



GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México

REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801

Director: Lic. Aarón Navas Alvarez

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130

Tomo CC

A:202/3/001/02

Número de ejemplares impresos: 300

Toluca de Lerdo, Méx., lunes 26 de octubre de 2015

No. 83

SUMARIO:

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

“2015. Año del Bicentenario Luctuoso de José María Morelos y Pavón”.

SECCION QUINTA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



SENTE QUE TRABAJA * LOGRA
enGRANDE

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SEPTIEMBRE DE 2015

© Derechos Reservados.
Primera Edición, octubre de 2013.
Segunda Edición, septiembre de 2015.
Gobierno del Estado de México.
Secretaría General de Gobierno.
Coordinación de Planeación y Apoyo Técnico.
Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.
Impreso y hecho en Toluca, México.
Printed and made in Toluca, Mexico.
Cuenta de Correo Electrónico: dgsyti_web@edomex.gob.mx

La reproducción total o parcial de este documento
podrá efectuarse mediante la autorización exprefesa.
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2015
	Código:	202540000
	Página:	

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

I. OBJETIVO GENERAL

II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

III. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....

Proceso: Implementación del Uso de Tecnologías de la Información para Eficientar los Procesos del Sector Gobierno.

Procedimientos:

4.1 Diagnóstico y Soporte Técnico de Equipos de Cómputo

4.2 Diagnóstico, Mantenimiento, Instalación y/o Configuración de Redes.....

4.3 Desarrollo, Mantenimiento, Instalación y Capacitación de Sistemas de Información.....

4.4 Creación y Mantenimiento de Sitios Web

4.5 Respaldo y Recuperación de Información

4.6 Recuperación y Reanudación de Operaciones.....

4.7 Gestión Administrativa en Materia de Tecnologías de la Información.....

4.8 Capacitación Específica en Materia de Tecnologías de la Información

V. SIMBOLOGÍA.....

VI. REGISTRO DE EDICIONES

VII. DISTRIBUCIÓN.....

VIII. VALIDACIÓN

PRESENTACIÓN

La sociedad mexicana exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

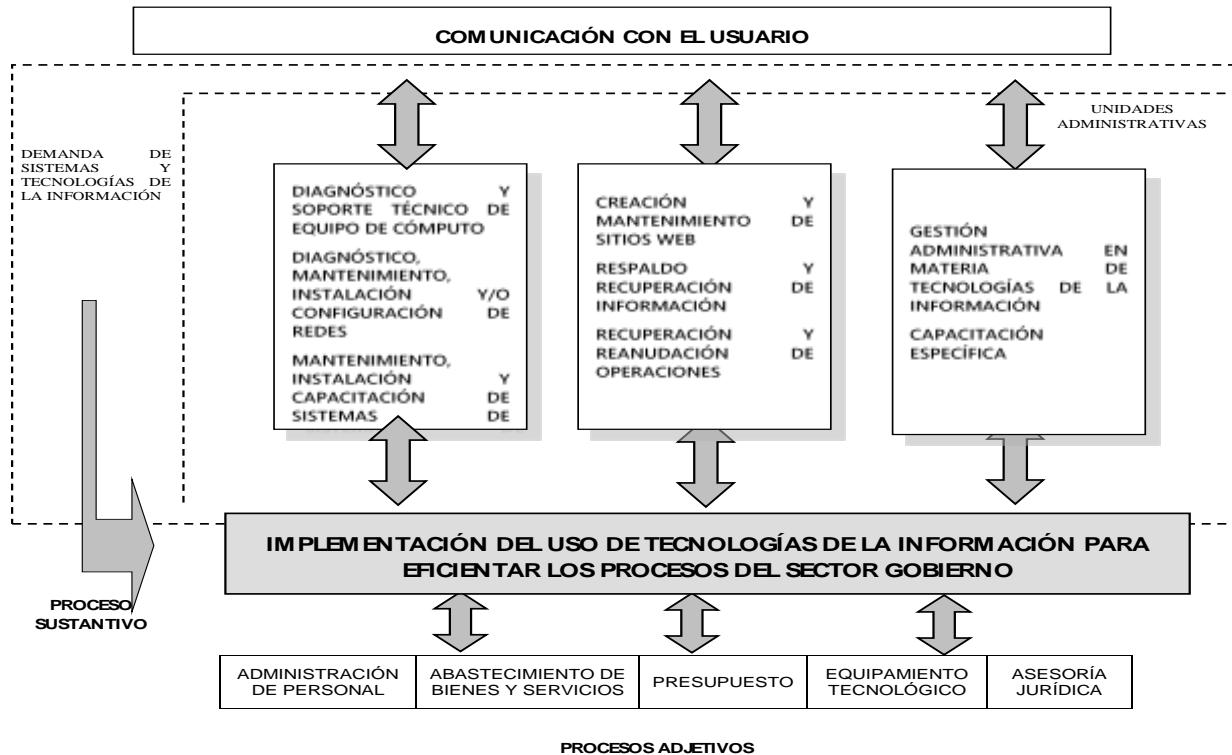
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información adscrita a la Coordinación de Planeación y Apoyo Técnico de la Secretaría General de Gobierno. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delimitan la gestión administrativa de esta unidad administrativa.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

I. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de los procesos competencia de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información adscrita a la Coordinación de Planeación y Apoyo Técnico de la Secretaría General de Gobierno, a fin de promover el uso intensivo y la implementación de las tecnologías de la información en los procesos gubernamentales.

II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



III. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Implementación del Uso de Tecnologías de la Información para Eficientar los Procesos del Sector Gobierno

De la necesidad de contar con herramientas de tecnologías de información en la Secretaría General de Gobierno que permitan proporcionar un mejor servicio, a la creación y mantenimiento de sitios web, diagnósticos de instalación y configuración de redes, respaldo y recuperación de información, así como gestión administrativa y capacitación específica para su uso y manejo.

Procedimientos:

- Diagnóstico y Soporte Técnico de Equipos de Cómputo.
- Diagnóstico, Mantenimiento, Instalación y/o Configuración de Redes.
- Desarrollo, Mantenimiento, Instalación y Capacitación de Sistemas de Información.
- Creación y Mantenimiento de Sitios Web.
- Respaldo y Recuperación de Información.
- Recuperación y Reanudación de Operaciones.
- Gestión Administrativa en Materia de Tecnologías de la Información.
- Capacitación Específica en Materia de Tecnologías de la Información.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO 4.1: DIAGNÓSTICO Y SOPORTE TÉCNICO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

OBJETIVO:

Realizar el diagnóstico y el soporte técnico a los equipos de cómputo asignados a las unidades administrativas de la Secretaría General de Gobierno, a fin de garantizar su adecuado funcionamiento.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos del Área de Soporte Técnico de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, así como a los servidores públicos usuarios de equipos de cómputo de la Secretaría General de Gobierno.

REFERENCIAS:

- Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de febrero de 2013, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 10 de agosto de 2011.
- Acuerdo por el que se establecen las Normas Administrativas para la Asignación y Uso de los Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 24 de febrero de 2005.
- Manual General de Organización de la Secretaría General de Gobierno. Apartado correspondiente a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de junio de 2014.

RESPONSABILIDADES:

La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información es la unidad administrativa responsable de realizar y proporcionar el diagnóstico y soporte técnico a los equipos de cómputo de la Secretaría General de Gobierno.

El titular de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información deberá:

- Elaborar oficio a la Dirección General del Sistema Estatal de Información solicitando autorización de diagnóstico con proveedor externo.
- Instruir al responsable del área de soporte técnico, ingresar al Sistema de Atención a Usuarios y registrar la conclusión de la solicitud de servicios de soporte técnico.

El responsable del Área de Soporte Técnico deberá:

- Recibir solicitud de servicio, analizar el requerimiento y de acuerdo a lo solicitado, definir las acciones a seguir, instruyendo al técnico las actividades a realizar y registrarlas en el Sistema de Atención a Usuarios.
- Ingresar al Sistema de Atención a Usuarios y registrar la conclusión de la solicitud del servicio.
- Solicitar al técnico, apoyo para realizar revisión física del equipo de cómputo que sea susceptible de darse de baja, con el objetivo de definir cuales piezas se podrán reutilizar en otros equipos.
- Solicitar al usuario ingresar al Centro de Atención a Usuarios con el número de ticket de registro de solicitud de servicio y requisitar en el apartado correspondiente la satisfacción del servicio recibido.

El Técnico del Área de Soporte Técnico deberá:

- Realizar el diagnóstico y/o soporte técnico, identificando los requerimientos reales de los equipos que revisa.
- Corroborar con la unidad administrativa solicitante que cuente con los insumos necesarios para llevar a cabo el soporte técnico.
- Informar al responsable del área de soporte técnico sobre el servicio realizado y su conclusión.
- Informar al responsable del área de soporte técnico cuando el servicio que requiere es especializado.
- Realizar, en colaboración con el responsable del área de soporte técnico, la revisión física del bien que sea susceptible de darse de baja.

DEFINICIONES:

Asistencia Técnica.- Trabajo que consiste en informar o prestar un servicio para resolver un problema técnico específico o aportar elementos para su resolución.

Centro de Atención a Usuarios (CAU).- Sistema de plataforma web donde los servidores públicos del sector podrán realizar una solicitud de servicio en materia de Tecnologías de la Información.

Hardware.- Son las partes tangibles de los que está compuesto un sistema informático.

Mantenimiento correctivo.- Es la reparación o el cambio que se hace de algún componente de la computadora cuando se presenta una falla.

Mantenimiento preventivo.- Conjunto de actividades encaminadas a proteger los equipos de cómputo de posibles fallas.

Proveedor Externo.- Instancia no gubernamental que otorga servicios con un costo.

Sector Gobierno.- Unidades administrativas y organismos de la Secretaría General de Gobierno.

Sistema de Atención a Usuarios (SAU).- Sistema de plataforma web, de uso exclusivo de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, con el que brinda atención y seguimiento a las solicitudes realizadas en el Centro de Atención a Usuarios.

Solicitud de Servicio.- Formato que se requisita por parte del usuario, a través del Centro de Atención a Usuarios, para solicitar un servicio de tecnologías de la información.

Software.- Es la parte intangible que hace funcionar un sistema informático.

Soporte Técnico.- Trabajo que consiste en resolver un problema o falla técnica aportando elementos para su resolución.

Ticket.- Folio que genera el Centro de Atención a Usuarios al registrar una solicitud de servicio.

INSUMOS:

- Solicitud de servicio de soporte técnico a través del Centro de Atención a Usuarios.
- Solicitud para la autorización de diagnóstico con proveedor externo.

RESULTADOS:

Equipo de cómputo en condiciones de uso.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Diagnóstico, Mantenimiento, Instalación y/o Configuración de Redes.
- Respaldo y Recuperación de Información.
- Gestión Administrativa en Materia de Tecnologías de la Información.

POLÍTICAS:

- La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información deberá dar la asistencia necesaria a la unidad administrativa para su canalización al centro de atención correspondiente en caso de garantía.
- En caso de que la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, al realizar el soporte técnico detecte la necesidad de adquirir algún componente, deberá comunicar a la unidad administrativa para que ésta realice los trámites administrativos correspondientes para su adquisición y continuar con el soporte técnico, ya que de no adquirirlo, se dará por concluido el procedimiento.
- La unidad administrativa solicitante deberá realizar los trámites administrativos correspondientes para el envío del equipo de cómputo al proveedor externo, así como los relacionados para su devolución, en el caso de no estar satisfecho con la reparación.
- La unidad administrativa solicitante deberá programar con el responsable del área de soporte técnico el servicio de más de cinco equipos de cómputo en su misma unidad administrativa.
- La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información deberá establecer un calendario anual del mantenimiento preventivo para los equipos de cómputo, el cual estará sujeto a la disponibilidad de los insumos por parte del área usuaria.

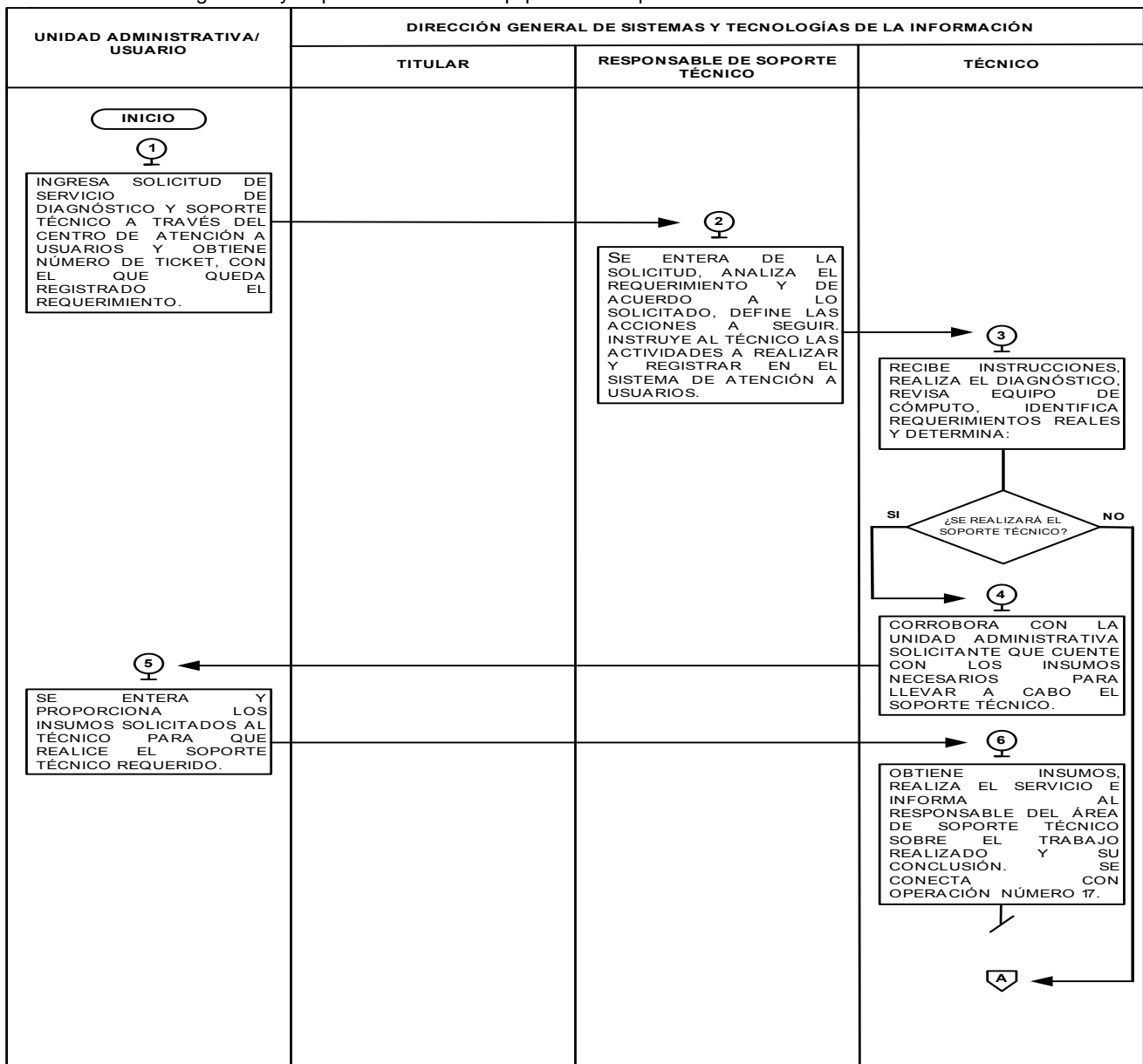
DESARROLLO 4.1: Diagnóstico y Soporte Técnico de Equipos de Cómputo

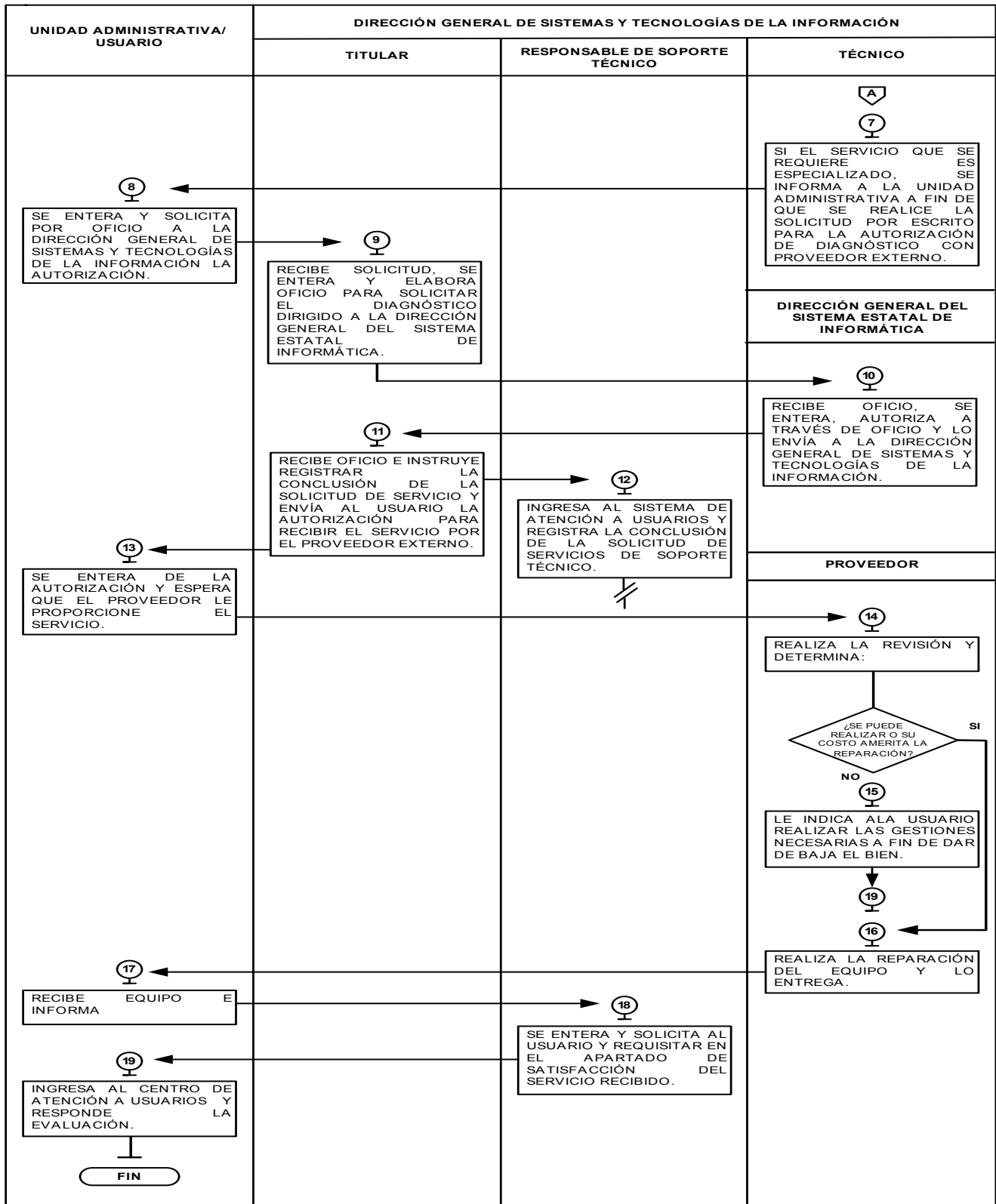
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad Administrativa Solicitante/Usuario	Ingresar solicitud de servicio de diagnóstico y soporte técnico a través del Centro de Atención a Usuarios y obtener número de ticket, con el que queda registrado el requerimiento.
2	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Responsable del Área de Soporte Técnico	Se entera de la solicitud, analiza el requerimiento y de acuerdo a lo solicitado, define las acciones a seguir. Instruye al Técnico las actividades a realizar y registrar en el Sistema de Atención a Usuarios.
3	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Técnico	Recibe instrucciones, revisa equipo de cómputo, identifica requerimientos reales y determina: ¿Requiere soporte técnico o especializado?
4	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Técnico	Si requiere Soporte técnico, solicita a la unidad administrativa contar con los insumos necesarios para llevar a cabo el soporte técnico.
5	Unidad administrativa solicitante/Usuario	Se entera y proporciona los insumos solicitados al Técnico para que realice el soporte técnico requerido.
6	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Técnico	Obtiene insumos, realiza el servicio e informa al Responsable del Área de Soporte Técnico sobre la conclusión del trabajo. Se conecta con la operación número 17.
7	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Técnico	Si el servicio que se requiere es especializado, informa a la unidad administrativa, a fin de que se realice la solicitud por escrito a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, para la autorización de diagnóstico con proveedor externo.
8	Unidad administrativa solicitante/Usuario	Se entera y solicita por oficio a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información la autorización de diagnóstico con proveedor externo.
9	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Titular	Recibe solicitud, se entera y elabora oficio para solicitar el diagnóstico con proveedor externo dirigido a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.
10	Dirección General del Sistema Estatal de Informática	Recibe oficio, se entera, autoriza el servicio con proveedor externo a través de oficio y lo envía a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.
11	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Titular	Recibe oficio de autorización, instruye al Responsable del Área de Soporte Técnico ingresar al Sistema de Atención a Usuarios y registrar la conclusión de la solicitud de servicio y envía a la unidad administrativa la autorización para recibir el servicio por el proveedor externo.
12	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Responsable del Área de Soporte Técnico	Ingresar al Sistema de Atención a Usuarios y registrar la autorización de servicios de soporte técnico.

- | | | | |
|----|--|----------------|---|
| 13 | Unidad solicitante/Usuario | administrativa | Se entera de la autorización y espera que el proveedor le proporcione el servicio. |
| 14 | Proveedor | | Realiza la revisión y determina:
¿El equipo de cómputo se puede reparar o su costo beneficio amerita su reparación? |
| 15 | Proveedor | | No, indica al usuario realizar las gestiones necesarias a fin de dar de baja del bien. Se conecta con la actividad número 19. |
| 16 | Proveedor | | Sí, realiza la reparación del equipo y lo entrega al usuario. |
| 17 | Unidad administrativa solicitante/ Usuario | | Recibe equipo e informa al responsable del área de soporte técnico. |
| 18 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Soporte Técnico | | Se entera y solicita al usuario ingresar al Centro de Atención a Usuarios con el número de ticket de registro de solicitud de servicio y requisitar en el apartado correspondiente la satisfacción del servicio recibido. |
| 19 | Unidad administrativa solicitante/ Usuario | | Ingresa al Centro de Atención a Usuarios con el número de ticket de solicitud de servicio y responde la evaluación del servicio recibido. |

Fin del procedimiento.

DIAGRAMA 4.1: Diagnóstico y Soporte Técnico de Equipos de Cómputo





MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

Número de servicios de soporte técnico de equipos realizados

Número de solicitudes de servicio para equipos de cómputo recibidos

X 100 =

Porcentaje total de soportes técnicos concluidos

$$\frac{\text{Número de servicios especializados de equipos realizados}}{\text{Número de solicitudes de servicio para equipos de cómputo recibidos}} \times 100 = \text{Porcentaje total de servicios especializados gestionados}$$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

PROCEDIMIENTO 4.2: DIAGNÓSTICO, MANTENIMIENTO, INSTALACIÓN Y/O CONFIGURACIÓN DE REDES**OBJETIVO:**

Permitir la comunicación y el aprovechamiento óptimo de la infraestructura tecnológica, mediante la instalación y mantenimiento de las redes locales en las unidades administrativas que integran la Secretaría General de Gobierno.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos del área de redes de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, así como a los servidores públicos de las unidades administrativas de la Secretaría General de Gobierno encargados del manejo de equipos y redes informáticas.

REFERENCIAS:

- Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de febrero de 2013, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 10 de agosto de 2011.
- Manual General de Organización de la Secretaría General de Gobierno. Apartado correspondiente a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de junio de 2014.

RESPONSABILIDADES:

La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información es la unidad administrativa responsable de diagnosticar y/o instalar redes a las unidades administrativas de la Secretaría General de Gobierno.

El responsable del Área de Redes deberá:

- Revisar la solicitud de diagnóstico, mantenimiento, instalación y/o configuración de redes.
- Contactar a la unidad administrativa y acordar una fecha para acudir al sitio, a fin de realizar el diagnóstico, mantenimiento, instalación y/o configuración.
- Acudir a la unidad administrativa y verificar las condiciones, a fin de realizar el diagnóstico y determinar los requerimientos.
- Ingresar al Sistema de Atención a Usuarios e informar los insumos necesarios a la unidad administrativa solicitante.
- Ingresar al Sistema de Atención a Usuarios, concluir solicitud y pedir al usuario ingresar al Centro de Atención a Usuarios con el número del ticket correspondiente, a fin de registrar la satisfacción del servicio recibido.

DEFINICIONES:

Asistencia Técnica.- Trabajo que consiste en informar o prestar un servicio para resolver un problema técnico específico o aportar elementos para su resolución.

Centro de Atención a Usuarios (CAU).- Sistema de plataforma web donde los servidores públicos del Sector podrán realizar una solicitud de servicio en materia de Tecnologías de la Información.

Configuración.- Conjunto de parámetros que permite la operación de una red mediante la intercomunicación con otros equipos y dispositivos de forma local y remota.

Red.- Conexión entre varios ordenadores y dispositivos.

Sistema de Atención a Usuarios (SAU).- Sistema de plataforma web, de uso exclusivo de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, con el que brinda atención y seguimiento a las solicitudes realizadas en el Centro de Atención a Usuarios.

Sector Gobierno.- Unidades administrativas y organismos de la Secretaría General de Gobierno.

Solicitud de Servicio.- Formato que se requisita por parte del usuario, a través del Centro de Atención a Usuarios, para solicitar un servicio de tecnologías de la información.

Ticket.- Folio que genera el Centro de Atención a Usuarios al registrar una solicitud de servicio.

INSUMOS:

- Solicitud de diagnóstico, mantenimiento, instalación y/o configuración de redes.

