la <i>Solicitud</i> e instala y configura el software del servicio	
	8	Entrega por correo a la usuaria o usuario, la guía del uso del servicio para verificación posterior a través de una red externa.	



Responsable	Núm.	Actividad	Cambios de Estado
Jefa o Jefe de la Sección de Mantenimiento de Software y Hardware:	9	Una vez concluida la atención, cierra la <i>Solicitud</i> en la aplicación web de la Mesa de servicios y automáticamente se envía un correo electrónico de notificación de <i>Solicitud</i> atendida y cerrada exitosamente.  <b>Fin del procedimiento</b>	<i>Solicitud de servicio:</i> "Cerrada exitosamente"

**Diagrama de Flujo**

**Alta de usuario o usuario de acceso al servicio SAR**





12.2 Baja de usuaria o usuario del SAR.

Código: PI-DTI-26

Responsable	Núm.	Actividad	Cambios de Estado
Solicitante del servicio.	1	Registra la <i>Solicitud</i> de baja en la aplicación web de la Mesa de servicios en la categoría Conexión a la red en la fila Servicio de Acceso Remoto (VPN). Adjuntando Formato de Autorización.	<i>Solicitud en la Mesa de servicios: "Nueva"</i>
Persona titular del área de soporte	2	Abre la <i>Solicitud</i> e identifica la cuenta de acceso que corresponde dar de baja.	<i>Solicitud de servicio: "Abierta"</i>
	3	Inhabilita definitivamente el acceso al servicio.	
	4	Una vez concluida la atención, cierra la <i>Solicitud</i> en la aplicación web de la Mesa de servicios y automáticamente se envía un correo electrónico de notificación de <i>Solicitud</i> atendida y cerrada exitosamente.	<i>Solicitud de servicio: "Cerrada exitosamente"</i>
<b>Fin del procedimiento</b>			