RESULTADOS:

- Diagnóstico, mantenimiento, instalación y/o configuración de redes.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Diagnóstico y Soporte Técnico de Equipos de Cómputo.
- Desarrollo, Mantenimiento, Instalación y Capacitación de Sistemas de Información.
- Creación y Mantenimiento de Sitios Web.

POLÍTICAS:

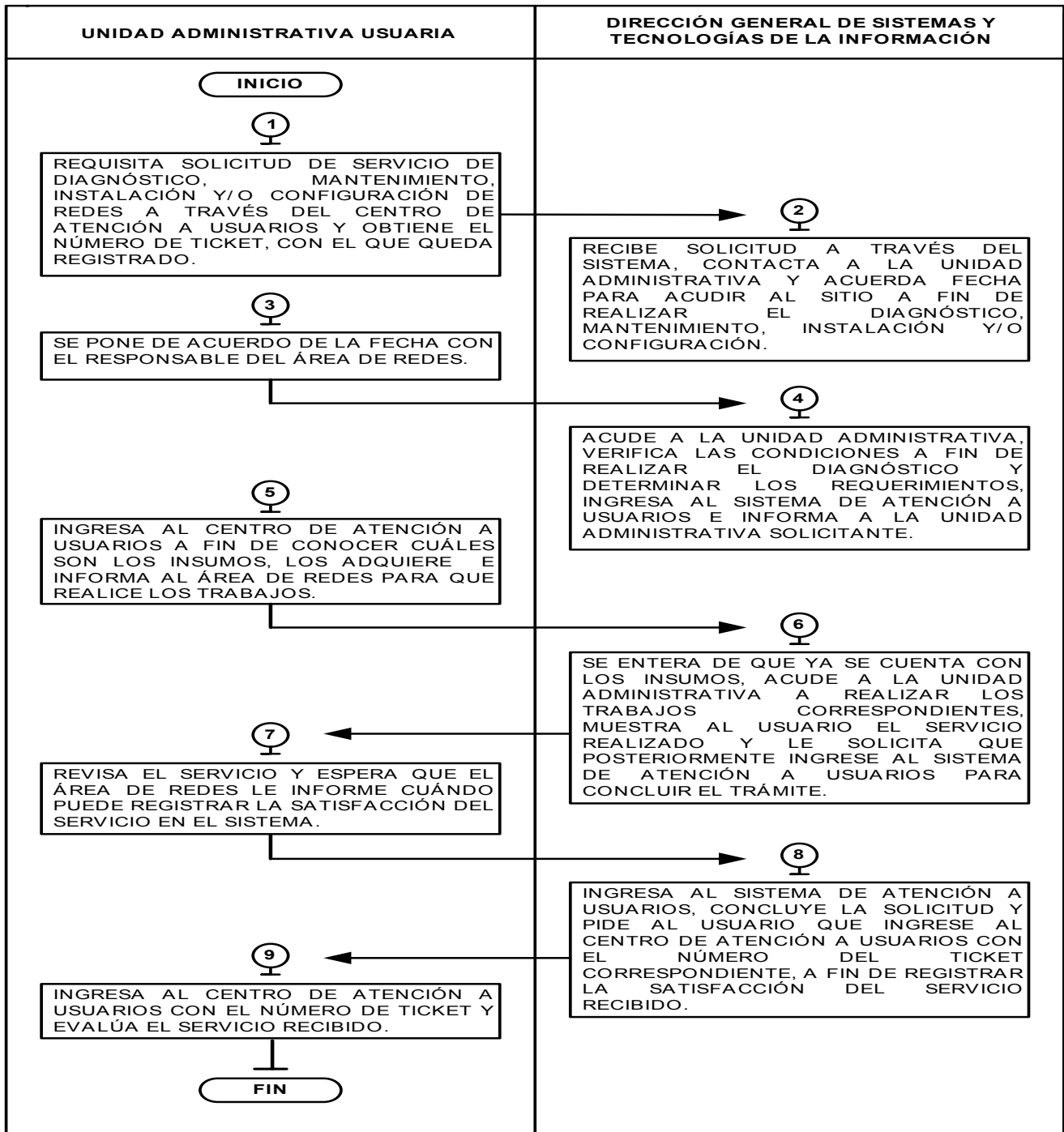
- En caso de que la unidad administrativa solicitante no cuente con los insumos necesarios para el mantenimiento, instalación y/o configuración de la red, no se dará atención a la solicitud, registrándolo en el Sistema de Atención a Usuarios.
- Las unidades administrativas deberán apegarse a las políticas de seguridad y control de la infraestructura informática que emita la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.
- La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información deberá realizar el diagnóstico de la red en un período no mayor a cinco días hábiles a partir de la recepción de la solicitud, así como realizar su instalación y configuración en un período no mayor a diez días hábiles a partir de que la unidad administrativa notifique que cuenta con los insumos necesarios para la instalación.
- El área de redes de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información deberá atender los mantenimientos durante las nueve horas hábiles siguientes a la solicitud y conforme a las necesidades del servicio.

Desarrollo 4.2: Diagnóstico, Mantenimiento, Instalación y/o Configuración de Redes

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad administrativa/ Usuario	Requisita solicitud de servicio de diagnóstico, mantenimiento, instalación y/o configuración de redes, a través del Centro de Atención a Usuarios y obtiene el número de ticket, con el que queda registrado.
2	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Redes	Se entera de la solicitud, contacta a la unidad administrativa y acuerda fecha para acudir al sitio, a fin de realizar el diagnóstico, mantenimiento, instalación y/o configuración.
3	Unidad administrativa/ Usuario	Establece la fecha con el responsable del área de redes.
4	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Redes	Acude a la unidad administrativa, verifica las condiciones para realizar el diagnóstico y determinar los requerimientos necesarios, ingresa al Sistema de Atención a Usuarios e informa a la unidad administrativa solicitante.
5	Unidad administrativa/ Usuario	Ingresa al Centro de Atención a Usuarios a fin de conocer cuáles son los insumos, los adquiere e informa al área de redes para que realice los trabajos.
6	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Redes	Se entera de que ya se cuenta con los insumos, acude a la unidad administrativa a realizar los trabajos correspondientes, muestra al usuario el servicio realizado y le solicita que, posteriormente, ingrese al Sistema de Atención a Usuarios para concluir el trámite.
7	Unidad administrativa/ Usuario	Revisa el servicio y espera que el área de redes le informe cuándo puede registrar la satisfacción del servicio en el sistema.
8	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Redes	Ingresa al Sistema de Atención a Usuarios, concluye la solicitud y pide al usuario que ingrese al Centro de Atención a Usuarios con el número del ticket correspondiente, a fin de registrar la satisfacción del servicio recibido.
9	Unidad administrativa/ Usuario	Ingresa al Centro de Atención a Usuarios con el número de ticket y evalúa el servicio recibido.

Fin del Procedimiento.

Desarrollo 4.2: Diagnóstico, Mantenimiento, Instalación y/o Configuración de Redes



MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Número solicitudes atendidas}}{\text{Número solicitudes registradas}} \times 100 = \text{Porcentaje de solicitudes de redes realizadas}$$

Indicadores para medir la satisfacción de los usuarios:

$$\frac{\text{Número de usuarios atendidos}}{\text{Número total de usuarios registrados}} \times 100 = \text{Porcentaje de usuarios satisfechos}$$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica

PROCEDIMIENTO 4.3: DESARROLLO, MANTENIMIENTO, INSTALACIÓN Y CAPACITACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**OBJETIVO:**

Mejorar los procesos administrativos de las unidades que integran la Secretaría General de Gobierno, mediante el desarrollo, mantenimiento e instalación de sistemas y herramientas informáticas.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información que realizan el desarrollo, mantenimiento e instalación de sistemas, así como a los servidores públicos de las unidades administrativas de la Secretaría General de Gobierno usuarios de los sistemas y herramientas informáticas.

REFERENCIAS:

- Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de febrero de 2013, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 10 de agosto de 2011.
- Acuerdo por el que se establecen las Normas Administrativas para la Asignación y Uso de los Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 24 de febrero de 2005.
- Manual General de Organización de la Secretaría General de Gobierno. Apartado correspondiente a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de junio de 2014.

RESPONSABILIDADES:

La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información es la unidad administrativa responsable del desarrollo, mantenimiento, instalación y capacitación de sistemas de información.

El titular de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información deberá:

- Analizar el contenido de la minuta de trabajo determinando si es factible la creación del Sistema de Información.
- Dar seguimiento puntual al desarrollo del sistema de información, hasta su conclusión, interviniendo en cada una de sus etapas.
- Elaborar oficio dirigido a la unidad administrativa solicitante informando la liberación del sistema.

El responsable del Área de Sistemas deberá:

- Analizar el requerimiento de la solicitud, determinar si es desarrollo de un nuevo sistema, mantenimiento, instalación o capacitación, definir las acciones a seguir y asignar al líder de proyecto que atenderá la solicitud.
- Programar y realizar reunión con el líder de proyecto y con el (los) usuario (s) de la unidad administrativa solicitante, a fin de analizar, delimitar e identificar necesidades para el desarrollo del sistema de información y su factibilidad.
- Elaborar minuta y entregar al Director General de Sistemas y Tecnologías de la Información, a fin de determinar la factibilidad de creación del sistema de información.
- Elaborar cronograma de actividades en conjunto con el líder de proyecto y enviar por correo electrónico a la unidad administrativa solicitante.
- Revisar el desarrollo del sistema de información y, conjuntamente con el líder de proyecto, realizar las pruebas correspondientes para verificar que los requerimientos de la unidad administrativa se cumplan satisfactoriamente.
- Realizar instalación o entregar link del sistema de información y capacitar al personal responsable de su operación, con el fin de que realicen las pruebas correspondientes.
- Registrar el sistema de información en el catálogo correspondiente, e informar al Director General de Sistemas y Tecnologías de la Información la conclusión del desarrollo, mantenimiento, instalación o capacitación del sistema.

El Líder de Proyecto deberá:

- Desarrollar un nuevo sistema, llevar a cabo el mantenimiento, instalar o capacitar de acuerdo a los requerimientos y dar seguimiento a los avances a través de minutas de trabajo y/o en el Sistema de Atención a Usuarios.
- Elaborar el Manual del Usuario y liberar el sistema.
- Solicitar a la unidad administrativa, requisitar en el Centro de Atención a Usuarios el apartado de satisfacción del servicio recibido.

DEFINICIONES:

Capacitación.- Proceso de enseñanza y aprendizaje a los usuarios finales sobre el funcionamiento de un sistema.

Catálogo.- Documento donde se registran los sistemas que se encuentran en operación dentro de la Administración Pública Estatal.

Centro de Atención a Usuarios (CAU).- Sistema en plataforma web donde los servidores públicos del Sector Gobierno podrán realizar una solicitud de servicio en materia de Tecnologías de la Información.

Cronograma de actividades.- Descripción en forma progresiva de las actividades a realizar en el tiempo para asegurar el cumplimiento de objetivos.

Desarrollo de un Sistema.- Analizar, diseñar, programar, probar e implementar un sistema.

Instalación.- Es la última fase del desarrollo de sistemas, es el proceso de implementar el sistema en un equipo de cómputo.

Líder de Proyecto.- Persona con el conocimiento profundo de la arquitectura del software, diseño, levantamiento de requerimientos de desarrollo, pruebas, integración de datos, etc.

Mantenimiento.- Corregir posibles fallas que pudieran existir, ya sea por falta de capacitación del usuario o por fallas de programación y/o configuración.

Manual del usuario.- Documento donde se establecen los requerimientos y funcionamiento de un sistema de información.

Minuta.- Expediente escrito de una reunión de trabajo que proporciona una descripción de la estructura de la reunión, iniciando con una lista de los presentes, seguido de los planteamientos sobre un proyecto, así como los acuerdos y personas responsables de su ejecución.

Sistema de Atención a Usuarios (SAU).- Sistema en plataforma web, de uso exclusivo de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, con el que brinda atención y seguimiento a las solicitudes realizadas en el Centro de Atención a Usuarios.

Sector Gobierno.- Son las unidades administrativas y organismos de la Secretaría General de Gobierno.

Sistema de información.- Conjunto de programas, procedimientos, documentación y datos asociados.

Solicitud de Servicio.- Formato que se requisita por parte del usuario a través del Centro de Atención a Usuarios, para solicitar un servicio de tecnologías de la información.

Ticket.- Folio que genera el Centro de Atención a Usuarios al registrar una solicitud de servicio.

INSUMOS:

- Solicitud de desarrollo, mantenimiento, instalación y capacitación de sistemas de información, a través del Centro de Atención a Usuarios.

RESULTADOS:

- Sistema de información implementado de acuerdo a las necesidades de la unidad administrativa solicitante.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Diagnóstico y Soporte Técnico de Equipos de Cómputo.
- Diagnóstico, Mantenimiento, Instalación y/o Configuración de Redes.
- Creación y Mantenimiento de Sitios Web.
- Respaldo y Recuperación de Información.
- Recuperación y Reanudación de Operaciones.
- Gestión Administrativa en Materia de Tecnologías de la Información.
- Capacitación Específica en Materia de Tecnologías de la Información.

POLÍTICAS:

- La unidad administrativa deberá requisitar la solicitud de desarrollo, mantenimiento, instalación o capacitación de un sistema de información, a través del Centro de Atención a Usuarios, cuando la solicitud se deriva de una reunión de trabajo.
- Cuando la unidad administrativa solicite el desarrollo de un nuevo sistema de información, la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información deberá verificar la existencia de sistemas similares disponibles y presentarlos a la unidad administrativa, a fin de valorar su posible instalación.
- En caso de que la unidad administrativa solicitante acepte la instalación de un sistema de información similar, podrá solicitar modificaciones al mismo a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.
- Cuando la unidad administrativa requiera de la actualización de un sistema de información, deberá realizar su solicitud a través del Centro de Atención a Usuarios, para que la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información analice los requerimientos y, de acuerdo a la complejidad de los mismos, evalúe si requiere de asistencia técnica en sitio o la elaboración de un cronograma de actividades para continuar con el procedimiento correspondiente.
- En caso de que la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información no cuente con la capacidad técnica para realizar el desarrollo, instalación, actualización y capacitación de un sistema de información, deberá notificar a la unidad administrativa solicitante y, en su caso, establecer coordinación con la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, a efecto de que analice la factibilidad de su atención.

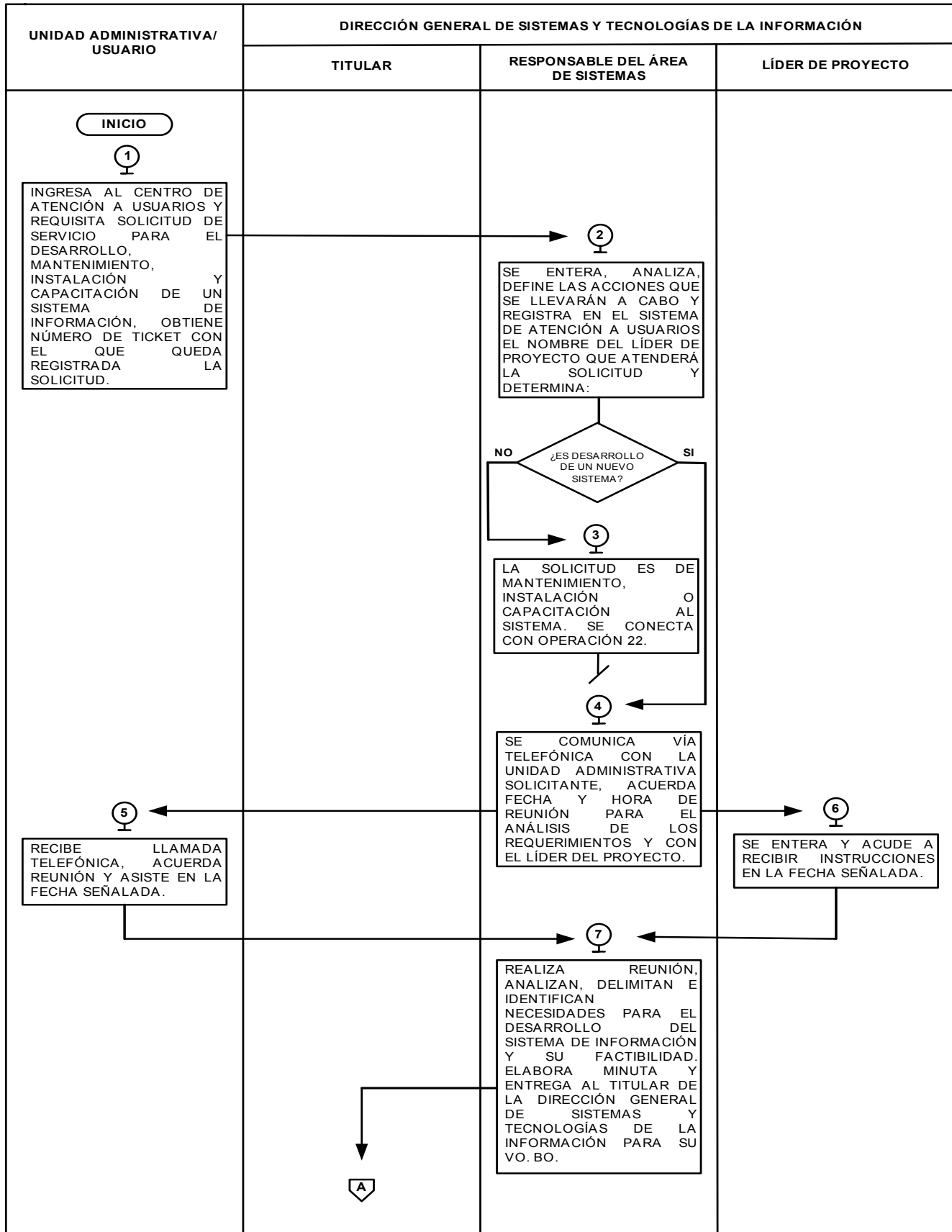
DESARROLLO 4.3: Desarrollo, Mantenimiento, Instalación y Capacitación de Sistemas de Información

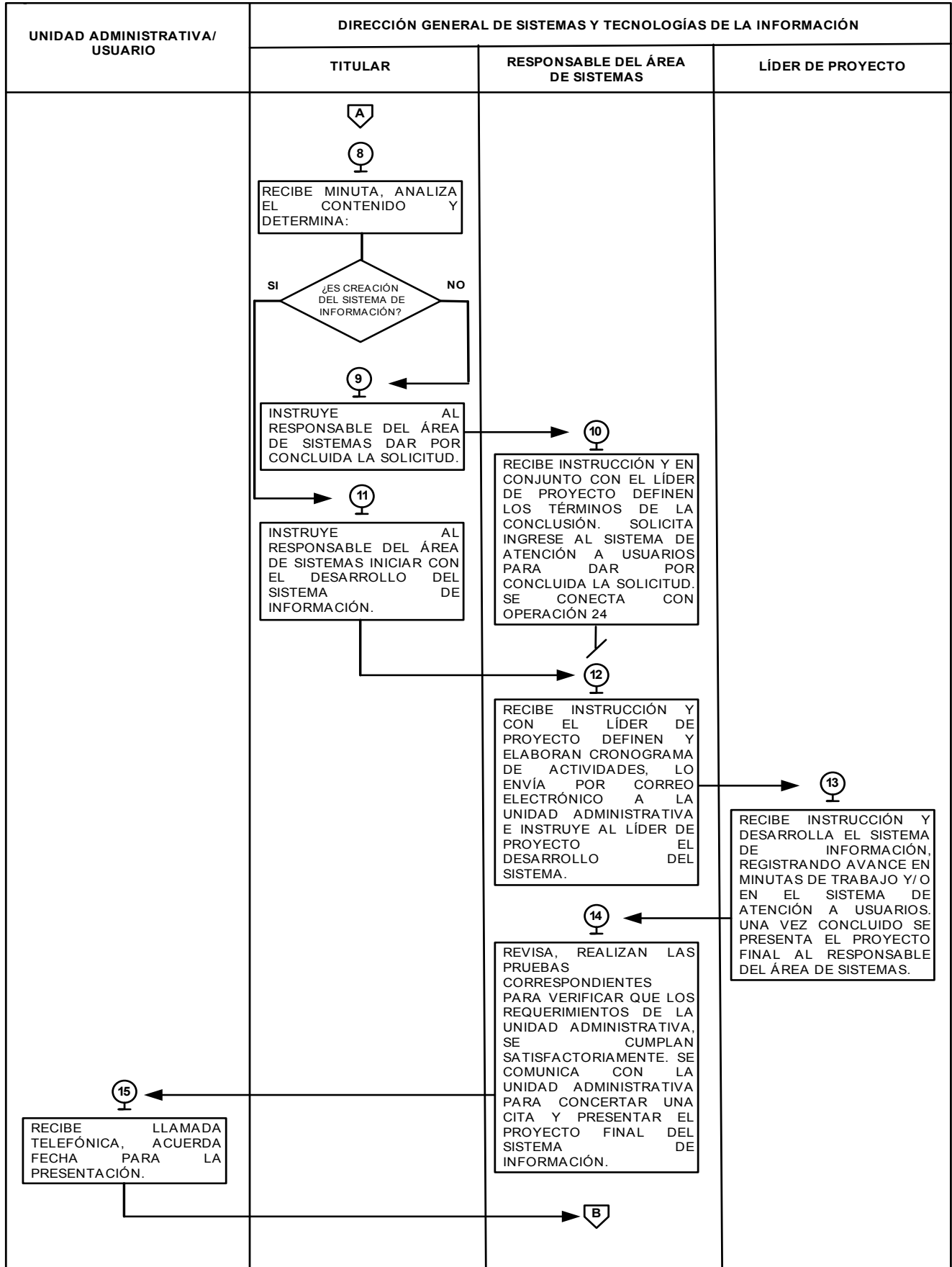
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad Administrativa Solicitante/Usuario	Ingresa al Centro de Atención a Usuarios, requisita solicitud de servicio para el desarrollo, mantenimiento, instalación y capacitación de un sistema de información, obtiene número de ticket con el que queda registrada la solicitud.
2	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas	Se entera de la solicitud, analiza el requerimiento, define las acciones que se llevarán a cabo y registra en el Sistema de Atención a Usuarios, el nombre del Líder de Proyecto que atenderá la solicitud y determina: ¿Es desarrollo de un nuevo sistema?
3	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas	No, la solicitud es de mantenimiento, instalación o capacitación al sistema. Se conecta con la operación número 22.
4	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas	Sí, se comunica vía telefónica con la unidad administrativa solicitante, acuerda fecha y hora de reunión para el análisis de los requerimientos con el Líder del Proyecto.
5	Unidad Administrativa Solicitante/Usuario	Recibe llamada telefónica, acuerda reunión y asiste en la fecha señalada.
6	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto	Se entera y acude a recibir instrucciones en la fecha señalada.
7	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas	Realiza reunión con el Líder de Proyecto y con el (los) usuario (s) de la unidad administrativa solicitante, analizan, delimitan e identifican necesidades para el desarrollo del sistema de información y su factibilidad. Elabora minuta y entrega al titular de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información para su visto bueno.
8	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Titular	Recibe minuta, analiza el contenido y determina: ¿Es factible la creación del Sistema de Información?
9	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Titular	No, instruye al responsable del área de sistemas dar por concluida la solicitud.
10	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas	Recibe instrucción y en conjunto con el Líder de Proyecto definen los términos de la conclusión. Instruye al Líder de Proyecto ingrese al Sistema de Atención a Usuarios para dar por concluida la solicitud. Se conecta con la operación número 24.
11	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Titular	Sí, instruye al responsable del área de sistemas iniciar con el desarrollo del sistema de información.
12	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas	Recibe instrucción y en coordinación con el Líder de Proyecto, definen y elaboran cronograma de actividades, lo envía por correo electrónico a la unidad administrativa solicitante e instruye al Líder de Proyecto el desarrollo del sistema de información.

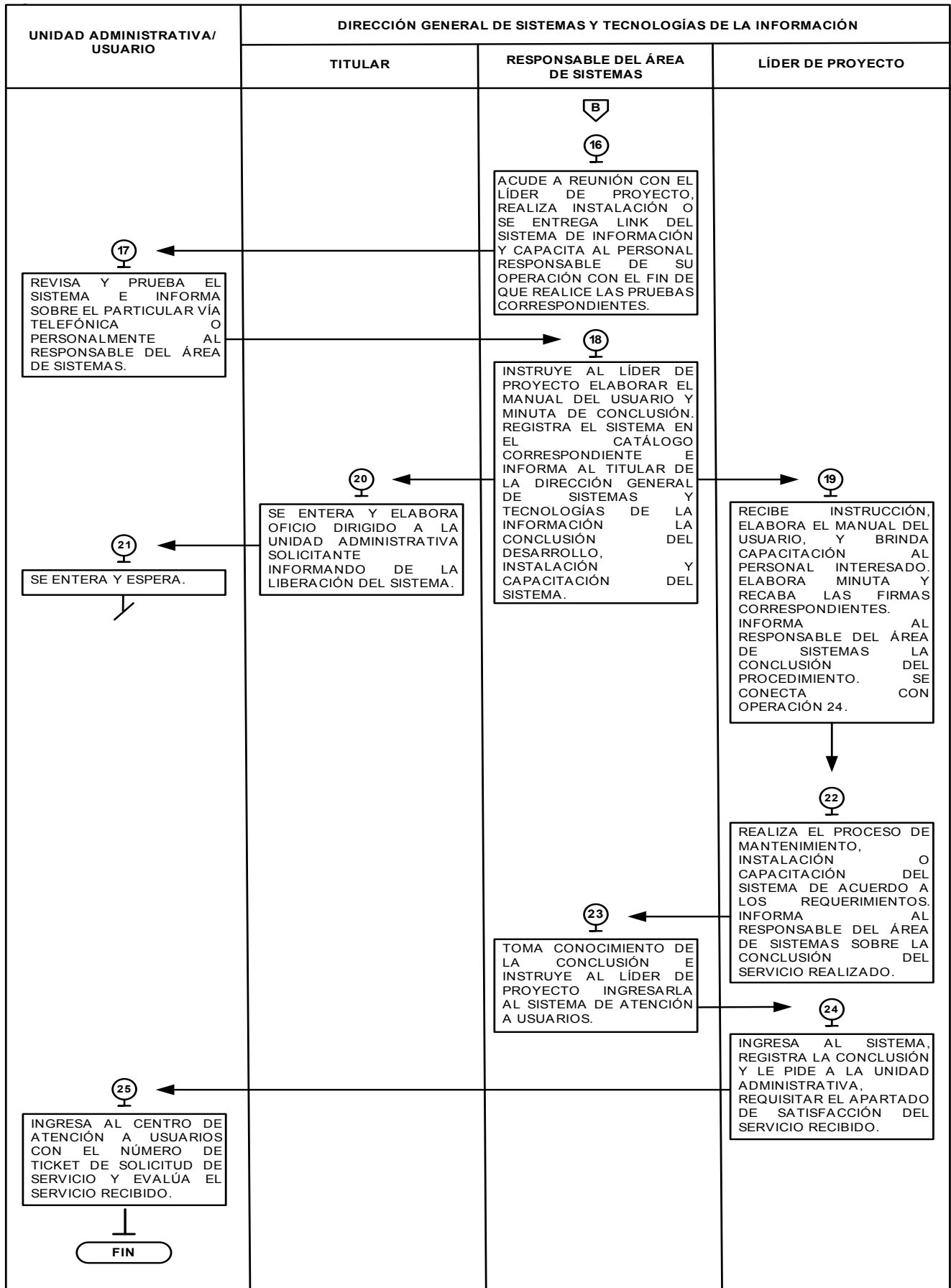
- | | | |
|----|---|--|
| 13 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto | <p>Recibe instrucción y de acuerdo al cronograma de actividades, desarrolla el sistema de información; da seguimiento con la unidad administrativa solicitante, registrando avance en minutos de trabajo y/o en el Sistema de Atención a Usuarios.</p> <p>Una vez concluido el desarrollo del sistema de información, se presenta el proyecto final al responsable del Área de Sistemas.</p> |
| 14 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas | <p>Revisa el desarrollo del sistema de información y conjuntamente con el Líder de Proyecto realizan las pruebas correspondientes para verificar que los requerimientos de la unidad administrativa se cumplan satisfactoriamente.</p> <p>Da visto bueno al sistema y se comunica con la unidad administrativa solicitante para concertar una cita y presentar el proyecto final del sistema de información.</p> |
| 15 | Unidad Administrativa Solicitante/Usuario | <p>Recibe llamada telefónica y acuerda fecha para la presentación.</p> |
| 16 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas | <p>Acude a reunión con el Líder de Proyecto, realiza instalación o se entrega link del sistema de información, capacita al personal responsable de su operación, con el fin de que realice las pruebas correspondientes en el período de tiempo determinado, hasta dar cumplimiento a lo requerido por el usuario.</p> |
| 17 | Unidad Administrativa Solicitante/Usuario | <p>Revisa, prueba el sistema e informa vía telefónica o personalmente al responsable del área de sistemas.</p> |
| 18 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas | <p>Instruye al Líder de Proyecto elaborar el Manual del Usuario para el uso del sistema de información, libera el sistema, elabora minuta de conclusión, registra el sistema de información en el catálogo correspondiente e informa al titular de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información la conclusión del desarrollo, instalación y capacitación del sistema.</p> |
| 19 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Líder de Proyecto | <p>Recibe instrucción, elabora el Manual del Usuario, para el uso del sistema de información, libera el sistema y de ser necesario, brinda la capacitación correspondiente al personal interesado. Elabora minuta y recaba las firmas correspondientes.</p> <p>Informa al responsable del Área de Sistemas la conclusión del procedimiento. Se conecta con la operación número 23.</p> |
| 20 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Titular | <p>Se entera de la conclusión del desarrollo, instalación y capacitación del sistema y elabora oficio dirigido a la unidad administrativa solicitante informando de la liberación del sistema.</p> |
| 21 | Unidad Administrativa Solicitante/Usuario | <p>Recibe oficio, se entera de que el sistema fue liberado y espera.</p> |
| 22 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Líder de Proyecto | <p>Realiza el proceso de mantenimiento, instalación o capacitación del sistema de acuerdo a los requerimientos. Informa al responsable del Área de Sistemas sobre la conclusión del servicio realizado.</p> |
| 23 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas | <p>Toma conocimiento de la conclusión e instruye al Líder de Proyecto registrarla en el Sistema de Atención a Usuarios.</p> |
| 24 | Dirección. General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Líder de Proyecto | <p>Recibe instrucción, ingresa al Sistema de Atención a Usuarios, registra la conclusión de la solicitud, solicita a la unidad administrativa requisitar en el Centro de Atención a Usuarios el apartado de satisfacción del servicio recibido.</p> |
| 25 | Unidad Administrativa Solicitante/Usuario | <p>Ingresar al Centro de Atención a Usuarios con el número de ticket de solicitud de servicio y evalúa el servicio recibido.</p> |

Fin del Procedimiento.

Diagrama 4.3: Desarrollo, Mantenimiento, Instalación y Capacitación de Sistemas de Información







MEDICIÓN:**Indicadores para medir la capacidad de respuesta:**

$$\frac{\text{Número de sistemas de información aprobados}}{\text{Número de sistemas de información solicitados}} \times 100 = \text{Porcentaje de Sistemas de Información en funcionamiento}$$

Indicadores para medir la satisfacción de los usuarios:

$$\frac{\text{Número de usuarios satisfechos}}{\text{Número total de usuarios}} \times 100 = \text{Porcentaje de usuarios satisfechos}$$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

PROCEDIMIENTO 4.4: CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SITIOS WEB**OBJETIVO:**

Mantener informada a la ciudadanía sobre el quehacer gubernamental de la Secretaría General de Gobierno, a través de la creación y mantenimiento de sus sitios web.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos del área de Sitios Web de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, así como a los servidores públicos de las unidades administrativas de la Secretaría General de Gobierno encargados de dotar de información relevante para su publicación.

REFERENCIAS:

- Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de febrero de 2013, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 10 de agosto de 2011.
- Acuerdo por el cual se establecen las Normas Administrativas para la Asignación y Uso de Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 24 de febrero de 2005.
- Manual General de Organización de la Secretaría General de Gobierno. Apartado correspondiente a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de junio de 2014.
- Lineamientos para el Desarrollo de Sitios Web del Gobierno del Estado de México. Dirección General del Sistema Estatal de Informática, 1 de agosto de 2014.

RESPONSABILIDADES:

La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información es la unidad administrativa responsable de la construcción y mantenimiento de los sitios Web de la Secretaría General de Gobierno.

El Director General de Sistemas y Tecnologías de la Información deberá:

- Analizar el contenido de minutas de trabajo y determinar la factibilidad de la creación del sitio web.
- Instruir al responsable de la construcción de sitios web y notificar a la unidad administrativa si es viable.
- Participar en la revisión y actualización permanente de los sitios.
- Instruir al responsable del área de sitios web que solicite al usuario realizar la propuesta de diseño y la información contenida en el sitio web.
- Recibir la autorización de la creación del sitio web y notificar al responsable del área de sitios web dar continuidad al respectivo trámite.
- Revisar y enviar mediante oficio la solicitud de la autorización para la publicación del sitio web al titular de la unidad administrativa solicitante.

El responsable del Área de Sitios Web deberá:

- Recibir la solicitud a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU).
- Revisar, analizar requerimientos y designar al líder de proyecto que se encargará de la creación y/o mantenimiento del sitio web.

- Comunicar vía telefónica a la unidad administrativa solicitante la fecha y hora de la reunión para analizar el requerimiento.
- Explicar la estructura del sitio web y conjuntamente con el usuario de la unidad administrativa solicitante, analizar e identificar las necesidades.
- Entregar minuta de reunión al Director General de Sistemas y Tecnologías de la Información.
- Solicitar al usuario de la unidad administrativa la propuesta de imágenes e información que contendrá el sitio web y con base en ésta, realizar la planeación del proyecto.
- Presentar el proyecto de sitio web en conjunto con el líder de proyecto al Director General para su conocimiento.
- Instruir al líder de proyecto la elaboración de la arquitectura de información y definición de esquemas del sitio web.
- Revisar la arquitectura del sitio web en cada una de sus secciones, para verificar que cumpla los requerimientos de la unidad administrativa solicitante.
- Enviar a través de correo electrónico la arquitectura de información a la unidad administrativa para firma de autorización.
- Enviar mediante correo electrónico, la arquitectura de información y definición de esquemas al responsable del Departamento de Contenidos de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.
- Recibir del Departamento de Mercadotecnia y Diseño de Portales de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, las credenciales usuario-contraseña para la contribución de información del sitio web.

El Líder de Proyecto deberá:

- Elaborar arquitectura de información y definición de esquemas.
- Realizar correcciones respectivas al nuevo sitio web.
- Recibir credenciales usuario-contraseña y requisitar cada apartado con el texto e infografía de la información remitida por el usuario.
- Solicitar al diseñador gráfico crear infografía.
- Actualizar el contenido con la contribución de texto e infografía en los apartados solicitados, en el caso de mantenimiento.
- Apuntar las incidencias, para modificar estructura y enviarlo al Departamento de Mercadotecnia de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.
- Notificar al responsable del área de sitios web la conclusión del mantenimiento.

El Diseñador Gráfico deberá:

- Realizar la infografía y enviar al responsable del área de sitios web para que sean validadas por Comunicación Social, en el caso de mantenimiento.
- Realizar los cambios de acuerdo a las observaciones de Comunicación Social.

DEFINICIONES:

Arquitectura de Información.- Descripción y control del diseño de un Sitio Web.

Centro de Atención a Usuarios (CAU).- Sistema de plataforma web donde los servidores públicos del sector gobierno realizan solicitud de servicio en materia de tecnologías de la información.

Correo electrónico.- Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes y archivos mediante sistemas de comunicación electrónicos.

Dominio.- Sinónimo de dirección de una página principal en Internet. El término dominio se usa para referirse a la identificación de uno o varios servidores conectados a la red.

Infografía.- Representación visual de los textos, en la que intervienen descripciones, narraciones o interpretaciones presentadas de manera gráfica.

Intranet.- Red que utiliza tecnología internet para compartir dentro de una organización información y sistemas.

Minuta.- Expediente escrito de una reunión de trabajo. Proporciona una descripción de la estructura de la reunión, iniciando con una lista de presentes, seguido de los planteamientos sobre un proyecto, así como los acuerdos y personas responsables de su ejecución.

Navegador.- Software que permite al usuario recuperar y visualizar documentos de hipertexto desde servidores web a través de Internet.

Página Web.- Una página es su forma más común es lo que aparece en el navegador, es el soporte de los elementos formales y de contenido. El conjunto de páginas que corresponden a una misma arquitectura de información conforma un sitio web.

Portal: Conjunto de sitios web que ofrece de una forma integral, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema.

Redireccionamiento: Cambio de nombre de dominio previamente asignado a una página o sitio web.

Servidor.- Infraestructura de hardware en la que se almacena la información de documentos HTML, imágenes, archivos de texto, escrituras y demás material web, en una dirección.

Sistema de Atención a Usuarios (SAU).- Sistema de plataforma web de uso exclusivo de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información con el que brinda atención y seguimiento a las solicitudes de servicio de los usuarios de las unidades administrativas mediante el Centro de Atención a Usuarios.

Sitio Web: Conjunto de archivos electrónicos y páginas Web referentes a un tema en particular, que incluye una página inicial de bienvenida, generalmente denominada home page, con un nombre de dominio y dirección en Internet específicos. Los nombres de estos sitios web obedecen a un sistema mundial de nomenclatura y están regidos por el ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers).

Solicitud de servicio.- Formato que se requisita por parte del usuario, a través del Centro de Atención a Usuarios, para solicitar un servicio de tecnologías de la información.

Ticket.- Folio que genera el Centro de Atención a Usuarios al registrar una solicitud de servicio.

URL: Es una secuencia de caracteres de acuerdo a un formato modélico y estándar, que se usa para nombrar recursos en Internet para su localización o identificación.

INSUMOS:

- Solicitud de la creación y/o mantenimiento de un sitio Web, a través del Centro de Atención a Usuarios.

RESULTADOS:

- Creación y/o mantenimiento de Sitios Web con información de las unidades administrativas del Sector Gobierno.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Diagnóstico y Soporte Técnico de Equipos de Cómputo.
- Diagnóstico, Mantenimiento, Instalación y/o Configuración de Redes.
- Desarrollo, Mantenimiento, Instalación y Capacitación de Sistemas de Información.

POLÍTICAS:

- La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información deberá notificar a la unidad administrativa la requisición de la solicitud de creación y/o mantenimiento de un sitio web, a través del Centro de Atención a Usuarios, cuando la unidad administrativa envíe su solicitud por oficio o una reunión de trabajo.
- La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información deberá realizar revisiones mensuales y actualizaciones permanentes a cada uno de los sitios web del sector.
- La unidad administrativa deberá solicitar a través del Centro de Atención a Usuarios, las revisiones mensuales y/o cuando sea necesario, el mantenimiento a los sitios web, pudiendo darle la atención requerida la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.
- La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información deberá enviar incidencias para la creación de una página que cambie la estructura del sitio web a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.
- La unidad administrativa deberá realizar la solicitud para la creación de páginas internas (Intranet), a través del Centro de Atención a Usuarios y ajustarse al procedimiento correspondiente.

DESARROLLO 4.4: Creación y Mantenimiento de Sitios Web

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad Administrativa solicitante/ Usuario	Ingresar al Centro de Atención a Usuarios y requisita la solicitud de servicio para la creación y mantenimiento de sitios web, obtiene número de ticket con el que queda registrada la solicitud.
2	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sitios	Se entera de la solicitud, analiza requerimientos, designa al líder de proyecto que será el encargado de la creación y/o mantenimiento del sitio Web,

- | | | |
|----|--|--|
| | Web | registra el dato en el Sistema de Atención a Usuarios y determina:
¿Es creación de un Sitio Web? |
| 3 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Responsable del Área de Sitios Web | No, se conecta con la operación número 43. |
| 4 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Responsable del Área de Sitios Web | Sí, se comunica vía telefónica con la unidad administrativa solicitante, acuerda fecha y hora de reunión para análisis de requerimientos e informa al Líder de Proyecto asignado. |
| 5 | Unidad Administrativa solicitante/
Usuario | Recibe llamada telefónica, acuerda reunión y asiste en la fecha señalada. |
| 6 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Líder de Proyecto | Se entera y acude a reunión en la fecha y hora señalada. |
| 7 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Responsable del Área de Sitios Web | Realiza reunión con el Líder de Proyecto y explica la estructura del sitio web y conjuntamente con el usuario de la unidad administrativa solicitante analizan e identifican necesidades, realizan minuta de reunión y entregan al Director General de Sistemas y Tecnologías de la Información. |
| 8 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Titular | Recibe minuta, analiza contenido y determina:
¿Es factible la creación del Sitio Web? |
| 9 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Titular | No, entera al usuario e instruye al responsable del Área de Sitios Web ingresar al Sistema de Atención a Usuarios, y en el apartado de observaciones, explicar los motivos por lo que no es factible la creación del sitio web. Se conecta con operación número 51. |
| 10 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Titular | Sí, instruye al responsable del Área de Sitios Web solicitar al usuario propuesta de imágenes y la información que contendrá el sitio web. |
| 11 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Responsable del Área de Sitios Web | Recibe instrucción, solicita al usuario de la unidad administrativa la propuesta de imágenes e información que contendrá el sitio web. |
| 12 | Unidad Administrativa solicitante/
Usuario | Se entera, elabora y entrega la propuesta de imágenes e información solicitada al responsable del Área de Sitios Web. |
| 13 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Responsable del Área de Sitios Web | Recibe propuesta de imágenes e información, realiza la planeación del proyecto de sitios web, en conjunto con el líder de proyecto y lo presentan al Director General para su revisión y, en su caso, validación.

Instruye al Líder de Proyecto realizar la arquitectura del sitio web. |
| 14 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Líder de Proyecto | Recibe instrucción, elabora arquitectura del sitio web y devuelve al responsable del Área de Sitios Web. |
| 15 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Responsable del Área de Sitios Web | Recibe arquitectura del sitio web y envía mediante correo electrónico a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática para la validación correspondiente. |
| 16 | Dirección General del Sistema Estatal de Informática | Recibe archivo, revisa y envía respuesta mediante correo electrónico al responsable del Área de Sitios Web. |
| 17 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ | Recibe correo electrónico, revisa la arquitectura del sitio web en cada una de sus secciones en cumplimiento de los requerimientos de la unidad |

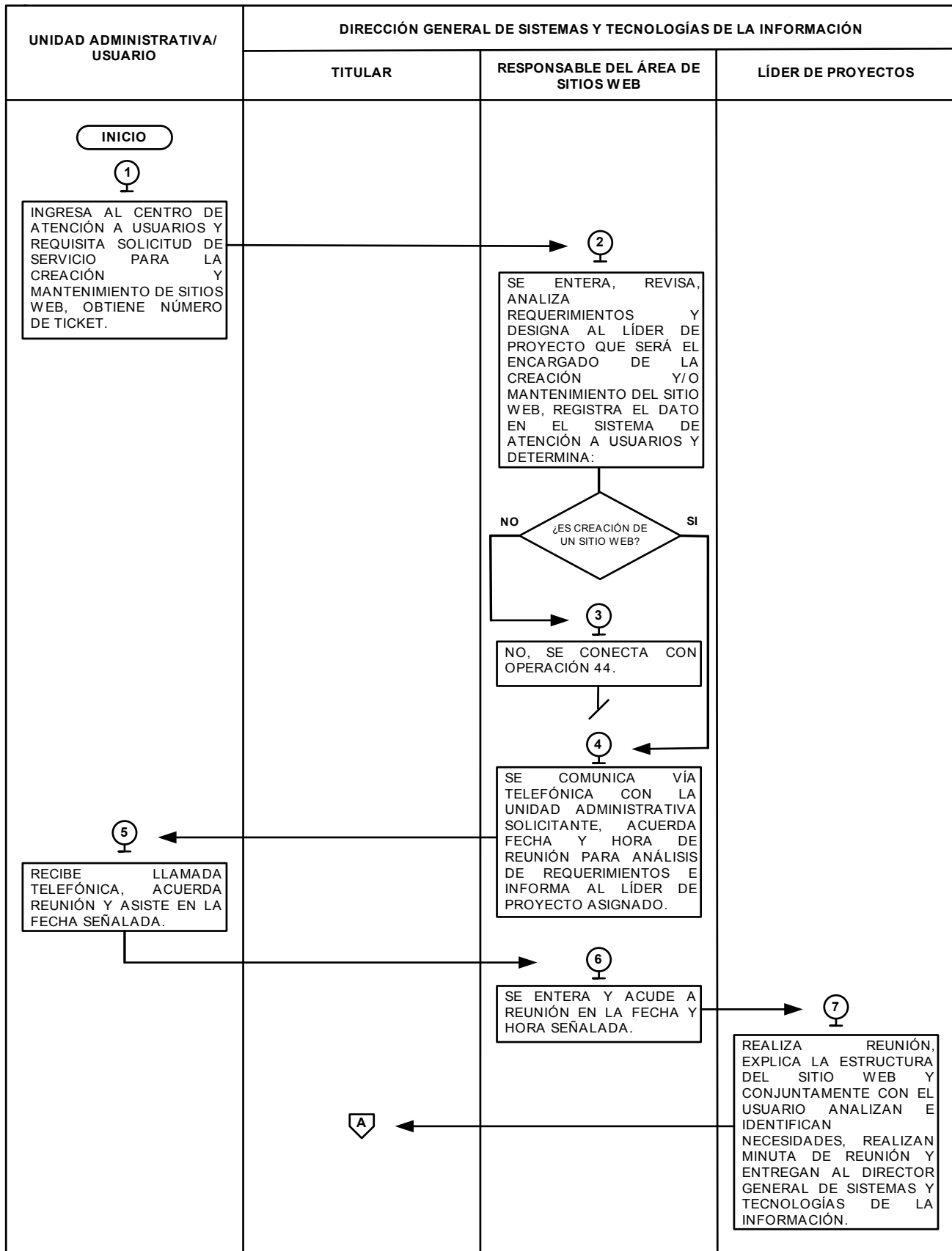
	Responsable del Área de Sitios Web	administrativa solicitante y determina: ¿Requiere correcciones el nuevo sitio web?
18	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sitios Web	Sí, instruye al Líder de Proyecto realizar las correcciones al nuevo sitio web.
19	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Líder de Proyecto	Recibe instrucción, realiza las modificaciones a la arquitectura y envía al responsable del Área de Sitios Web. Se conecta con la actividad número 17.
20	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sitios Web	No, imprime arquitectura y la envía a la unidad administrativa para firma de autorización.
21	Unidad Administrativa Solicitante/ Usuario	Recibe arquitectura de información del nuevo sitio web, revisa, valida y firma de autorización. Devuelve al responsable del Área de Sitios Web.
22	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sitios Web	Recibe arquitectura de información autorizada e instruye al Líder de Proyecto elaborar la definición de esquemas.
23	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Líder de Proyecto	Recibe instrucción y elabora la definición de esquemas y envía al responsable del Área de Sitios Web.
24	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sitios Web	Recibe definición de esquemas y junto con la arquitectura, envía por correo electrónico a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática para continuar el trámite de construcción del nuevo sitio web.
25	Dirección General del Sistema Estatal de Informática	Recibe arquitectura de información autorizada y la definición de esquemas, revisa, realiza la construcción del nuevo sitio web y envía las credenciales usuario-contraseña para la contribución de información del nuevo sitio web al responsable del Área de Sitios Web.
26	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sitios Web	Recibe credenciales (usuario-contraseña) y entrega al Líder de Proyecto para que pueda contribuir con la información solicitada.
27	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Líder de Proyecto	Recibe credenciales usuario-contraseña, ingresa al nuevo sitio web y contribuye cada apartado con el texto de la información remitida por el usuario. Instruye al Diseñador Gráfico crear infografía para la contribución de imágenes.
28	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Diseñador Gráfico	Recibe instrucción, realiza infografía del nuevo sitio web y la envía al Líder de Proyecto.
29	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Líder de Proyecto	Recibe infografía y concluye con la contribución requerida, notificando al responsable del Área de Sitios Web.
30	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sitios Web	Recibe y notifica mediante correo electrónico a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática que está concluido el nuevo sitio web para su revisión total.
31	Dirección General del Sistema Estatal de Informática	Recibe, revisa, valida el contenido, texto e infografía de acuerdo a los lineamientos y devuelve respuesta mediante correo electrónico al responsable del área de sitios web y determina: ¿Tiene correcciones?
32	Dirección General del Sistema Estatal de Informática	No, informa al responsable del área de Sitios Web. Se conecta con la operación número 35.
33	Dirección General del Sistema Estatal de Informática	Sí, solicita al Líder de Proyecto realizar las correcciones al nuevo sitio web.

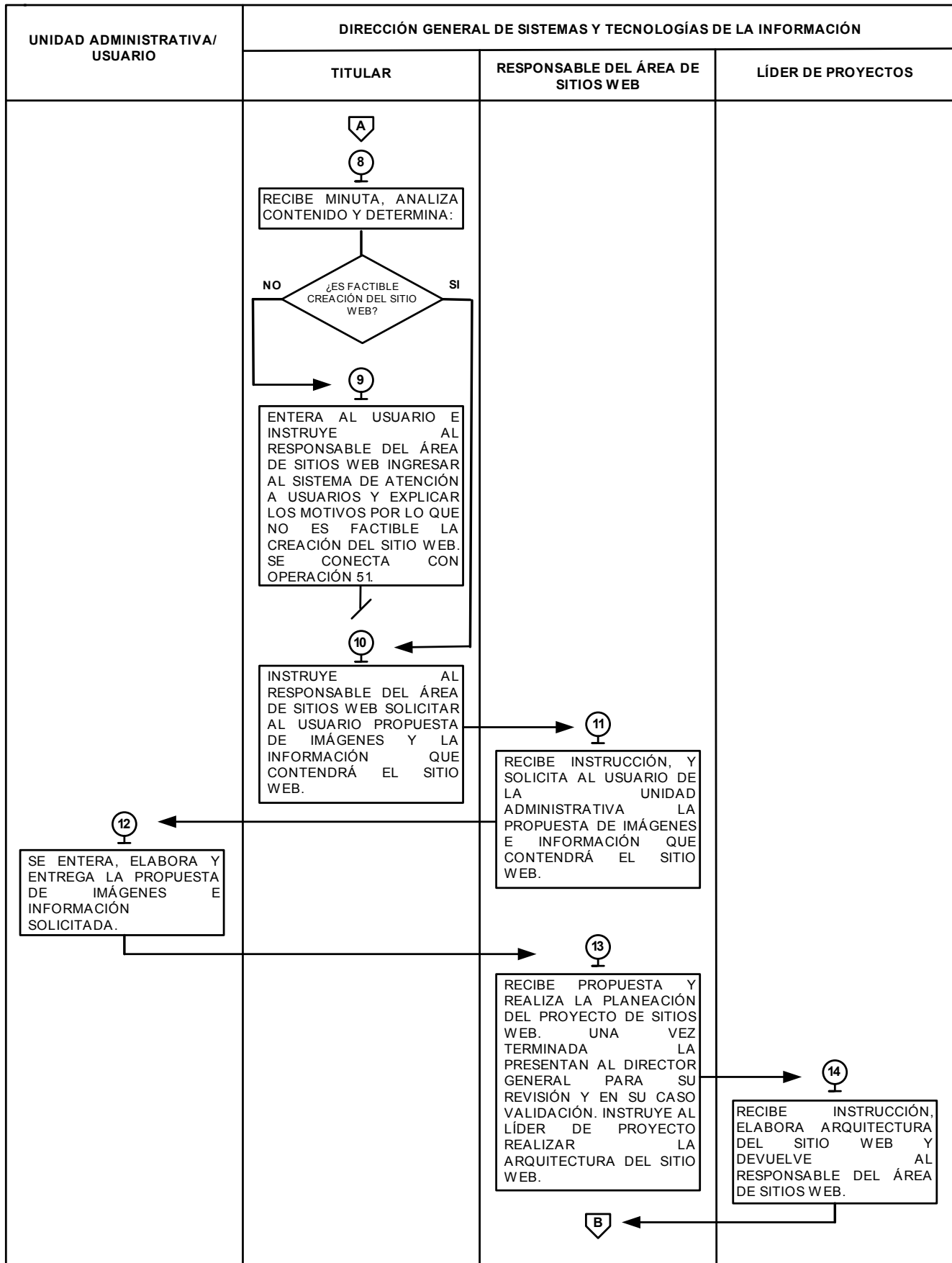
- | | | |
|----|--|--|
| 34 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Líder de Proyecto | Recibe instrucción y realiza los cambios correspondientes e informa al responsable del Área de Sitios Web. Se conecta con la operación número 30. |
| 35 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Responsable del Área de Sitios Web | Se entera e informa al Director General de Sistemas y Tecnologías de la Información, elabora oficio para el titular de la unidad administrativa con la conclusión respectiva y para la revisión y autorización del sitio. |
| 36 | Unidad Administrativa/Titular | Recibe oficio, revisa sitio web y determina:
¿Tiene observaciones? |
| 37 | Unidad Administrativa/Titular | Sí, envía observaciones para corregir al Líder de Proyecto. Se conecta con la actividad número 34. |
| 38 | Unidad Administrativa/Titular | No, autoriza publicación y envía oficio a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. |
| 39 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Titular | Recibe oficio con autorización y notifica al responsable del Área de Sitios Web para continuar el trámite. |
| 40 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Responsable del Área de Sitios Web | Se entera, elabora solicitud de redireccionamiento del nuevo sitio web y envía a través de correo electrónico a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática. |
| 41 | Dirección General del Sistema Estatal de Informática | Recibe solicitud, realiza el proceso de redireccionamiento e informa el dominio del nuevo sitio web mediante correo electrónico al responsable del Área de Sitios Web. |
| 42 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Responsable del Área de Sitios Web | Recibe redireccionamiento del nuevo sitio web al dominio correspondiente, revisa e informa al usuario de la unidad administrativa la dirección URL. Se conecta con la operación número 52. |
| 43 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Líder de Proyecto | Se entera y revisa solicitud de mantenimiento del sitio web, analiza y actualiza el contenido con la contribución de texto en los apartados solicitados.