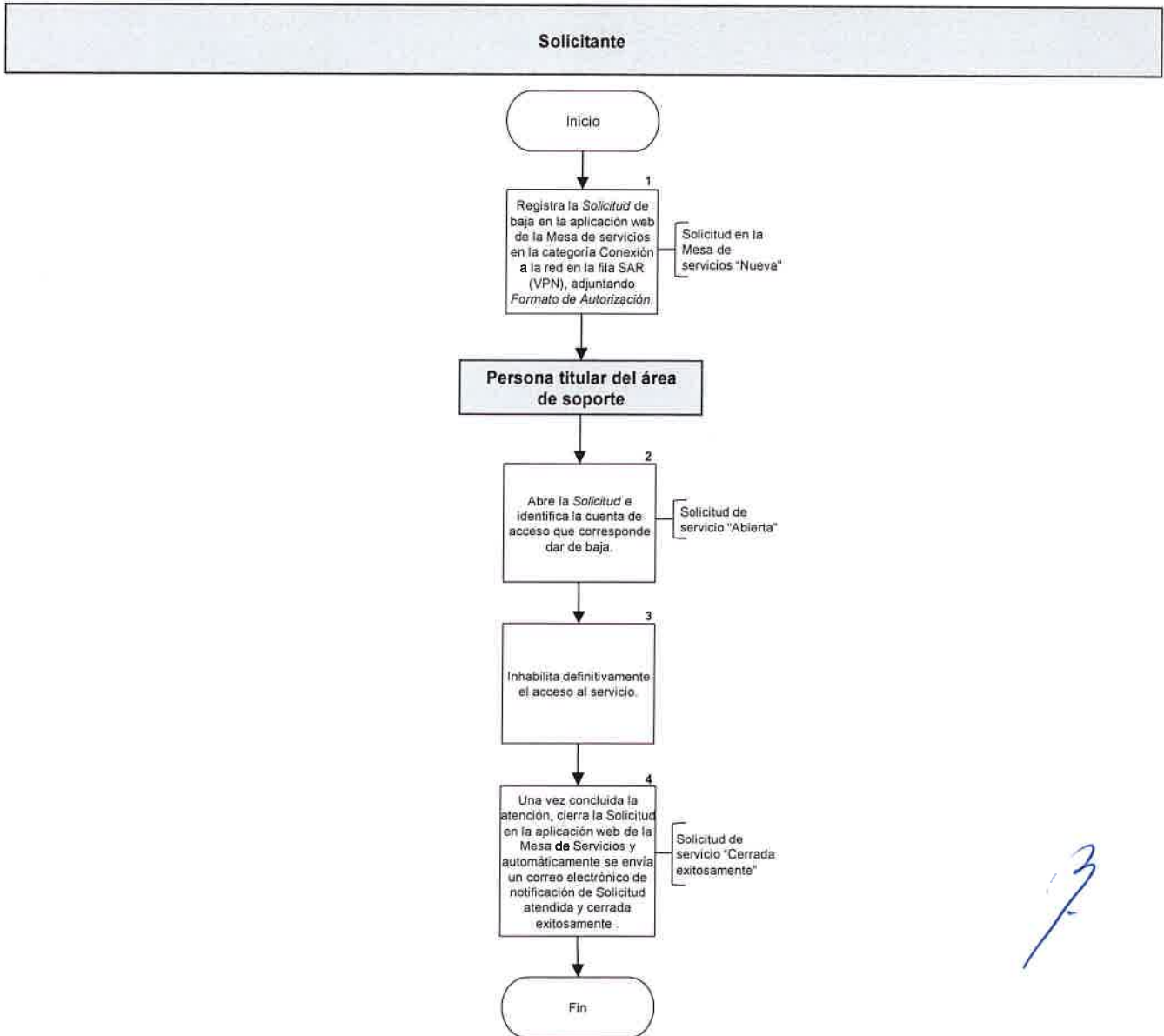
h

3

g  
D

## Diagrama de Flujo

### Baja de usuaria o usuario del servicio SAR.



12.3 Cambio de propiedades o perfil de acceso al SAR.

Código: PI-DTI-27

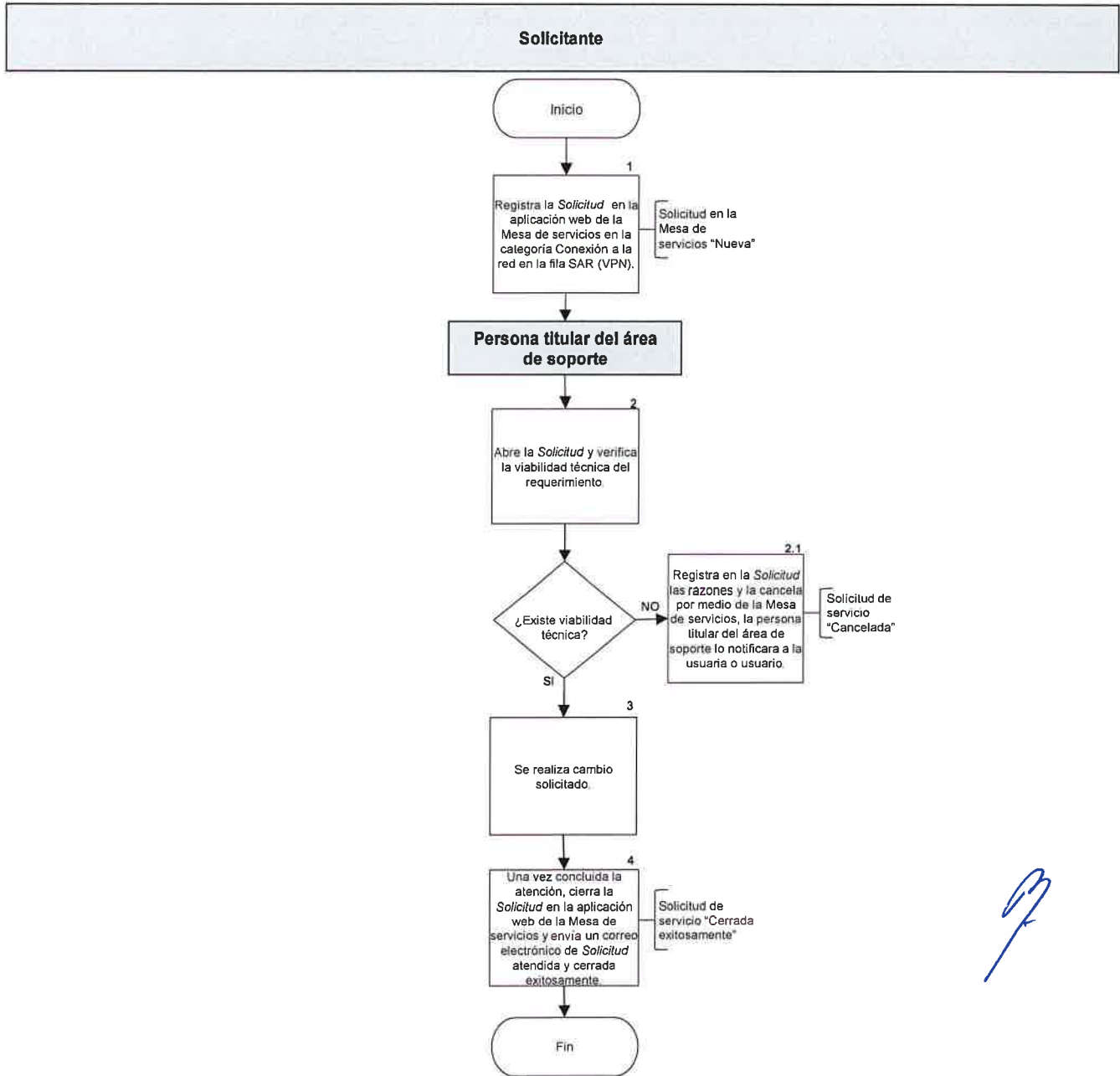
Responsable	Núm.	Actividad	Cambios de Estado
Solicitante del servicio.	1	Registra la <i>Solicitud</i> en la aplicación web de la Mesa de servicios en la categoría Conexión a la Red en la fila de Servicio de Acceso Remoto (VPN).	<i>Solicitud en la Mesa de servicios: "Nueva"</i>
Persona titular del área de soporte	2	Abre la <i>Solicitud</i> y verifica la viabilidad técnica del requerimiento.  2.1 En caso que no sea viable, registra en la <i>Solicitud</i> las razones y la cancela por medio de la Mesa de servicios. La persona titular del área de soporte lo notifica a la usuaria o al usuario.	<i>Solicitud de servicio "Cancelada"</i>
	3	Si la <i>Solicitud</i> procede, se realiza el cambio solicitado.	
	4	Una vez concluida la atención, cierra la <i>Solicitud</i> en la aplicación web de la Mesa de servicios y automáticamente se envía un correo electrónico de notificación de <i>Solicitud</i> atendida y cerrada exitosamente.	<i>Solicitud de servicio: "Cerrada exitosamente"</i>
<b>Fin del procedimiento</b>			





### Diagrama de Flujo

#### Cambio de propiedades o perfil de acceso al servicio SAR.



**XIII. Difusión:**

La difusión en medios electrónicos se realizará en la sección de Procedimientos Institucionales en la página web de la Universidad.

**XIV. Control de cambios:**

Revisión Núm.	Fecha	Hoja Núm.	Motivo o Causa
No aplica			

h

9

h  
D  
D