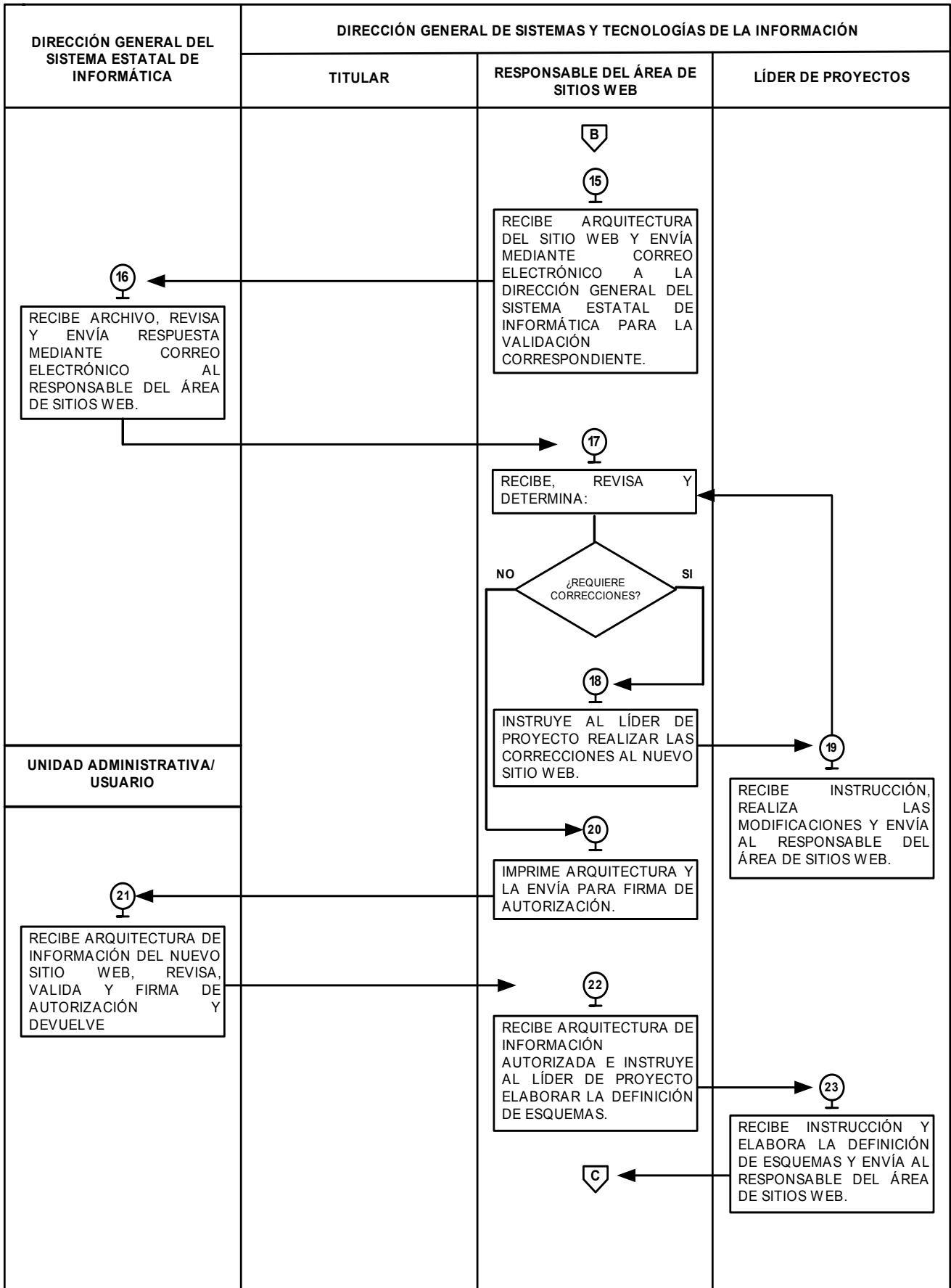
En caso de requerir modificación de la estructura, envía las incidencias por correo electrónico a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática. |
| 44 | Dirección General del Sistema Estatal de Informática | Recibe las incidencias, realiza cambios y envía la conclusión mediante correo electrónico al Líder de Proyecto. |
| 45 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Líder de Proyecto | Recibe notificación y verifica que las incidencias cumplan con lo solicitado.
Para la contribución de imágenes, instruye al Diseñador Gráfico crear o modificar infografía de acuerdo a lo solicitado por el usuario. |
| 46 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Diseñador Gráfico | Recibe instrucción, realiza la infografía correspondiente y las envía al responsable del Área de Sitios Web para su validación |
| 47 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Responsable del Área de Sitios Web | Recibe la infografía, revisa y envía mediante correo electrónico para su validación a la Coordinación de Comunicación Social. |
| 48 | Coordinación de Comunicación Social | Recibe infografía, la revisa, valida y envía por correo electrónico al responsable del Área de Sitios Web. |
| 49 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Responsable del Área de Sitios Web | Recibe validación y envía al Líder de Proyecto. |
| 50 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Líder de Proyecto | Recibe la validación, realiza cambios y contribuciones a los apartados correspondientes, e informa al responsable del Área de Sitios Web la conclusión del mantenimiento. |
| 51 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/
Responsable del Área de Sitios Web | Se entera e ingresa al Sistema de Atención a Usuarios con el número de ticket de la solicitud y da por concluido el servicio. |
| 52 | Unidad Administrativa
solicitante/Usuario | Ingresa al Centro de Atención a Usuarios con el número de ticket de la solicitud de servicio y emite la evaluación del servicio recibido. |

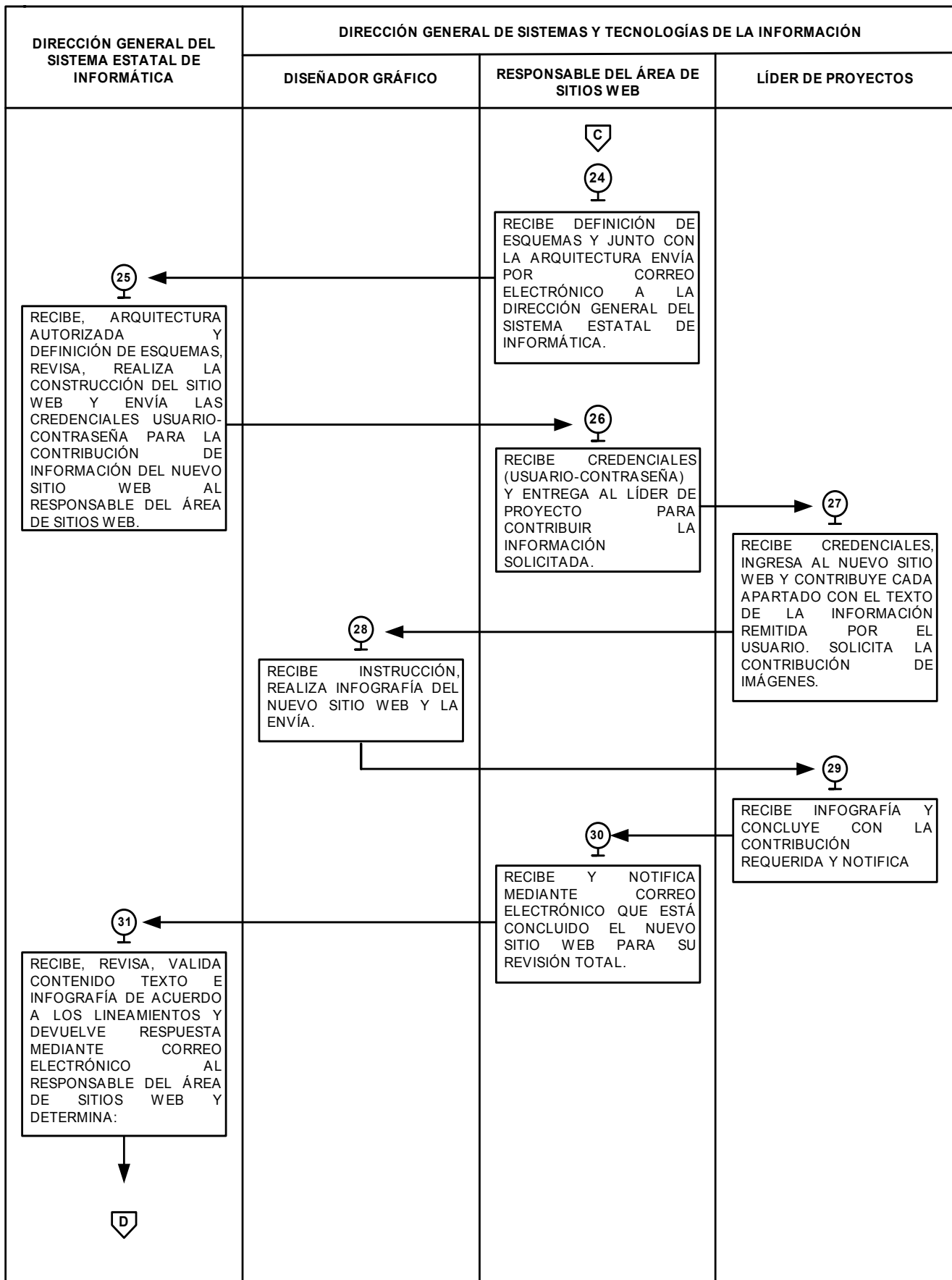
Fin del Procedimiento.

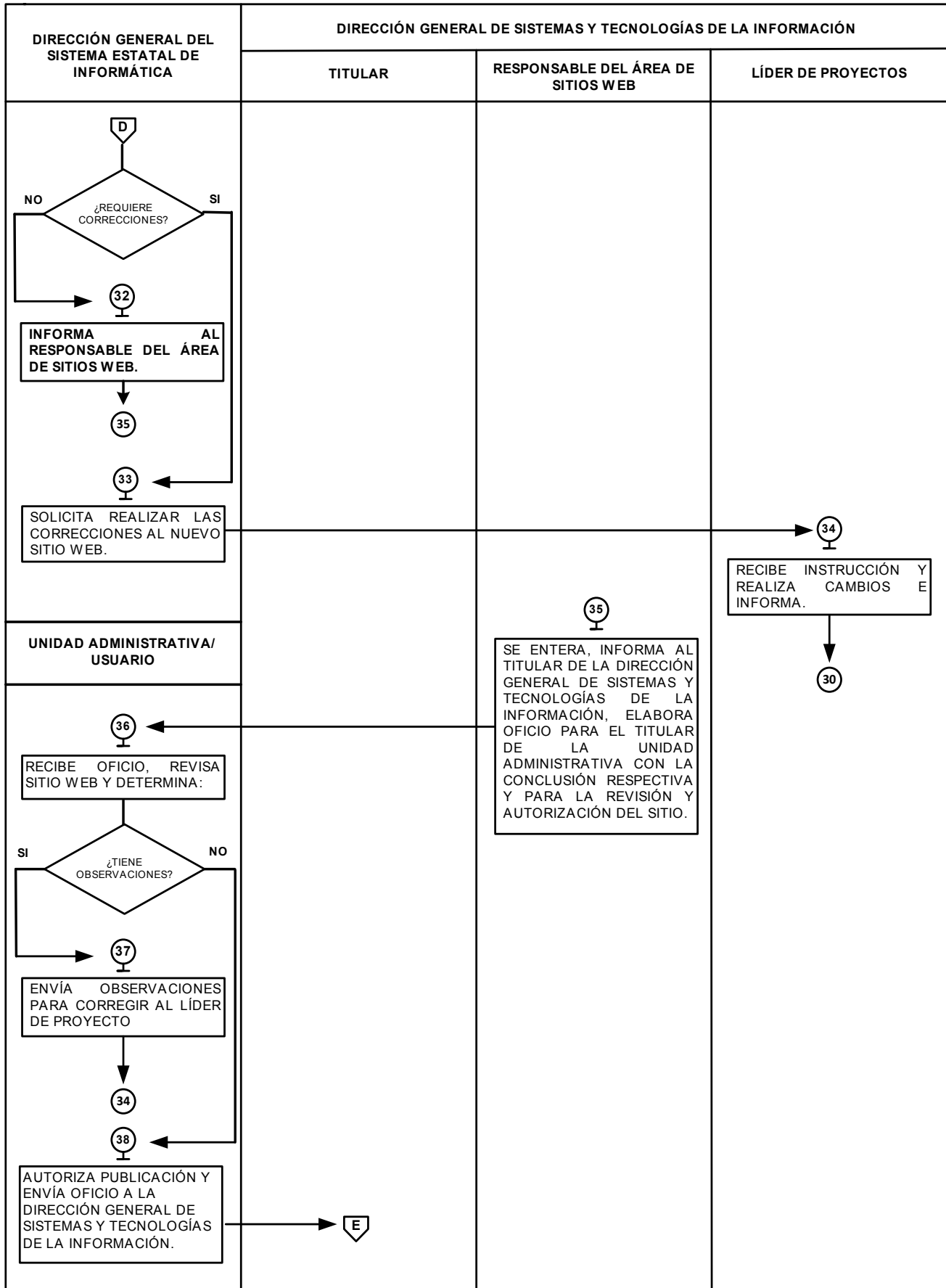
DIAGRAMA 4.4: Creación y Mantenimiento de Sitios Web

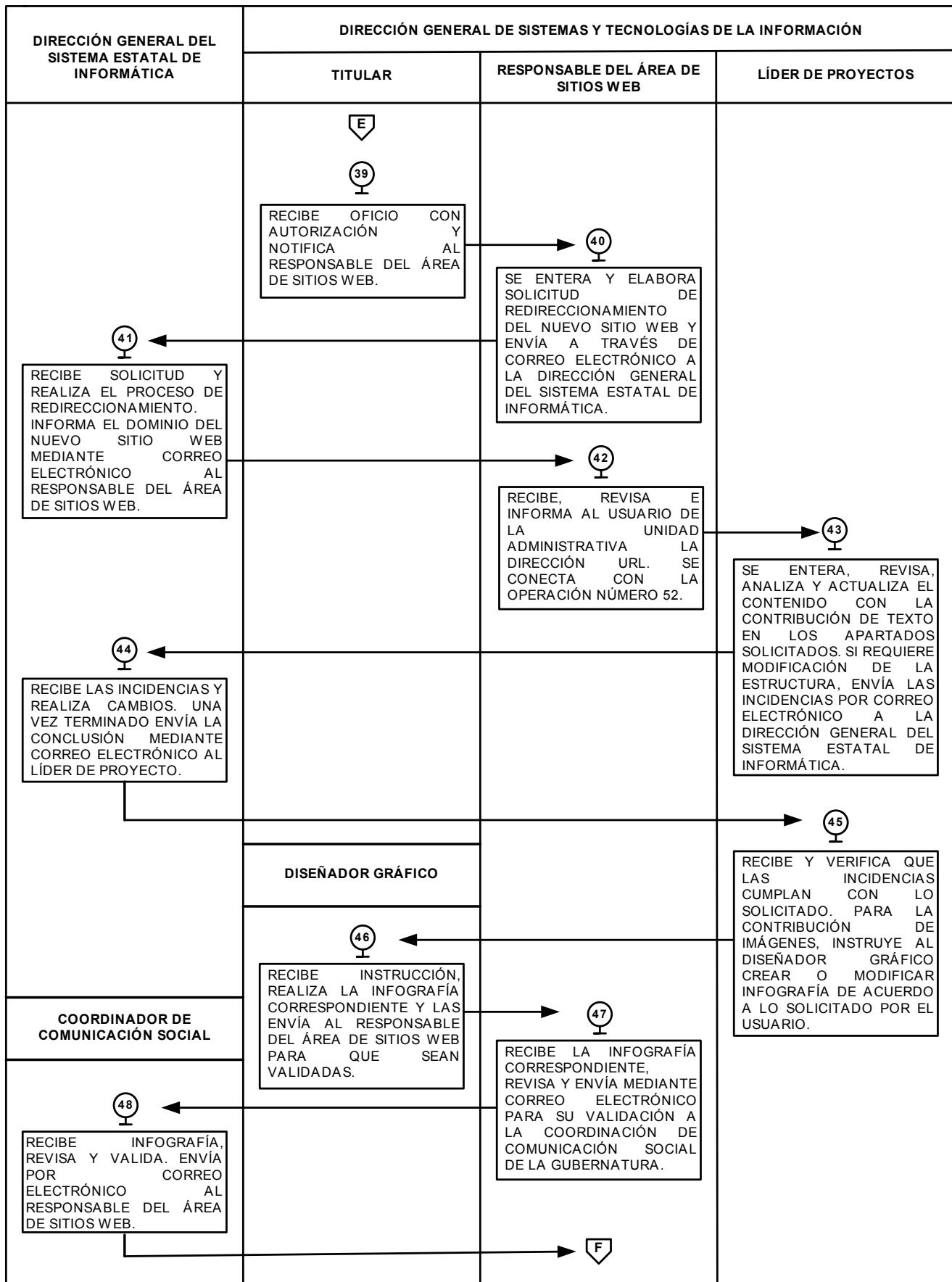


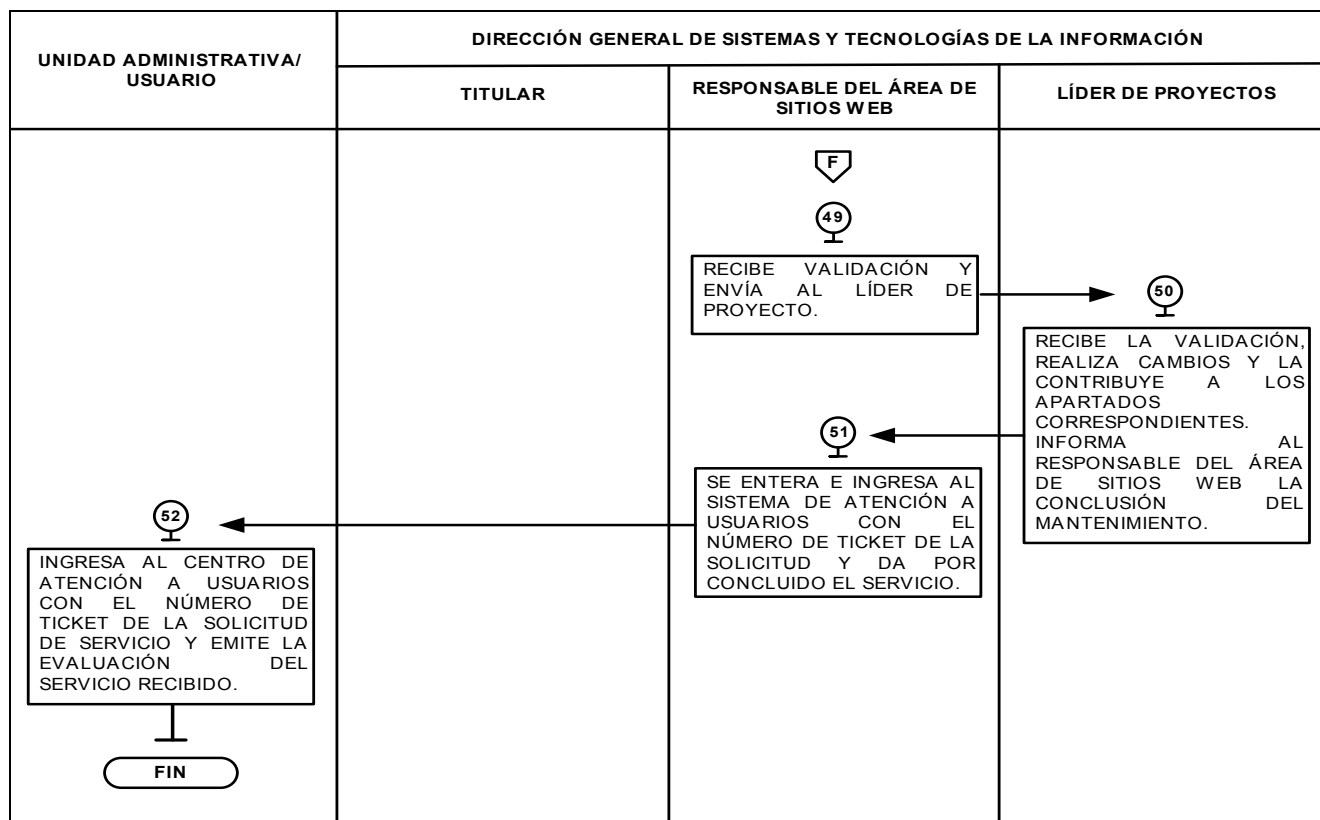












MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Número de Sitios Web creados}}{\text{Número total de solicitudes de Sitios Web recibidos}}$$

X 100 = Porcentaje de creación de Sitios Web concluidos

$$\frac{\text{Número de mantenimientos realizados}}{\text{Número total de solicitudes de mantenimiento de Sitios Web recibidos}}$$

X 100= Porcentaje de Mantenimientos a Sitios Web concluidos

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

PROCEDIMIENTO 4.5: RESPALDO Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN

OBJETIVO:

Garantizar la integridad y disponibilidad de la información de las bases de datos alojadas en el Centro de Datos de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, mediante un respaldo periódico de la información.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información encargados de respaldar y recuperar la información generada en las unidades administrativas de la Secretaría General de Gobierno.

REFERENCIAS:

- Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de febrero de 2013, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 10 de agosto de 2011.
- Manual General de Organización de la Secretaría General de Gobierno. Apartado correspondiente a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de junio de 2014.
- Lineamientos de Seguridad de las Tecnologías de Información de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de febrero de 2010.

RESPONSABILIDADES:

La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información es la unidad administrativa responsable de respaldar y/o recuperar la información contenida en los servidores de su centro de datos.

El responsable del Área de Redes deberá:

- Dar seguimiento al proceso de respaldo y recuperación de información.

El responsable del respaldo deberá:

- Realizar el respaldo del día de la semana de acuerdo a las políticas y etiquetarlo.
- Elaborar la bitácora de respaldos correspondiente.
- Realizar la restauración de respaldos requeridos.
- Resguardar en sitios alternos los respaldos para asegurar su integridad y disponibilidad.

El responsable del Área de Desarrollo de Sistemas deberá:

- Solicitar al responsable del área de redes la información a respaldar a través del Centro de Atención a Usuarios.
- Ingresar al Centro de Atención a Usuarios con el número de ticket y evaluar el servicio recibido.

DEFINICIONES:

Acronis True Image Echo Enterprise Server.- Software que permite realizar copias de seguridad y recuperación ante desastres.

Base de datos.- Es el conjunto de datos organizada en un mismo contexto para su uso y vinculación.

Contingencia.- Acontecimiento no previsto que afecta las operaciones y servicios que se ofrecen.

Información.- Datos críticos.

Recuperación de información.- Conjunto de tareas para restaurar la información de un respaldo.

Red.- Sistema de comunicación entre dispositivos que permite la transmisión de datos, el intercambio de información y compartir recursos informáticos.

Respaldo de información.- Copia de datos de un dispositivo a un alternativo, a fin de salvaguardar la información en caso de una contingencia o error en su estructura lógica.

Servidor.- Equipo con infraestructura tecnológica que permite la administración de servicios.

Sitio alternativo.- Lugar externo de respaldo que permite garantizar la disponibilidad e integridad de la información.

INSUMOS:

- Solicitud de respaldo o recuperación de información.

RESULTADOS:

- Entrega de información respaldada y/o recuperada a la unidad administrativa solicitante.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Diagnóstico, Mantenimiento, Instalación y/o Configuración de Redes.
- Desarrollo, Mantenimiento, Instalación y Capacitación de Sistemas de Información.
- Recuperación y Reanudación de Operaciones.

POLÍTICAS:

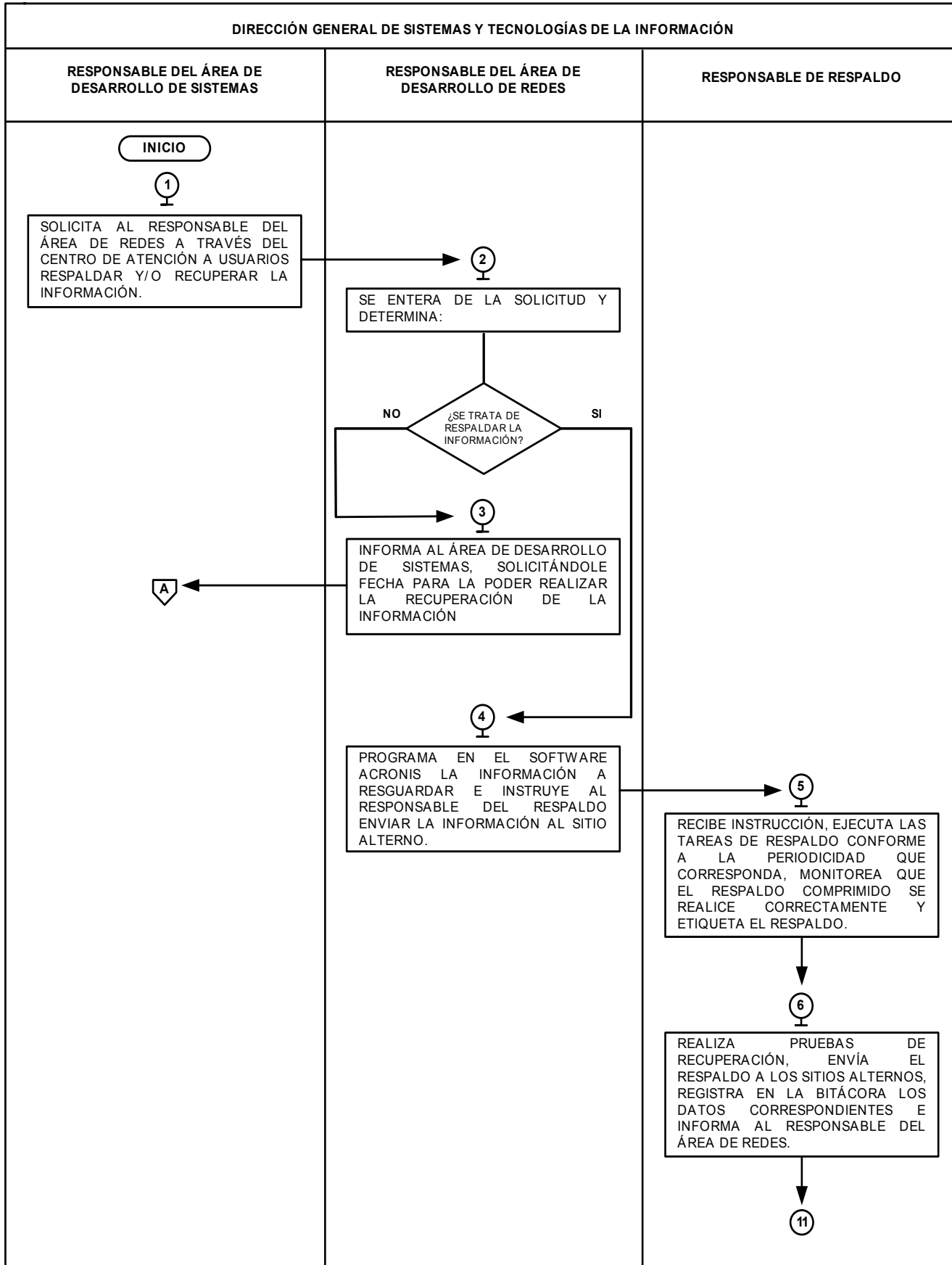
- La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información deberá respaldar la información en servidor, disco duro externo y sitio alternativo.
- La vigencia del respaldo es de un año cuando se realice en Servidor o en disco externo, y en el caso de Sitio Alternativo, será de dos meses.
- El responsable de la restauración deberá entregar la información recuperada al Área de Desarrollo de Sistemas, pero en caso de no lograr dicha recuperación, deberá informar a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información las causas por la que no fue posible realizarla.

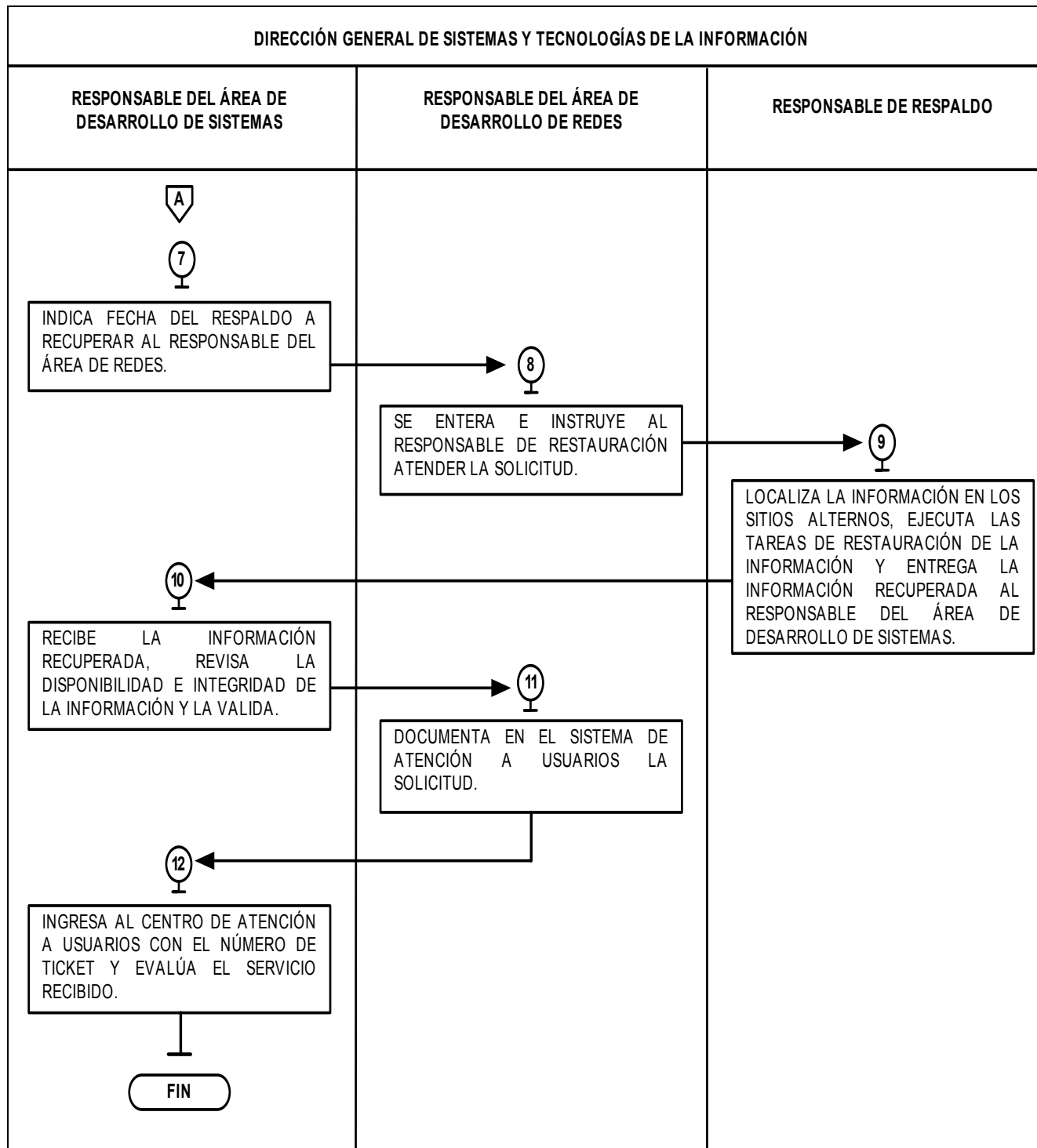
Desarrollo 4.5: Respaldo y Recuperación de Información

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Desarrollo de Sistemas	Solicita al responsable del área de redes, a través del Centro de Atención a Usuarios, respaldar y/o recuperar la información.
2	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Redes	Se entera de la solicitud y determina: ¿Se trata de respaldar la información?
3	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Redes	No, informa al Área de Desarrollo de Sistemas, solicitándole fecha para poder realizar la recuperación. Se conecta con la operación número 7.
4	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Redes	Sí, programa en el software Acronis la información a resguardar e instruye al responsable del respaldo enviar la información al sitio alternativo.
5	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable de Respaldo	Recibe instrucción, se conecta al servidor de manera remota, ejecuta las tareas de respaldo conforme a la periodicidad que corresponda, monitorea que el respaldo comprimido se realice correctamente y lo etiqueta.
6	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable de Respaldo	Realiza pruebas de manera aleatoria, a fin de asegurar la confiabilidad, tanto del respaldo como del medio magnético, envía el respaldo a los sitios alternos, registra en la bitácora los datos correspondientes e informa al responsable del Área de Redes. Se conecta con la operación número 11.
7	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Área de Desarrollo de Sistemas	Indica fecha del respaldo a recuperar al responsable del Área de Redes.
8	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Redes	Se entera e instruye al responsable de la recuperación atender la solicitud.
9	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable de Recuperación	Localiza la información en los sitios alternos, ejecuta las tareas de restauración de la información y entrega la información recuperada al responsable del Área de Desarrollo de Sistemas.
10	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Desarrollo de Sistemas	Recibe la información recuperada, revisa la disponibilidad e integridad de la información y la valida.
11	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Redes	Documenta en el Sistema de Atención a Usuarios la solicitud.
12	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Desarrollo de Sistemas	Ingresa al Centro de Atención a Usuarios con el número de ticket y evalúa el servicio recibido.

Fin del Procedimiento.

DIAGRAMA 4.5: Respaldo y Recuperación de Información





MEDICIÓN:

$$\frac{\text{Solicitudes de recuperación y/o respaldo de información atendidas}}{\text{Solicitudes de recuperación y/o respaldo de información recibidas}} \times 100 =$$

Porcentaje de archivos respaldados o recuperados

Indicadores para medir la satisfacción de los usuarios:

$$\frac{\text{Número de usuarios satisfechos}}{\text{Número total de usuarios encuestados}} \times 100 =$$

Porcentaje de usuarios satisfechos

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

PROCEDIMIENTO 4.6: RECUPERACIÓN Y REANUDACIÓN DE OPERACIONES**OBJETIVO:**

Restablecer las operaciones críticas, a fin de garantizar la continuidad de los servicios administrativos por la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos responsables de la infraestructura informática instalada en la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, así como a los servidores públicos que requieran obtener la información de la Secretaría General de Gobierno.

REFERENCIAS:

- Reglamento Sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 10 de agosto de 2011.
- Política y Lineamientos de Seguridad de las Tecnologías de la Información de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática. 2 de marzo de 2014.
- Manual General de Organización de la Secretaría General de Gobierno. Apartado correspondiente a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de junio de 2014.

RESPONSABILIDADES:

La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información es la unidad administrativa responsable de recuperar y reanudar las operaciones; así como dar mantenimiento al procedimiento.

El responsable del Área de Desarrollo de Sistemas deberá:

- Recibir las solicitudes de falla en la operación del sistema y contactar al usuario.

El Resolutor del Área de Desarrollo de Sistemas deberá:

- Verificar conectividad en la red.
- Reportar al responsable del área de redes para su resolución.
- Verificar la correcta instalación del sistema.
- Reinstalar el sistema.
- Verificar el manejador de base de datos.
- Aplicar el procedimiento de respaldo y recuperación de la información.
- Reinstalar el manejador de base de datos y de ser necesario, aplicar el procedimiento de respaldo y recuperación de información.
- Verificar el correcto funcionamiento del sistema, así como la información y capturar la información faltante de ser necesario.
- Documentar en el Sistema de Atención a Usuarios la incidencia.

DEFINICIONES:

Administrador de Seguridad.- Servidor público responsable de recibir todos los reportes de incidentes para decidir cuál es la acción correspondiente.

Asistencia Técnica.- Trabajo que consiste en informar o prestar un servicio para resolver un problema técnico específico o aportar elementos para su resolución.

Centro Alterno de Trabajo (CAT).- Unidad administrativa en la que se encuentran alojados los respaldos de las bases de datos en tanto se restablecen y recuperan las condiciones para la operación normal.

Centro de Atención a Usuarios (CAU).- Sitio Web donde el usuario de una unidad administrativa del Sector Gobierno realiza una solicitud de servicio en materia de Tecnologías de la Información.

Contingencia.- Acontecimiento no previsto que afecta las operaciones y servicios que se ofrecen.

Información.- Datos críticos con valor y sentido.

Manejador de base datos.- Software de operación de base de datos.

Módem.- Dispositivo que convierte señales digitales en analógicas, o viceversa, para poder ser transmitidas, a través de diferentes tipos de conexión.

Red.- Sistemas de comunicación entre dispositivos que permite la transmisión de datos, el intercambio de información y compartir recursos informáticos.

Resolutor.- Responsable del área encargada de la resolución de la contingencia.

Respaldo de Información.- Copia de datos de un dispositivo interno a un alternativo, a fin de salvaguardar la información en caso de una contingencia o error en su estructura lógica.

Servidor.- Equipo con infraestructura tecnológica que permite la administración de servicios.

Sistema de Atención a Usuarios (SAU).- Sistema de plataforma web, de uso exclusivo de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, con el que brinda atención y seguimiento a las solicitudes realizadas en el Centro de Atención a Usuarios.

Sitio Alternativo.- Lugar externo de respaldo que permite garantizar la disponibilidad e integridad de la información.

Manejador de Base de Datos.- Software especializado para crear y mantener una base de datos, así como para extraer los datos que se necesitan

INSUMOS:

- Notificación de suspensión o falla en el sistema tecnológico.

RESULTADOS:

- Restablecimiento de los sistemas.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Diagnóstico, Mantenimiento, Instalación y/o Configuración de Redes.
- Respaldo y Recuperación de Información.

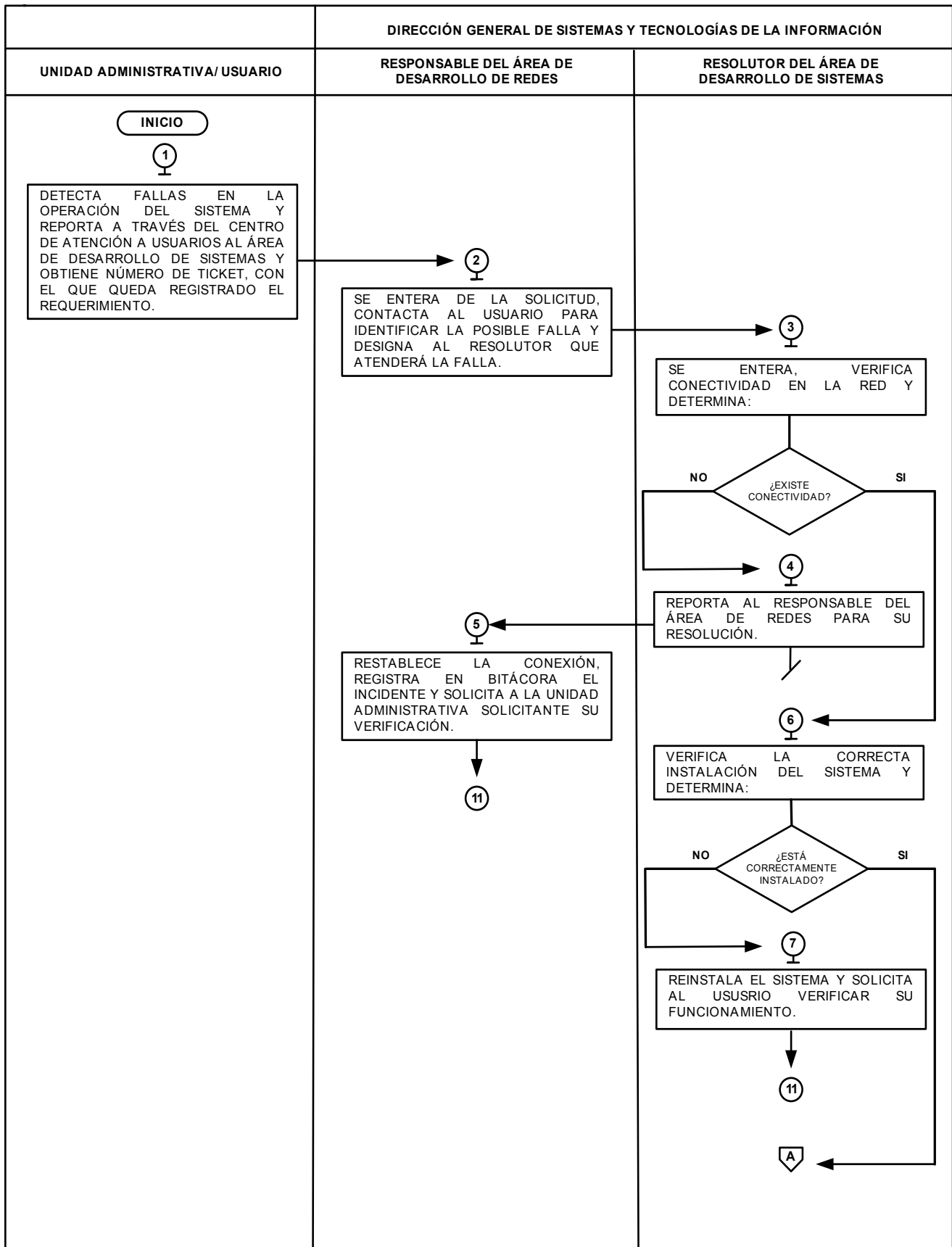
POLÍTICAS:

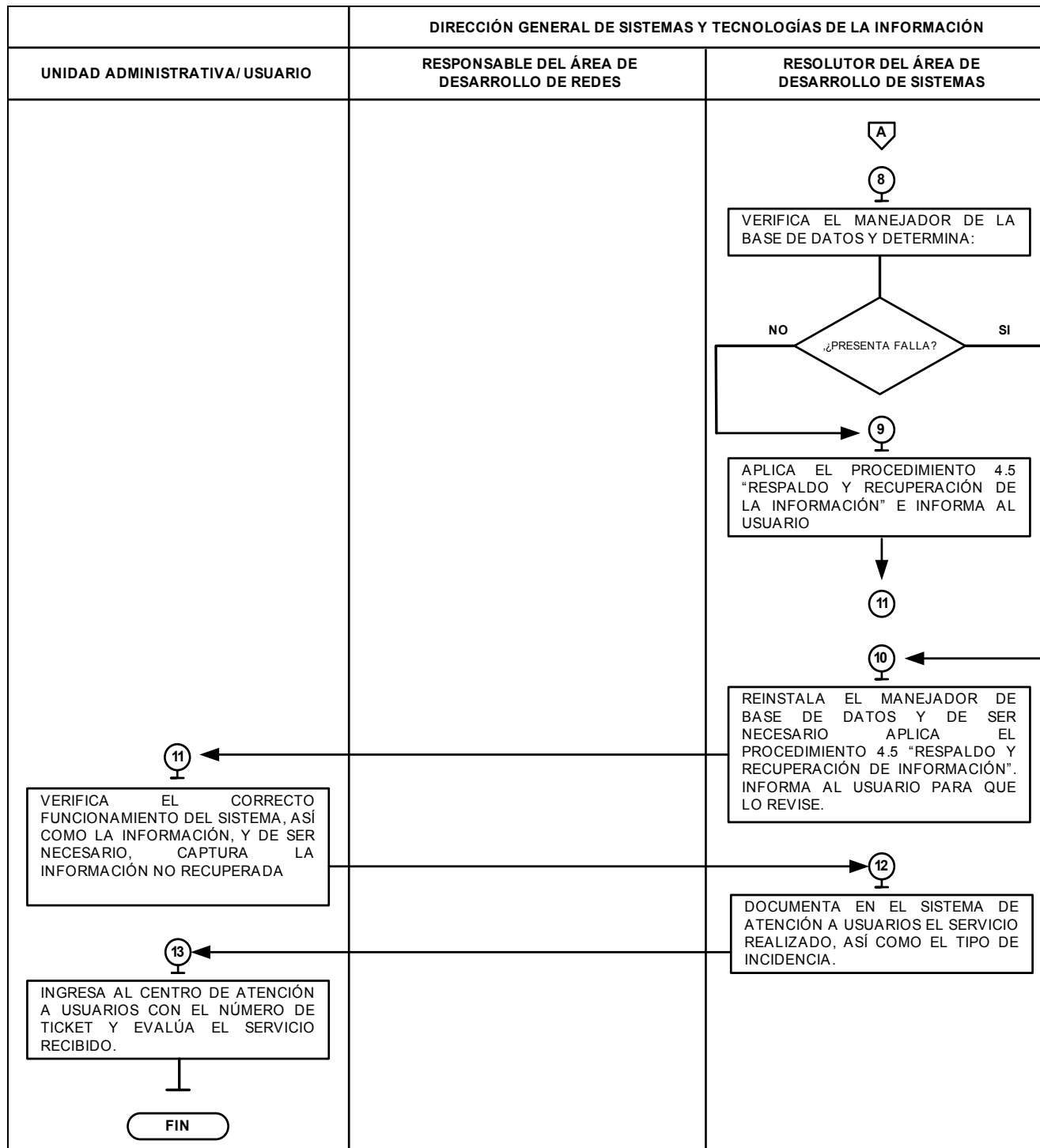
- Sólo personal autorizado de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, tendrá acceso a la información y a la infraestructura para la recuperación de operaciones y, en caso de ser necesaria la intervención de un tercero, deberá solicitar su autorización a la Dirección General de la unidad administrativa.
- El Resolutor de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, deberá ser el responsable de informar a los usuarios la situación que guarda la contingencia.

DESARROLLO 4.6: Recuperación y Reanudación de Operaciones

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad administrativa solicitante/Usuario	Detecta fallas en la operación del sistema y reporta a través del Centro de Atención a Usuarios al área de desarrollo de sistemas y obtiene número de ticket, con el que queda registrado el requerimiento.
2	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Desarrollo de Sistemas	Se entera de la solicitud, contacta al usuario para identificar la posible falla y designa al Resolutor que atenderá la falla.
3	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Resolutor	Se entera, verifica conectividad en la red y determina: ¿Existe conectividad?
4	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Resolutor	No, reporta al responsable del Área de Redes para su resolución.
5	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Redes	Restablece la conexión en la red, registra en la Bitácora el incidente e informa a la unidad administrativa solicitante. Se conecta con la operación número 11.
6	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Resolutor	Sí, verifica la correcta instalación del sistema y determina: ¿Está correctamente instalado?
7	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Resolutor	No, reinstala el sistema y solicita al usuario verificar su funcionamiento. Se conecta con operación 11.
8	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Resolutor	Sí, verifica el Manejador de la Base de Datos y determina: ¿Presenta falla?
9	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Resolutor	No, aplica el procedimiento 4.5 "Respaldo y Recuperación de la Información", informa al usuario y se conecta con la operación número 11.
10	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Resolutor	Sí, reinstala el manejador de base de datos y de ser necesario, aplica el procedimiento 4.5 "Respaldo y Recuperación de Información". Informa al usuario para que lo revise.
11	Unidad administrativa solicitante/Usuario	Verifica el correcto funcionamiento del sistema, así como la información y, de ser necesario, captura la información no recuperada.
12	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Resolutor	Documenta en el Sistema de Atención a Usuarios el servicio realizado y el tipo de incidencia.
13	Unidad administrativa solicitante/Usuario	Ingresa al Centro de Atención a Usuarios con el número de ticket y evalúa el servicio recibido.
Fin del Procedimiento.		

DIAGRAMA 4.6: Recuperación y Reanudación de Operaciones





MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Número de contingencias atendidas}}{\text{Número de contingencias reportadas}} \times 100 = \text{Porcentaje total de operaciones reanudadas}$$

Indicadores para medir la satisfacción de los usuarios:

$$\frac{\text{Número de usuarios satisfechos}}{\text{Número total de usuarios encuestados}} \times 100 = \text{Porcentaje de usuarios satisfechos}$$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

PROCEDIMIENTO 4.7: GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**OBJETIVO:**

Realizar ante instancias externas, los trámites y servicios en materia de Tecnologías de la Información de la Secretaría General de Gobierno, mediante un adecuado flujo de actividades orientadas hacia un mismo fin.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, así como a los servidores públicos encargados de realizar los diferentes trámites que requieren las unidades administrativas de la Secretaría General de Gobierno.

REFERENCIAS:

- Reglamento Sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 10 de agosto de 2011.
- Acuerdo por el que se establecen las Normas Administrativas para la Asignación y Uso de Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal. Normas 021, 023 y 028. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 24 de febrero de 2005.
- Procedimiento 061 "Emisión y Autorización del Dictamen Técnico para Proyectos de Tecnologías de Información" de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática. Publicado en noviembre de 2011.
- Manual General de Organización de la Secretaría General de Gobierno. Apartado correspondiente a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de junio de 2014.

RESPONSABILIDADES:

La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información es la unidad administrativa responsable de gestionar los trámites y servicios en materia de tecnologías de la información (TI) ante las instancias externas:

La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información deberá:

- Integrar y resguardar los expedientes de opinión técnica para baja.
- Integrar y resguardar los expedientes técnicos de autorización de diagnóstico con proveedor externo.
- Integrar y resguardar los expedientes técnicos de reporte de recepción de equipo de cómputo nuevo.
- Integrar y resguardar los expedientes de solicitud de dictámenes técnicos para la adquisición de bienes informáticos.
- Integrar y resguardar los expedientes técnicos para la aplicación de garantías del proveedor.
- Integrar y resguardar los expedientes de correos electrónicos institucionales
- Integrar y resguardar los expedientes de proyectos de tecnologías de información.
- Asesorar sobre soluciones tecnológicas y metodología de proyectos en materia de tecnologías de información.
- Apoyar en la definición, administración y ejecución de proyectos en materia de tecnologías de información.
- Elaborar y enviar oficios de solicitud a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática cuando la Dirección General, no cuente con la infraestructura requerida.
- Elaborar y enviar oficios de respuestas a las áreas usuarias.

Las Unidades de Tecnología de Información deberán:

- Registrar las solicitudes de dictamen técnico para la adquisición de bienes informáticos a través del Sistema de Dictaminación del Estado de México (SIDEM) y enviar el oficio correspondiente a la Dirección General.
- Informar a la Dirección General de las gestiones de opiniones técnicas para baja, reporte de recepción de equipo de cómputo nuevo y autorización de diagnóstico con proveedor externo que se realicen ante la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

DEFINICIONES:

Autorización de diagnóstico con proveedor externo.- Documento oficial que aprueba la contratación de un tercero para la reparación de recursos de Tecnología de Información (norma SEI-028).

DGSEI.- Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

Dictamen técnico para adquisición de bienes informáticos.- Documento oficial que contiene la opinión valorada en materia de tecnologías de información.

Opinión Técnica para baja.- Documento oficial para tramitar la baja de recursos de Tecnología de Información (norma SEI-021).

Reporte de recepción de equipo de cómputo nuevo.- Documento oficial que avala que el hardware y software nuevo, cumple con las especificaciones establecidas en el Dictamen Técnico para adquisición de bienes informáticos correspondiente (norma SEI-023).

SIDEM.- Siglas del Sistema de Dictaminación del Estado de México.

Unidad de Tecnologías de Información (UTI).- Unidades administrativas en estructura cuya función sustantiva sean las tecnologías de información.

Centro de Atención a Usuarios (CAU).- Sistema en plataforma web donde los servidores públicos de la Secretaría General de Gobierno y la Consejería Jurídica podrán realizar una solicitud de servicio en materia de Tecnologías de la Información.

Coordinador ejecutivo.- Integrante del Subcomité Sectorial de Tecnologías de Información que funge como enlace entre la Dirección General del Sistema Estatal de Informática y los titulares de las unidades de Tecnologías de Información en el Sistema de Dictaminación.

Gestión administrativa.- Conjunto de acciones realizadas por la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información a fin de gestionar trámites o servicios con instancias externas. **Ticket.-** Folio que genera el CAU al registrar una solicitud de servicio.

INSUMOS:

- Oficio de Solicitud.
- Solicitud de Dictamen Técnico para adquisición de bienes informáticos registrada en el Sistema de Dictaminación del Estado de México (SIDEM).

RESULTADOS:

- Opinión técnica para baja.
- Autorización de diagnóstico con proveedor externo.
- Reporte de recepción de equipo de cómputo nuevo.
- Dictamen técnico para adquisición de bienes informáticos.
- Aplicar garantía de proveedor.
- Correo electrónico institucional.
- Proyectos de tecnologías de Información.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Diagnóstico y Soporte Técnico de Equipos de Cómputo.
- Diagnóstico, Mantenimiento, Instalación y/o Configuración de Redes.
- Desarrollo, Mantenimiento, Instalación y Capacitación de Sistemas de Información.
- Creación y Mantenimiento de Sitios Web.

POLÍTICAS:

- Para solicitar la opinión técnica de baja de bienes informáticos, el área usuaria deberá requisitar el formato “Solicitud de Opinión Técnica para Baja de Bienes Informáticos” (FO-MP-DAT-01).
- Para el reporte de recepción de equipo de cómputo nuevo, el área usuaria deberá requisitar el formato “Verificación de Recepción de Equipo de Cómputo Nuevo” (FO-MP-DAT-03).
- Para la aplicación de la garantía del proveedor, el área usuaria deberá requisitar el reporte de “Fallas Técnicas de Equipo de Cómputo y Comunicaciones en Período de Garantía” (FO-MP-DAT-04).
- Los activos de tecnologías de información nuevos o susceptible a dar de baja, deberá estar concentrados en un único lugar para la revisión por parte del personal técnico de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

- Si el oficio de solicitud para la gestión de dictamen técnico para la adquisición de bienes informáticos llega tres días hábiles después de la liberación en el sistema (Sistema de Dictaminación del Estado de México) se rechazará, toda vez que se considera fuera de tiempo.
- Los recursos de tecnologías de información susceptibles de garantía por parte del proveedor, deberán entregarse en la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, para su revisión y resguardo.
- Los titulares de las unidades administrativas deberán solicitar la baja de correo electrónico institucional del personal que ha terminado su relación laboral a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.

DESARROLLO 4.7: Gestión Administrativa en Materia de Tecnologías de la Información

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Unidad Administrativa/Usuario	Realiza solicitud o registro en el CAU según el tipo de servicio. <ul style="list-style-type: none"> • Dictamen Técnico para adquisición de bienes informáticos. Se conecta con la operación número 2. • Reporte de recepción de equipo de cómputo nuevo. Se conecta con la operación número 19. • Aplicación de garantía de proveedor. Se conecta con la operación número 28. • Autorización de diagnóstico con proveedor externo. Se conecta con la operación 37. • Opinión técnica para baja. Se conecta con la operación 46. • Asesoría en proyectos de tecnologías de Información. Se conecta con la operación 58. • Correo electrónico institucional. Se conecta con la operación 64.
2.	Unidad Administrativa/Usuario	Envía oficio de solicitud de dictamen técnico a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.
3.	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Director General	Recibe solicitud, la analiza y determina: ¿La solicitud proviene de una Unidad de Tecnologías de Información?
4.	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Director General	Sí, se conecta con la operación número 10.
5.	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable de la UTI.	No, ingresa al Sistema de Dictaminación, consulta el catálogo para determinar la ficha técnica más adecuada para el bien o servicio a solicitar y determina: ¿Existe ficha técnica que cumpla?
6.	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable de la UTI.	No, realiza la ficha técnica como nuevo producto o servicio y se conecta con la operación número 8.
7.	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable de la UTI.	Sí, selecciona ficha y anexa archivos de soporte de acuerdo al tipo de solicitud.
8.	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable de la UTI.	Ingresa en el Sistema de Dictaminación la documentación soporte requerida de acuerdo al tipo de producto o servicio.
9.	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable de la UTI.	Libera la solicitud para iniciar el trámite ante la Coordinación Ejecutiva del Subcomité Sectorial de Tecnologías de Información.

- | | | | |
|-----|--|-------------------------|--|
| 10. | Dirección General de Tecnologías de la Información/ Coordinador Ejecutivo | Sistemas y Información/ | Recibe el oficio de solicitud de Dictamen Técnico para adquisición de bienes informáticos con el(los) números de solicitud(es) asignados por el Sistema de Dictaminación, verifica que la solicitud esté liberada, de no ser así, solicita vía telefónica o correo electrónico al responsable de la UTI su liberación. |
| 11. | Dirección General de Tecnologías de la Información/ Coordinador Ejecutivo | Sistemas y Información/ | Valida que cumpla con los requisitos establecidos por la Dirección General del Sistema Estatal de Informática y determina:

¿Cumple con todos los requisitos? |
| 12. | Dirección General de Tecnologías de la Información/ Coordinador Ejecutivo | Sistemas y Información/ | Sí, se conecta con la operación número 15. |
| 13. | Dirección General de Tecnologías de la Información/ Coordinador Ejecutivo | Sistemas y Información/ | No, rechaza la solicitud especificando el motivo a través del Sistema de Dictaminación y notifica vía telefónica o correo electrónico, al responsable de la UTI para su corrección. |
| 14. | Dirección General de Tecnologías de la Información/ Responsable de la UTI. | Sistemas y Información/ | Recibe notificación, realiza las correcciones necesarias y se conecta con la operación número 9. |
| 15. | Dirección General de Tecnologías de la Información/ Coordinador Ejecutivo | Sistemas y Información/ | Libera en el Sistema de Dictaminación la solicitud para iniciar el trámite ante la Dirección General del Sistema Estatal de Informática. |
| 16. | Dirección General de Tecnologías de la Información/ Coordinador Ejecutivo. | Sistemas y Información/ | Elabora el expediente y el oficio de solicitud de Dictamen Técnico para adquisición de bienes informáticos y lo envía a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática. |
| 17. | Dirección General del Sistema Estatal de Informática/Director General | | Recibe oficio de solicitud e instruye al responsable su análisis, a fin de determinar la autorización o improcedencia del mismo. |
| 18. | Dirección General del Sistema Estatal de Informática/Director General | | Recibe dictamen técnico e informa a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. Se conecta con la operación 68. |
| 19. | Unidad Administrativa/Usuario | | Envía oficio de solicitud de reporte de recepción de equipo de cómputo nuevo a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. |
| 20. | Dirección General de Tecnologías de la Información/ Director General. | Sistemas y Información/ | Recibe solicitud, instruye elaborar el expediente, así como el oficio para la Solicitud de verificación de recepción de equipo de cómputo nuevo a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática. |
| 21. | Dirección General de Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto | Sistemas y Información/ | Elabora el expediente y el oficio de solicitud, obtiene la firma del Director General de Sistemas y Tecnologías de la Información y envía. |
| 22. | Dirección General del Sistema Estatal de Informática/Director General | | Recibe oficio de solicitud y formato e instruye al responsable su revisión en sitio en coordinación con la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, a fin de determinar la autorización o improcedencia del mismo. |
| 23. | Dirección General de Tecnologías de la Información/ Director General. | Sistemas y Información/ | Recibe llamada del personal técnico de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática y se propone fecha y hora para la revisión del equipo. |
| 24. | Dirección General de Tecnologías de la Información/ Director General. | Sistemas y Información/ | Establece junto con el área usuaria, la fecha y hora para la revisión e instruye al personal técnico su cumplimiento. |

- | | | | |
|-----|---|-------------------------------|---|
| 25. | Dirección General de Tecnologías de la Información/ Personal Técnico. | de Sistemas y la Información/ | Asiste junto con personal técnico de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática a las instalaciones del área usuaria para realizar la revisión. |
| 26. | Dirección General de Tecnologías de la Información/ Personal Técnico. | de Sistemas y la Información/ | Informa al Director General los resultados de la revisión realizada con el personal técnico de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática. |
| 27. | Dirección General del Sistema Estatal de Informática/Director General | | Recibe resultados y da respuesta a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información mediante oficio. Se conecta con la operación 68. |
| 28. | Unidad solicitante/Usuario | administrativa | Ingresa solicitud de servicio para la aplicación de garantía del proveedor a través del CAU y obtiene número de ticket, con el que queda registrado el requerimiento. |
| 29. | Dirección General de Tecnologías de la Información/ Director General. | de Sistemas y la Información/ | Recibe solicitud y solicita al Líder de Proyecto establecer contacto con el proveedor para aplicar la garantía. |
| 30. | Dirección General de Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto. | de Sistemas y la Información/ | Contacta al proveedor y establece fecha para revisar el activo de TI. |
| 31. | Proveedor/Técnico | | Acude en la fecha pactada, revisa y diagnóstica el activo de TI, realiza reporte de servicio y determina:

¿Es procedente aplicar la garantía? |
| 32. | Proveedor/Técnico | | No, informa al Líder de Proyecto el motivo de rechazo de garantía. Se conecta con la operación 36 |
| 33. | Proveedor/Técnico | | Sí, repara o cambia el activo de TI y solicita al líder de proyecto verificar funcionamiento. |
| 34. | Dirección General de Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto. | de Sistemas y la Información/ | Verifica el funcionamiento adecuado del activo de TI. |
| 35. | Proveedor/Técnico | | Solicita firma de recibido en el reporte de servicio y deja una copia al Líder de Proyecto. |
| 36. | Dirección General de Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto. | de Sistemas y la Información/ | Recibe el reporte de servicio del proveedor, lo firma y lo presenta al Director General de Sistemas y Tecnologías de la Información. Se conecta con la operación número 68. |
| 37. | Unidad solicitante/Usuario | administrativa | Ingresa solicitud de servicio a través del CAU y obtiene número de ticket, con el que queda registrado el requerimiento. |
| 38. | Dirección General de Tecnologías de la Información/ Director General. | de Sistemas y la Información/ | Analiza solicitud y solicita al Líder de Proyecto revisar el equipo de cómputo y dar el diagnóstico técnico. |
| 39. | Dirección General de Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto. | de Sistemas y la Información/ | Realiza el diagnóstico técnico de acuerdo al procedimiento "Diagnóstico y Soporte Técnico de Equipo de Cómputo" y entrega a la Dirección General. |
| 40. | Dirección General de Tecnologías de la Información/ Director General. | de Sistemas y la Información/ | Recibe y verifica el resultado del diagnóstico técnico y determina:

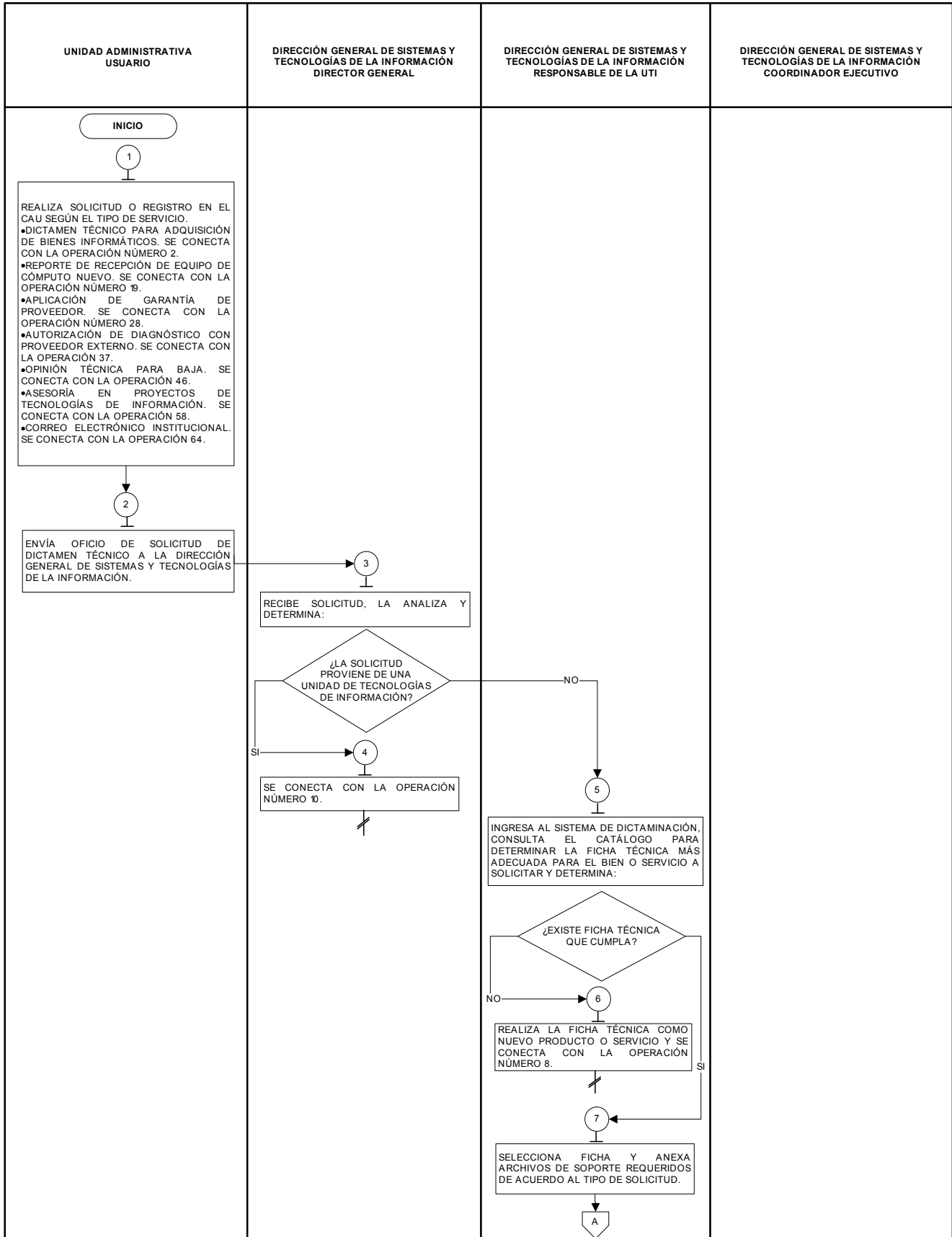
¿Es reparable por parte de la Dirección General? |
| 41. | Dirección General de Tecnologías de la Información/ Director General. | de Sistemas y la Información/ | Sí, instruye al Líder de Proyecto su reparación de acuerdo al procedimiento "Diagnóstico y Soporte Técnico de Equipo de Cómputo". Se conecta con la operación número 68. |

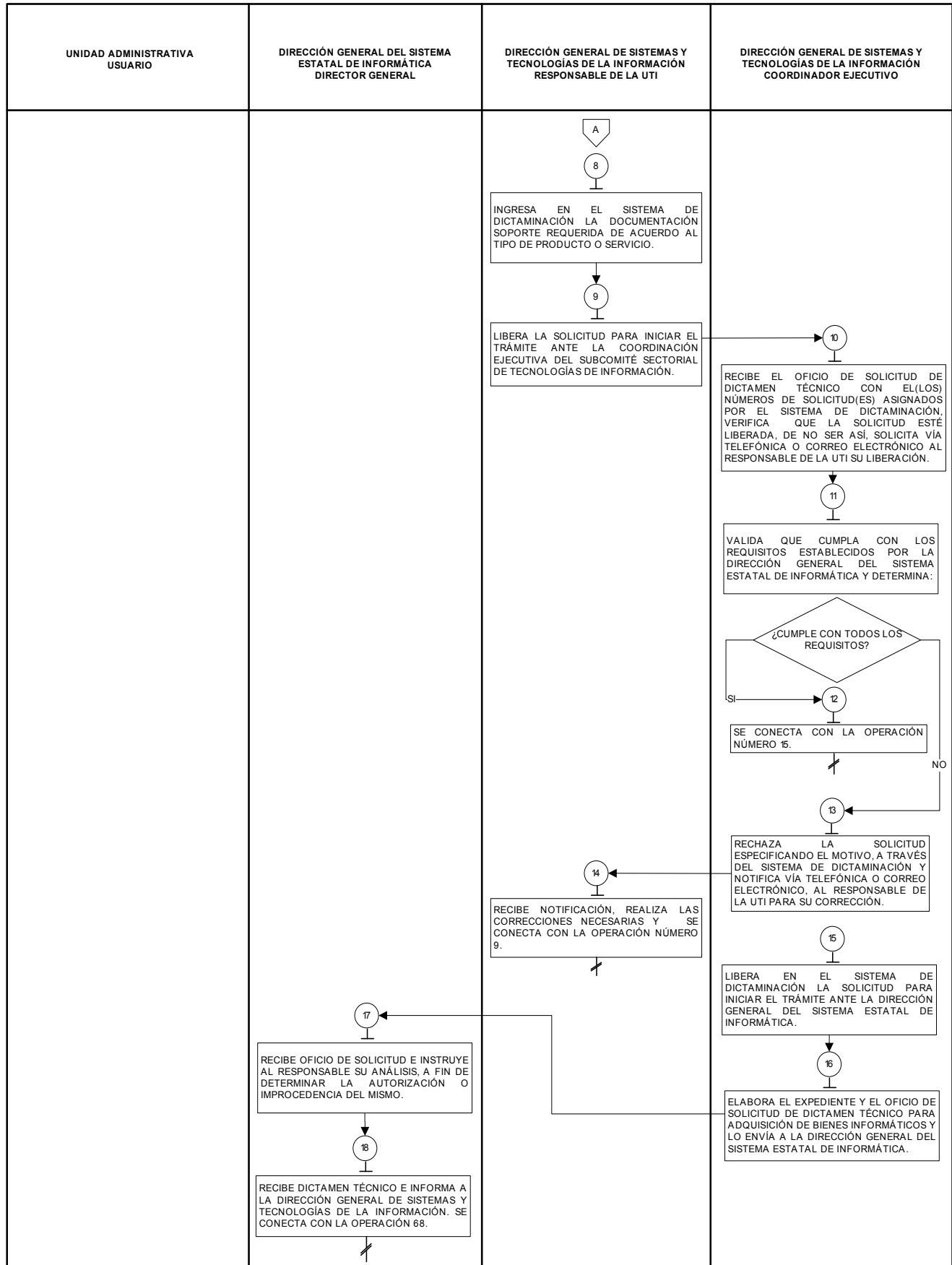
- | | | |
|-----|--|--|
| 42. | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Director General. | No, Instruye la elaboración del expediente y el oficio de solicitud a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática. |
| 43. | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto | Elabora el expediente y redacta oficio obteniendo la firma del Director General y lo envía a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática para su autorización. |
| 44. | Dirección General del Sistema Estatal de Informática/Director General | Recibe oficio de solicitud e instruye al responsable el cumplimiento. |
| 45. | Dirección General del Sistema Estatal de Informática/Director General | Recibe resultados y da respuesta a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información mediante oficio. Se conecta con la operación 68. |
| 46. | Unidad Administrativa/Usuario | Envía oficio de solicitud a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. |
| 47. | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Director General. | Recibe oficio y solicita al Líder de Proyecto revisar el equipo de cómputo y dar el diagnóstico técnico. |
| 48. | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto. | Realiza el diagnóstico técnico de acuerdo al procedimiento "Diagnóstico y Soporte Técnico de Equipo de Cómputo" y lo entrega a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. |
| 49. | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Director General. | Recibe y verifica el resultado del diagnóstico técnico y determina:
¿Es reparable por parte de la Dirección General? |
| 50. | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Director General. | Sí, solicita al Líder de Proyecto su reparación de acuerdo al procedimiento "Diagnóstico y Soporte Técnico de Equipo de Cómputo" y se conecta con la operación 68. |
| 51. | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Director General. | No, instruye la elaboración del expediente y el oficio de solicitud de opinión técnica para baja de bienes informáticos a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática. |
| 52. | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto | Elabora el expediente y el oficio de solicitud a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, obtiene la firma del Director General de Sistemas y Tecnologías de la Información y envía. |
| 53. | Dirección General del Sistema Estatal de Informática/Director General | Recibe oficio de solicitud e instruye al responsable su revisión en coordinación con la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, a fin de determinar la autorización o improcedencia del mismo. |
| 54. | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Director General. | Recibe llamada del personal técnico de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, establecen fecha y hora para la revisión del equipo e instruye al personal técnico su cumplimiento. |
| 55. | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Personal Técnico. | Asiste junto con personal técnico de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática a las instalaciones donde se encuentran físicamente los activos de TI del área usuaria y realiza la revisión correspondiente. |
| 56. | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Personal Técnico. | Informa al Director General los resultados de la revisión realizada con el personal técnico de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática. |
| 57. | Dirección General del Sistema Estatal de Informática/Director General | Recibe resultados y da respuesta mediante oficio, a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. Se conecta con la operación número 68. |
| 58. | Unidad Administrativa/Usuario | Envía oficio de solicitud para asesoría en proyectos de tecnologías de Información a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. |

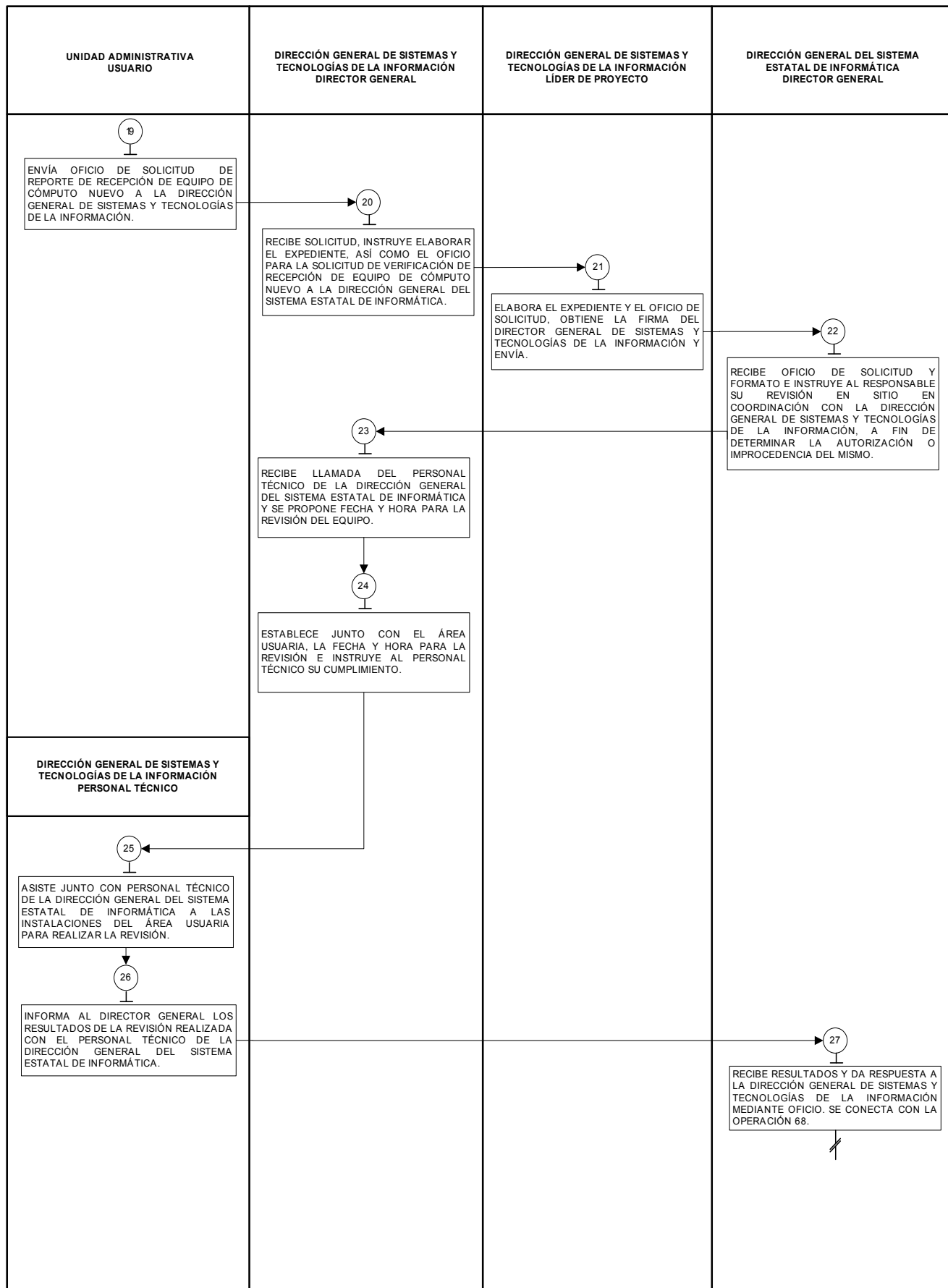
59. Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Director General. Recibe oficio e instruye al Líder de Proyecto elaborar el expediente, así como contactar al área usuaria para el análisis correspondiente.
60. Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto. Contacta al área usuaria, realiza reunión de requerimientos para formalizar la realización del proyecto.
61. Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto. Realiza análisis de factibilidad, lo documenta y determina:
¿Es factible?
62. Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto. No, elabora reporte de resultados y entrega a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. Se conecta con la operación número 68.
63. Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto. Sí, realiza las fases de planeación, ejecución, monitoreo, control y conclusión del proyecto, evidenciando cada una. Se conecta con la operación 68.
64. Unidad Administrativa/Usuario. Envía oficio de solicitud a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.
65. Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Director General. Instruye al Líder de Proyecto elaborar el expediente, así como enviar el oficio de solicitud a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.
66. Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto. Recibe oficio, elabora expediente y oficio de solicitud a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, obtiene la firma del Director General de Sistemas y Tecnologías de la Información y la envía.
67. Dirección General del Sistema Estatal de Informática/Director General. Recibe oficio y formato "Actualización de Cuenta de Correo Electrónico Institucional", instruye al responsable realizar las gestiones necesarias a fin de otorgar, actualizar o revocar la(s) cuenta(s) de correo electrónico institucional y da respuesta a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información mediante oficio.
68. Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Director General. Recibe respuesta y determina:
¿La solicitud fue vía CAU?
69. Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Director General. Sí, instruye al Líder de Proyecto ingresar al SAU y registrar la conclusión de la solicitud de servicio.
70. Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto. Ingresa al SAU y registra la conclusión de la solicitud de servicio.
71. Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto. Solicita al usuario ingresar al CAU con el número de ticket de registro de solicitud de servicio y requisitar en el apartado correspondiente la satisfacción del servicio recibido. Fin de Procedimiento.
72. Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Director General. No, instruye emitir oficio de resolución al área usuaria.
73. Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto. Redacta oficio, anexa soporte y envía para firma al Director General.
74. Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Director General. Valida, firma y manda oficio al área usuaria.
75. Unidad Administrativa/Usuario. Recibe oficio de respuesta, de ser necesario, ingresa al CAU con el número de ticket de solicitud de servicio y responde la evaluación del servicio recibido.

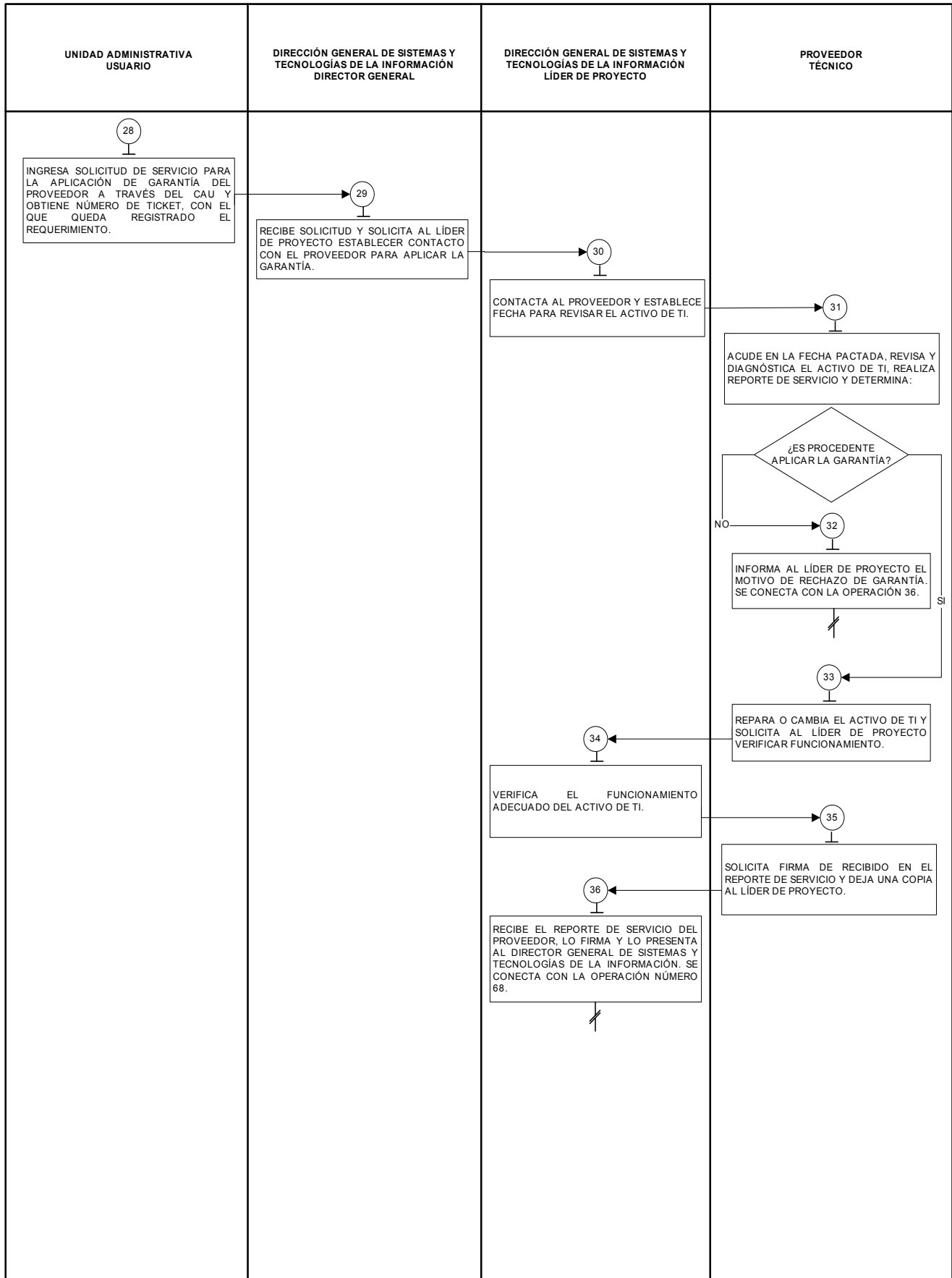
Fin del Procedimiento.

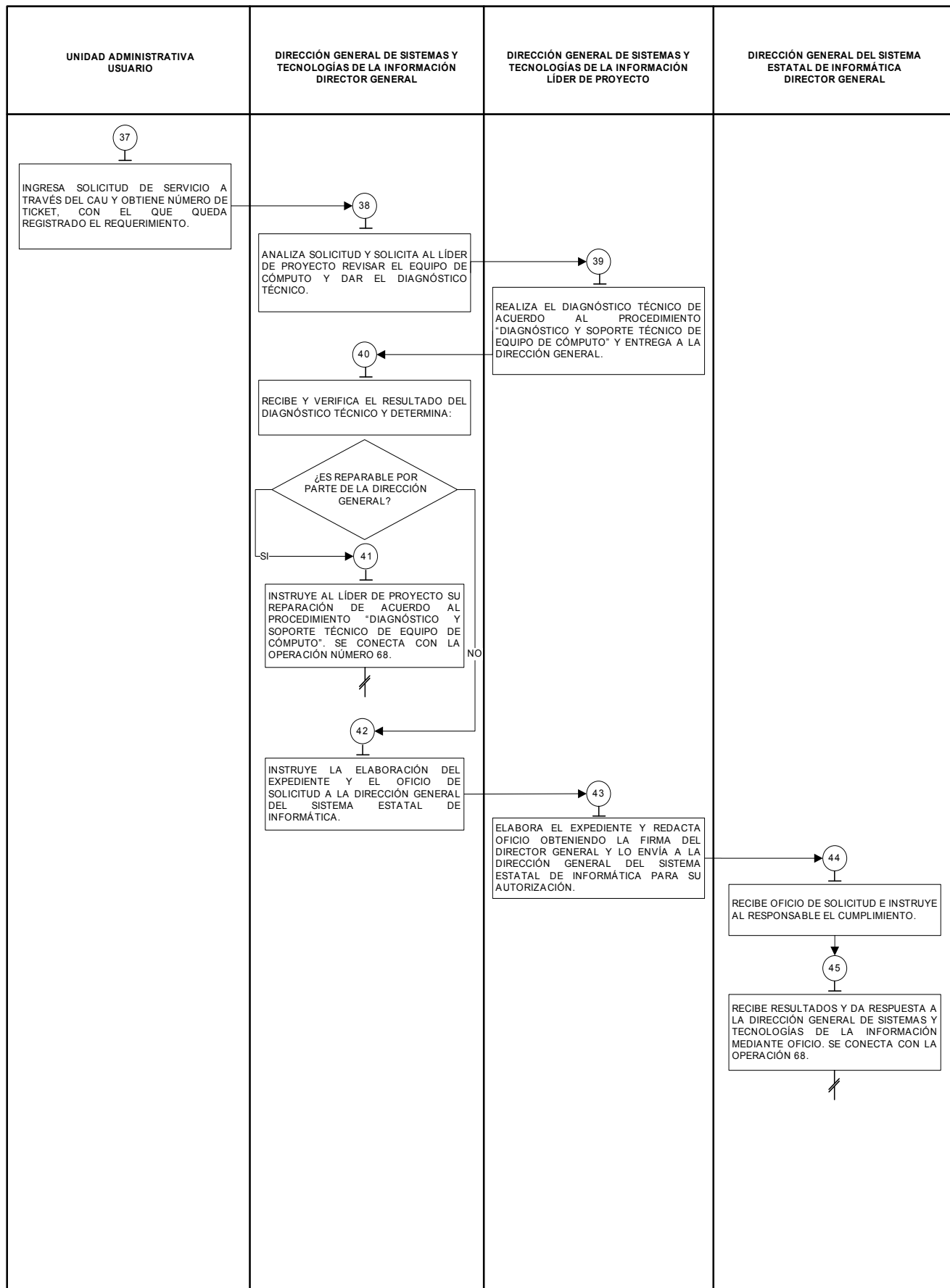
DIAGRAMA 4.7: Gestión Administrativa en materia de Tecnologías de la Información

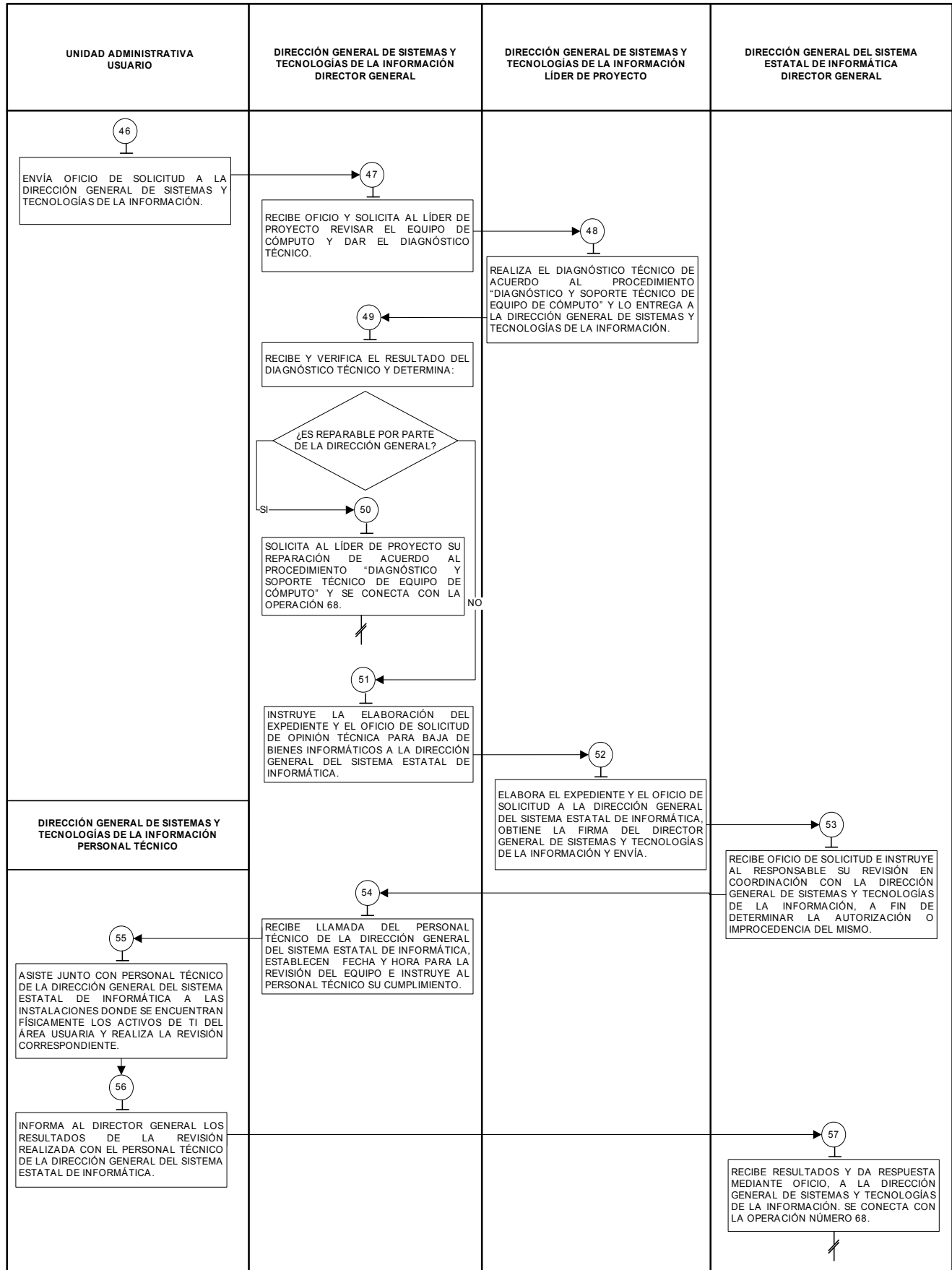


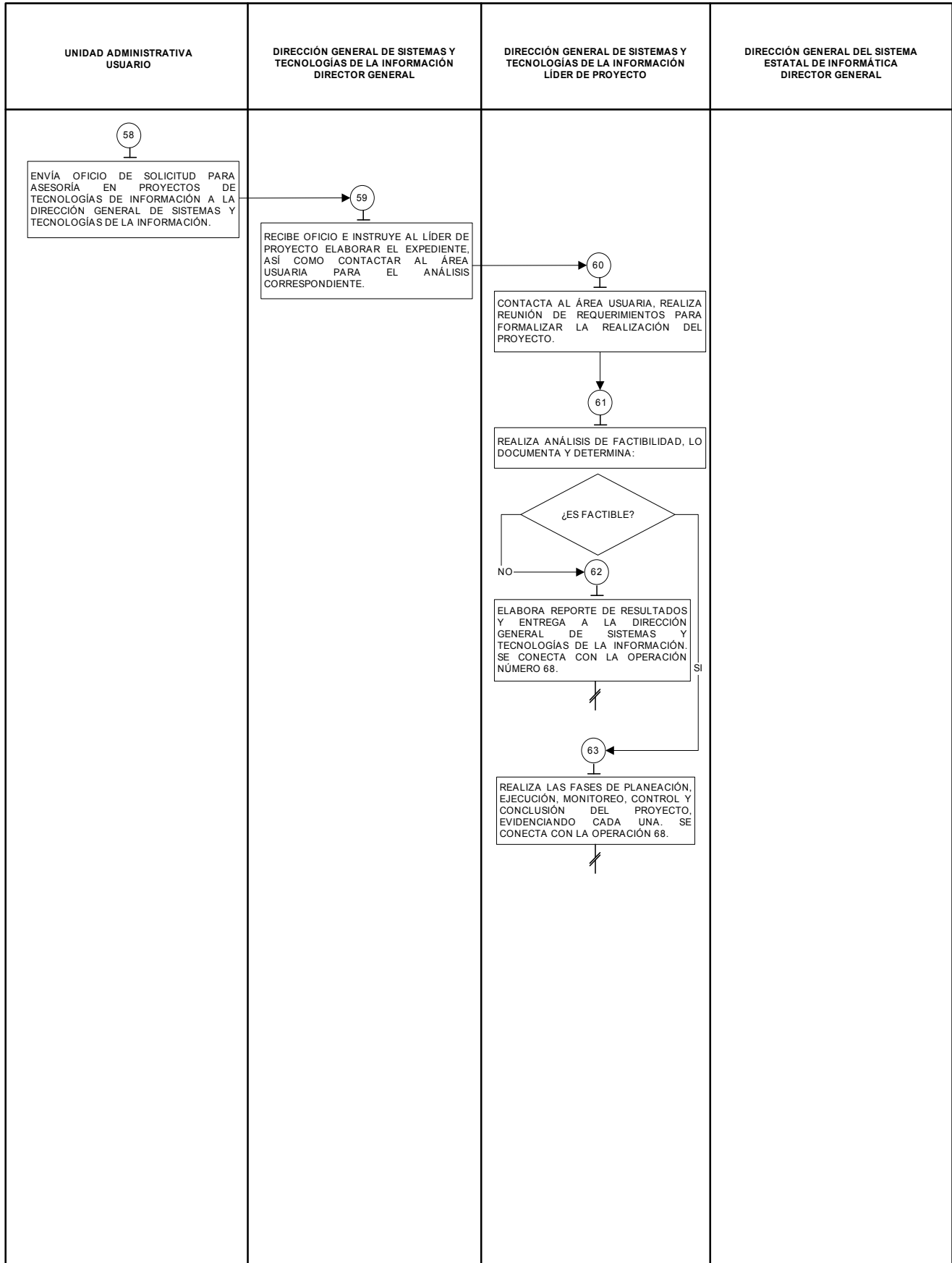


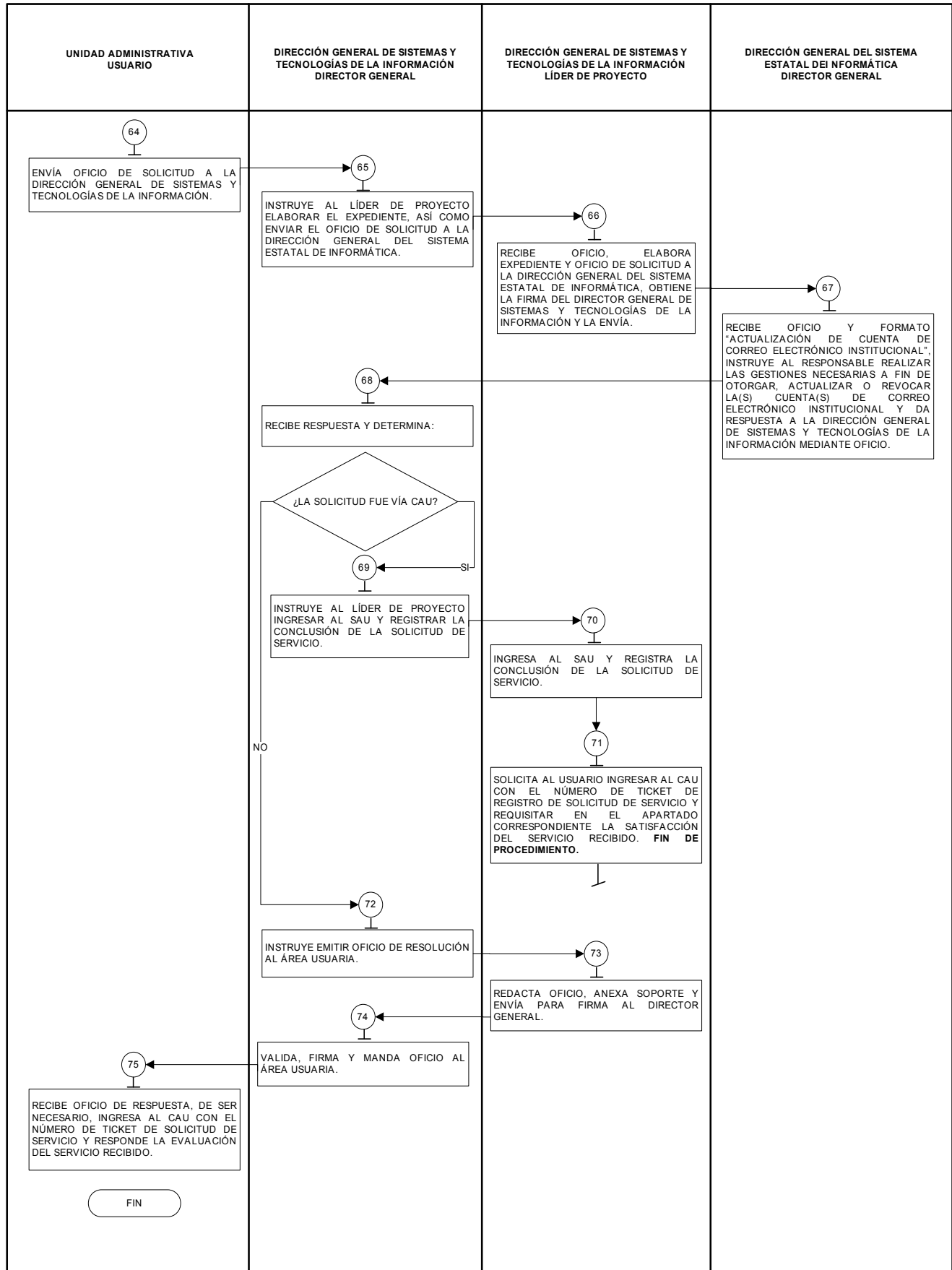














MEDICIÓN:

No aplica.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Solicitud de Opinión Técnica para Baja de Bienes Informáticos (FO-MP-DAT-01).
- Solicitud de Verificación de Recepción de Equipo de Cómputo Nuevo (FO-MP-DAT-03).
- Actualización de Cuenta de Correo Electrónico Institucional (FO-CEI-DII-01).

FORMATO “SOLICITUD DE OPINIÓN TÉCNICA PARA BAJA DE BIENES INFORMÁTICOS” (FO-MP-DAT-01)

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>Solicitud de Opinión Técnica para Baja de Bienes Informáticos</p>	Código	FO-MP-DAT-01	 <p>GOBIERNO QUE TRABAJA Y LUCHA enGRANDE</p>
		Revisión	0	
		Fecha	18/jun/2007	
		Página	72 de 266	

FECHA (1)				NÚM/SOL/OPINIÓN TEC. (2)	
------------------	--	--	--	---------------------------------	--

DATOS GENERALES DE LA DEPENDENCIA SOLICITANTE				
SECRETARÍA (3) _____				
SUBSECRETARÍA (4) _____				
DIRECCIÓN GENERAL (5) _____				
DIR/AREA/SUBDIR/DEPTO. (6) _____				
RESPONSABLE DE LA SOLICITUD (7) _____				
CARGO (8) _____				
DOMICILIO (9) _____				
Calle		No.	Col.	Localidad
Teléfono (10)		Fax	e-mail (11)	

CARACTERÍSTICAS DE BIENES INFORMÁTICOS							
DESCRIPCIÓN DEL BIEN (12)	NÚMERO DE INVENTARIO (13)	NÚMERO DE SERIE (14)	MARCA (15)	MODELO (16)	ESTADO ACTUAL DEL BIEN (17)	VALOR ESTIMADO (18)	MOTIVO DE BAJA (19)

OBSERVACIONES (20)

SOLICITANTE (21)	Vo. Bo. (22)
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA

NOTA: (23) El servidor público que realice la valuación del equipo no podrá reemplazar, ni sustraer piezas de los bienes informáticos de la dependencia.

CLAVES PARA EL ESTADO ACTUAL DEL BIEN
 F : FUNCIONA R : NO FUNCIONA NR : NO FUNCIONA REPARABLE
 I:IRREPARABLE

CLAVES PARA MOTIVO DE BAJA
 A: DAÑADO D: DESUSO

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO
“SOLICITUD DE OPINIÓN TÉCNICA PARA BAJA DE BIENES INFORMÁTICOS”
(FO-MP-DAT-01)

Objetivo: Solicitar a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática opinión técnica para baja de bienes informáticos.

Distribución y Destinatario: Se genera en original y copia, el original es para la Dirección General del Sistema Estatal de Informática y la copia para la unidad administrativa solicitante.

No.	Concepto	Descripción
1	FECHA	Anotar el día, mes y año en que se envía la solicitud.
2	NÚMERO DE SOLICITUD DE OPINIÓN TÉCNICA	Anotar el número de solicitud de opinión técnica; (Es de uso exclusivo de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática).
DATOS GENERALES DE LA DEPENDENCIA SOLICITANTE		
3	SECRETARÍA	Anotar nombre de la Secretaría a la que corresponde la unidad administrativa solicitante.
4	SUBSECRETARÍA	Asentar el nombre de la Subsecretaría de la unidad administrativa solicitante.
5	DIRECCIÓN GENERAL	Asentar el nombre de la Dirección General a la que está adscrita la unidad administrativa.
6	DIR./AREA/SUBDIR/ DEPTO	Asentar el nombre de la Dirección General, Dirección de Área, Subdirección o Departamento según sea el caso
7	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD	Escribir el nombre completo del responsable de la unidad administrativa que realiza el reporte.
8	CARGO	Anotar el cargo que desempeña dentro de la unidad administrativa.
9	DOMICILIO	Especificar calle, número exterior e interior, colonia y localidad del domicilio de la unidad administrativa solicitante.
10	TELÉFONO, EXT/FAX	Anotar número(s) telefónico(s), extensión(es) y fax.
11	e-mail	Asentar la dirección de correo electrónico del responsable o titular de la unidad administrativa
CARACTERÍSTICAS DE BIENES INFORMÁTICOS		
12	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	Anotar el nombre del equipo.
13	NÚMERO DE INVENTARIO	Escribir el número de inventario que lo identifica
14	NÚMERO DE SERIE	Asentar el número de serie que lo personaliza.
15	MARCA	Especificar la marca comercial con el que se le identifica.
16	MODELO	Anotar el modelo que lo identifica.
17	ESTADO ACTUAL DEL BIEN	Escribir la clave correspondiente (las claves se describen al pie de página del presente formato).
18	VALOR ESTIMADO	Asentar el costo monetario aproximado del bien.
19	MOTIVO DE BAJA	Escribir la clave correspondiente del bien (las claves se describen al pie de página del presente formato).
20	OBSERVACIONES	Describir brevemente el motivo de la baja y en su caso, la posible reutilización de los componentes.
21	SOLICITANTE	Espacio para el nombre y firma del responsable de realizar la solicitud de baja.
22	Vo. Bo.	Anotar el nombre y firma del titular o jefe de la unidad administrativa.
23	NOTA	Este apartado es para uso exclusivo de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática para especificar las características de los bienes informáticos a dar de baja.

FORMATO "SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE RECEPCIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO NUEVO" (FO-MP-DAT-03)

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Verificación de Recepción de Equipo de Cómputo Nuevo	Código	FO-MP-DAT-01	
		Revisión	0	
		Fecha	18/jun/2007	
		Página	150 de 266	

FOLIO (1)

DATOS GENERALES DE LA DEPENDENCIA					DATOS GENERALES DEL PROVEEDOR				
SECRETARÍA (2)					NOMBRE DEL PROVEEDOR / EMPRESA				
SUBSECRETARÍA (3)					(11)				
DIRECCIÓN GENERAL (4)					DOMICILIO (12)				
DIR/AREA/SUBDIR/DEPTO. (5)					Calle No. Col. Localidad				
RESPONSABLE O TITULAR (6)					RESPONSABLE O TITULAR				
DOMICILIO (7)					(13)				
Calle No. Col. Localidad					(14)		(15)		(16)
(8)					Teléfono		Fax		e-mail
Teléfono					Fax		e-mail		

FECHA DE RECEPCIÓN (17)			FECHA DE REPORTE (18)			REFERENCIA DE DICTAMEN TÉCNICO (19)	
DD	MM	AA	DD	MM	AA		

DESCRIPCIÓN GENÉRICA				
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	MARCA	No. DE SERIE	CONDICIONES TÉCNICAS
(20)	(21)	(22)	(23)	(24)

OBSERVACIONES
(25)

ELABORA (26) _____ NOMBRE Y FIRMA
--



**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO
 “SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE RECEPCIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO NUEVO”
 (FO-MP-DAT-03)**

Objetivo: Verificar que las características de los bienes informáticos adquiridos por las UTI's, se apeguen a los autorizados en los dictámenes correspondientes.

Distribución y Destinatario: Se genera en original y copia el original es para el área responsable de la verificación (DGSEI/DAT) y la copia para la unidad administrativa usuaria.

No.	Concepto	Descripción
1	FOLIO:	Espacio para uso exclusivo de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.
DATOS GENERALES DE LA DEPENDENCIA SOLICITANTE		
2	SECRETARÍA	Anotar el nombre de la Secretaría de adscripción.
3	SUBSECRETARÍA	Asentar nombre de la Subsecretaría de adscripción.
4	DIRECCIÓN GENERAL	Escribir nombre de la Dirección General de adscripción.
5	DIR./AREA/SUBDIR/DEPTO	Asentar nombre de la Dirección de Área, Subdirección o Departamento según sea el caso.
6	RESPONSABLE O TITULAR	Escribir el nombre completo del responsable o titular de la unidad administrativa que recibe el equipo de cómputo nuevo.
7	DOMICILIO	Especificar calle, número exterior e interior, colonia y localidad de la unidad administrativa.
8	TELÉFONO	Anotar el número telefónico y extensión de la unidad administrativa.
9	FAX	Anotar el número de fax de la unidad administrativa.
10	e-mail	Anotar la dirección de correo electrónico del responsable o titular de la unidad administrativa
DATOS GENERALES DEL PROVEEDOR		
11	NOMBRE DEL PROVEEDOR O EMPRESA	Escribir el nombre o razón social de la empresa con quien se realiza la adquisición de los bienes.
12	DOMICILIO	Especificar calle, número exterior e interior, colonia y localidad.
13	RESPONSABLE O TITULAR	Escribir el nombre completo del responsable o titular del proveedor con quien se realiza la adquisición.
14	TELÉFONO	Anotar el número telefónico y extensión de la de la oficina del proveedor.
15	FAX	Anotar el número de fax de la oficina del proveedor.
16	e-mail	Anotar la dirección de correo electrónico del responsable o titular de la oficina del proveedor.
17	FECHA DE RECEPCIÓN	Anotar día, mes y año en que la dependencia recibió el equipo de cómputo.
18	FECHA DE REPORTE	Anotar día, mes y año en que la dependencia hace llegar el oficio o notificación a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.
19	REFERENCIA DE DICTAMEN TÉCNICO	Escribir el número y fecha del dictamen técnico que hace referencia o justifica la compra del equipo de cómputo a verificar.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
20	CANTIDAD	Anotar la cantidad de cada bien que se verifica o certifica.
21	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	Escribir el nombre del bien que se verifica, especificando sus características técnicas.
22	MARCA	Anotar la marca comercial de cada bien.
23	No. DE SERIE	Escribir el número de serie del equipo verificado.
24	CONDICIONES TÉCNICAS	Describir si el bien verificado se encuentra en óptimas condiciones de funcionalidad o registra algún desperfecto técnico.
25	OBSERVACIONES	Espacio para precisar las condiciones técnicas en que se encuentra el equipo verificado o anotaciones generales que realice el responsable del reporte.
26	ELABORA	Anotar el nombre completo y cargo del técnico de la DGSEI que realiza la verificación.

FORMATO “ACTUALIZACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL” (FO-CEI-DII-01)

	ACTUALIZACION DE CUENTA DE CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	Código		
		Revisión		
		Fecha		
		Página		

Unidad administrativa solicitante:	(01)	No. Control (05)
Responsable de la solicitud (Titular de Informática):	(02)	
Fecha de elaboración	(03)	

INFORMACIÓN DEL USUARIO	
NOMBRE COMPLETO DEL TITULAR DE LA CUENTA (NOMBRE(S), APELLIDOS)	(06)
SECRETARIA	(07)
SUBSECRETARIA	(08)
DIRECCION	(09)
DEPENDENCIA/ AREA	(10)
TELÉFONO/ EXTENSIÓN	(11)
DIRECCION: CALLE/ NUMERO/ COLONIA	(12)
MUNICIPIO/ POBLACION	(13)
C.P.	(14)
PUESTO DEL TITULAR DE LA CUENTA	(15)
E-MAIL PERSONAL (OPCIONAL)	(16)
ACCESO A INTERNET POR PRODIGY/ INFINITUM	(17) Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
OTRO:	(18)
JUSTIFICACION DEL REQUERIMIENTO	(19)
REQUERIMIENTO	
NOMBRE DE QUIEN AUTORIZA	(20)
¿REEMPLAZA DATOS DE UNA CUENTA EXISTENTE?	(21) Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
CUENTA:	(22)
DATOS A REEMPLAZAR:	(23)
DA DE BAJA CUENTA DE CORREO ELECTRONICO?	(24) Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
CUAL:	(25)
SOLICITA CREACION DE CUENTA NUEVA DE CORREO:	(26) Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
PROPUESTA DE CUENTA DE CORREO NUEVA:	(27)

NOTA: El usuario debe enviar a la DGSEI de manera obligatoria este formato, su incumplimiento total o parcial impedirá la ejecución de su solicitud, y en los casos que aplique la cancelación de las cuentas de correo electrónico.

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO
ACTUALIZACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL”
(FO-CEI-DII-01)**

Objetivo: Contar con la información necesaria para llevar a cabo cualquier solicitud de alta/baja o cambio de cuenta de correo electrónico institucional.

Distribución y Destinatario: El formato se requisita en electrónico y se envía a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

No.	Concepto	Descripción
1	UNIDAD ADMINISTRATIVA SOLICITANTE	Indicar el nombre de la unidad administrativa que solicita la actualización.
2	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD	Colocar el nombre de la persona que solicita la actualización la cual siempre deberá ser el titular del área de informática.
3	FECHA DE ELABORACIÓN	Indicar la fecha en que se elaboró el formato.
4	FECHA APROXIMADA DEL REQUERIMIENTO	Indicar la fecha en que se requiere que se realice la actualización.
5	NO. CONTROL	El personal del departamento de planeación Tecnológica colocará el número consecutivo para el control interno.
INFORMACIÓN DEL USUARIO		
6	NOMBRE COMPLETO DEL TITULAR DE LA CUENTA	Indicar nombre(s) y apellidos del titular de la cuenta.
7	SECRETARÍA	Nombre de la Secretaría a la que pertenece el servidor público usuario.
8	SUBSECRETARÍA	Nombre de la Subsecretaría a la que está adscrito el servidor público usuario.
9	DIRECCIÓN	Nombre de la dirección de área a la que pertenece el servidor público usuario.
10	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ÁREA	Colocar el nombre de la unidad administrativa en la que está adscrito el servidor público usuario.
11	TELÉFONO/EXTENSIÓN	Indicar número telefónico y extensión donde se localiza al titular de la cuenta.
12	DIRECCIÓN	Dirección donde se ubica la dependencia indicando calle, número y colonia.
13	MUNICIPIO/POBLACIÓN	Colocar el municipio al que pertenece.
14	C.P.	Indicar el código postal de la dependencia.
15	PUESTO DEL TITULAR DE LA CUENTA	Indicar el cargo que tiene el titular de la cuenta.
16	E-MAIL PERSONAL (OPCIONAL)	Es opcional colocar un correo electrónico personal al que se puede comunicar el personal el caso de ser necesario.
17	ACCESO A INTERNET POR PRODIGY/INFINITUM	Indicar SI/NO tiene acceso a internet por prodigy infinitum.
18	OTRO	Indicar si tiene acceso a internet por otro navegador y, en su caso, anotarlo.
19	JUSTIFICACIÓN DEL REQUERIMIENTO	Explicar el motivo por qué se está solicitando la actualización.
REQUERIMIENTO		
20	NOMBRE DE QUIEN AUTORIZA	Anotar el nombre del servidor público que autoriza el movimiento de la cuenta.
21	REEMPLAZA DATOS DE UNA CUENTA EXISTENTE	Indicar SI/NO se desea reemplazo de datos en una cuenta existente.
22	CUENTA	Si se desea reemplazar datos indicar de qué cuenta se trata.
23	DATOS A REEMPLAZAR	Indicar cual el reemplazo que se desea hacer.
24	DA DE BAJA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO	Indicar SI/NO se requiere dar de baja la cuenta de correo electrónico institucional.
25	CUAL	Indicar cuenta a dar de baja.
26	SOLICITA CREACIÓN DE CUENTA NUEVA DE CORREO	Indicar SI/NO se desea dar de alta una nueva cuenta de correo electrónico institucional.
27	PROPUESTA DE CUENTA DE CORREO NUEVA	Anotar el nombre que se desea para la cuenta de correo.

PROCEDIMIENTO 4.8: CAPACITACIÓN ESPECÍFICA EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO:

Proporcionar conocimiento en el manejo de herramientas tecnológicas para el desarrollo de las actividades de los servidores públicos del sector gobierno mediante una capacitación periódica.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos del Área de Capacitación Específica de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, así como a los servidores públicos de la Secretaría General de Gobierno que requieren de capacitación sobre el manejo de herramientas informáticas.

REFERENCIAS:

- Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 18 de febrero de 2013, y sus reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría General de Gobierno. Apartado correspondiente a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 17 de junio de 2014.

RESPONSABILIDADES:

La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información es la unidad administrativa responsable de brindar capacitación específica en materia de tecnologías de la información a los servidores públicos de la Secretaría General de Gobierno.

El titular de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información deberá:

- Designar al técnico que impartirá el curso de capacitación específica de tecnologías de la información.
- Determinar si es factible la impartición de la capacitación específica e instruir al técnico capacitador desarrollar la temática.
- Firmar oficio para la unidad administrativa solicitante especificando los motivos de la imposibilidad de realizar la capacitación.

El Técnico Capacitador deberá:

- Comunicarse vía telefónica con la unidad administrativa solicitante acordando una reunión para analizar la temática del curso.
- Acudir a reunión y conjuntamente con el responsable de la unidad administrativa solicitante, analizar, delimitar e identificar necesidades para la impartición de la capacitación específica.
- Elaborar minuta de trabajo y entregar al titular para su visto bueno.
- Desarrollar el contenido del programa.
- Impartir la capacitación programada en los tiempos establecidos.
- Informar al titular respecto a la capacitación impartida.

DEFINICIONES:

Capacitación Específica.- Proceso educativo a corto plazo que utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal de una organización, adquirirá los conocimientos específicos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización.

Minuta.- Expediente escrito de una reunión de trabajo. Proporciona una descripción de la estructura de la reunión, iniciando con una lista de presentes, seguido de los planteamientos sobre un proyecto así como los acuerdos y personas responsables de su ejecución.

INSUMOS:

- Oficio de solicitud de capacitación en tecnologías de la información.

RESULTADOS:

- Usuarios de las unidades administrativas del sector gobierno capacitados en tecnologías de la información.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Diagnóstico y Soporte Técnico de Equipos de Cómputo.
- Desarrollo, Mantenimiento, Instalación y Capacitación de Sistemas de Información.
- Diagnóstico, Mantenimiento, Instalación y/o Configuración de Redes.
- Creación y Mantenimiento de Sitos Web.
- Respaldo y Recuperación de Información.
- Recuperación y Reanudación de Operaciones.
- Gestión Administrativa en Materia de Tecnologías de la Información.

POLÍTICAS:

– No aplica.

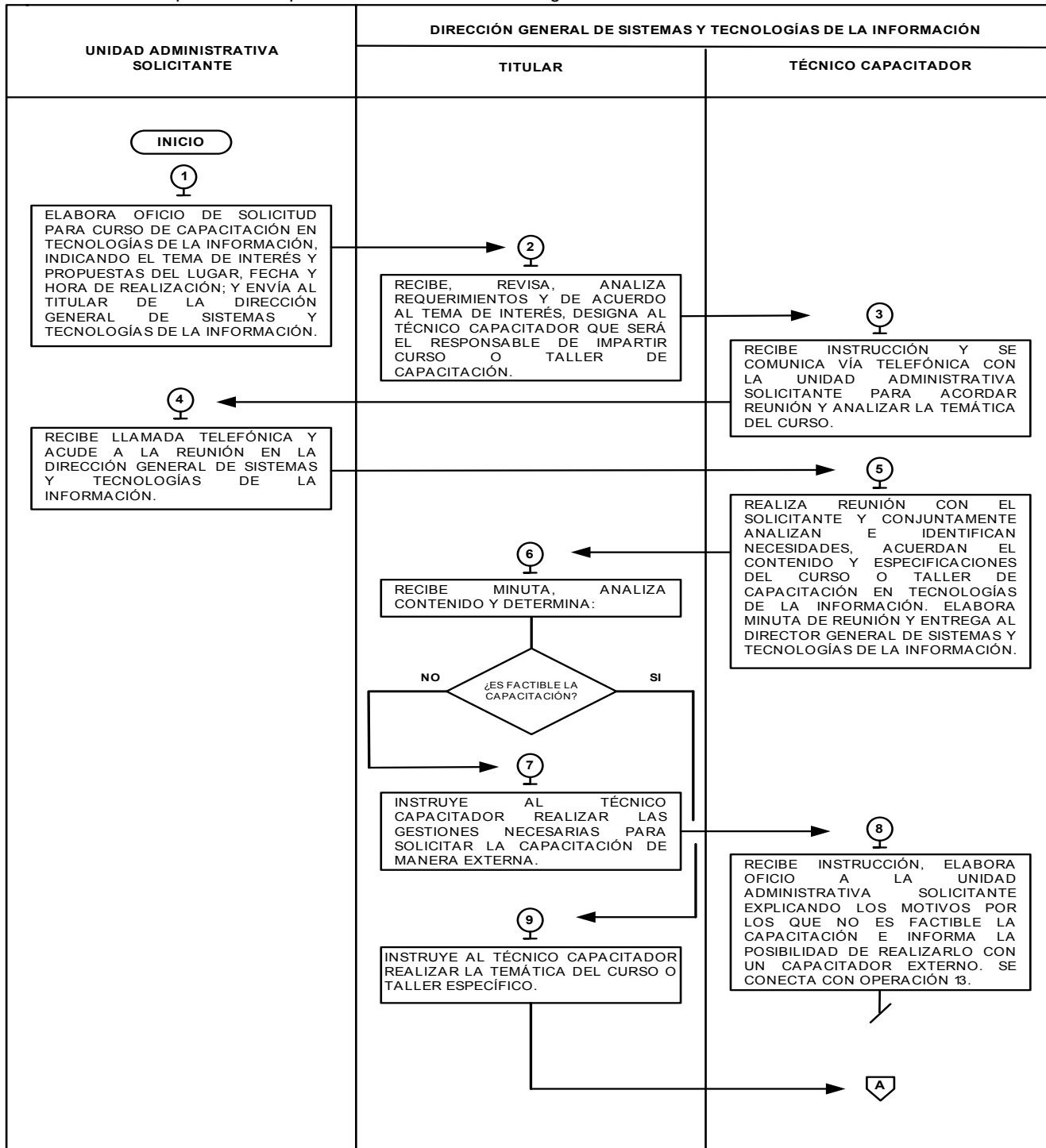
DESARROLLO 4.8: Capacitación Específica en Materia de Tecnologías de la Información

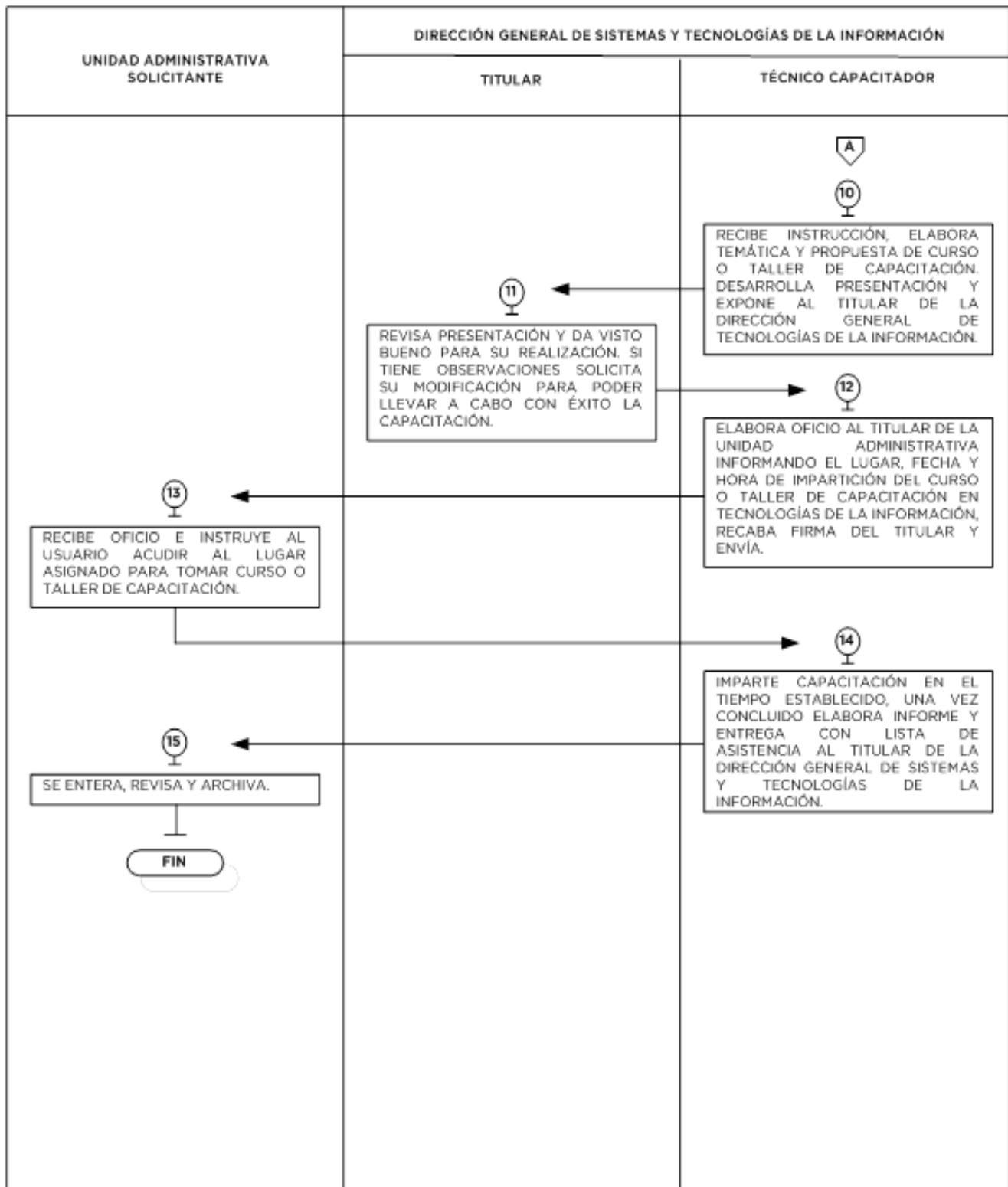
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad Administrativa solicitante/Titular	Elabora oficio de solicitud para curso de capacitación en tecnologías de la Información, indicando el tema de interés y propuestas del lugar, fecha y hora de realización; y envía al titular de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.
2	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Titular	Recibe oficio de solicitud, revisa, analiza requerimientos y de acuerdo al tema de interés, designa al Técnico Capacitador que será el responsable de impartir curso o taller de capacitación.
3	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Técnico Capacitador	Recibe instrucción y se comunica vía telefónica con la unidad administrativa solicitante para acordar reunión y analizar la temática del curso.
4	Unidad Administrativa solicitante/Titular	Recibe llamada telefónica y acude a la reunión en la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.
5	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Técnico Capacitador	Realiza reunión con el usuario de la unidad administrativa solicitante y conjuntamente analizan e identifican necesidades, acuerdan el contenido y especificaciones del curso o taller de capacitación en tecnologías de la información. Elabora minuta de reunión y entrega al Director General de Sistemas y Tecnologías de la Información.
6	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Titular	Recibe minuta, analiza contenido y determina: ¿Es factible la impartición del curso por parte de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información o taller de capacitación específica?
7	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Titular	No, instruye al Técnico Capacitador realizar las gestiones necesarias para solicitar la capacitación de manera externa.
8	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Técnico Capacitador	Recibe instrucción, elabora oficio a la unidad administrativa solicitante explicando los motivos por los que no es factible la realización del curso o taller de capacitación por parte de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información e informa la posibilidad de realizarlo con un capacitador externo. Se conecta con la operación número 13.
9	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Titular	Sí, instruye al Técnico Capacitador realizar la temática del curso o taller.
10	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Técnico Capacitador	Recibe instrucción, elabora temática y propuesta de curso o taller de capacitación en tecnologías de la información. Desarrolla presentación y expone al titular de la Dirección General de Tecnologías de la Información.
11	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Titular	Revisa presentación del curso o taller de capacitación de Tecnologías de la Información solicitado y da visto bueno para su realización. Si tiene observaciones solicita su modificación para poder llevar a cabo con éxito la capacitación específica.
12	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Técnico Capacitador	Elabora oficio al titular de la unidad administrativa informando el lugar, fecha y hora de impartición del curso o taller de capacitación en Tecnologías de la Información, recaba firma del titular y envía.
13	Unidad Administrativa solicitante/Titular	Recibe oficio, y si es el caso, instruye al usuario acudir al lugar asignado para tomar curso o taller de capacitación.

- 14 Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Técnico Capacitador Imparte curso o taller de capacitación en Tecnologías de la Información solicitado en el tiempo establecido.
Una vez concluido elabora informe y entrega con lista de asistencia al titular de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.
- 15 Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Titular Se entera, revisa y archiva.

Fin del Procedimiento.

DIAGRAMA 4.8: Capacitación Específica en Materia de Tecnologías de la Información





MEDICIÓN:


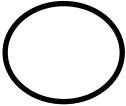

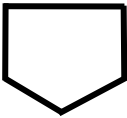
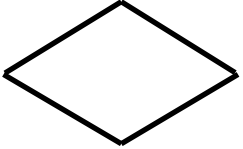

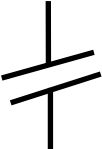
Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Número de solicitudes de capacitación proporcionadas}}{\text{Número de solicitudes de capacitación solicitadas}} \times 100 = \text{Usuarios Capacitados en Tecnologías de la Información}$$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

No aplica.

V. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio y/o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Línea continúa. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.

VI. REGISTRO DE EDICIONES

Primera Edición, octubre de 2013. Elaboración del Manual de Procedimientos.

Segunda edición, septiembre de 2015. Actualización del Manual de Procedimientos.

VII. DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder de la Subdirección de Administración de Personal y Modernización Administrativa.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Coordinación de Planeación y Apoyo Técnico.
2. Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.

VIII. VALIDACIÓN

Mtra. Rosario Arzáte Aguilar
Encargada del Despacho de la
Coordinación de Planeación y Apoyo Técnico
(Rúbrica).

Lic. Magdalena Alanís Tavira
Directora General de Sistemas y Tecnologías de
la Información
(Rúbrica).