



GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México

REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS I I 3282801

Directora: Lic. Brenda Alejandra Romero Paredes Esquivel

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130

Tomo CXCVI

A:202/3/001/02

Número de ejemplares impresos: 300

Toluca de Lerdo, Méx., jueves 24 de octubre de 2013

No. 78

SUMARIO:

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

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

“2013. Año del Bicentenario de los Sentimientos de la Nación”

SECCION TERCERA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



STGRANDE

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

OCTUBRE 2013

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN Y APOYO TÉCNICO

© Derechos Reservados.
Primera Edición, 2013.
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: gmsggtics@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: | Primera |
| | Fecha: | Octubre de 2013 |
| | 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

4.1 Soporte Técnico

4.2 Desarrollo, Instalación y Capacitación de Sistemas de Información.....

4.3 Creación de Páginas o Sitios Web

4.4 Diagnóstico y/o Instalación de Redes LAN.....

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.

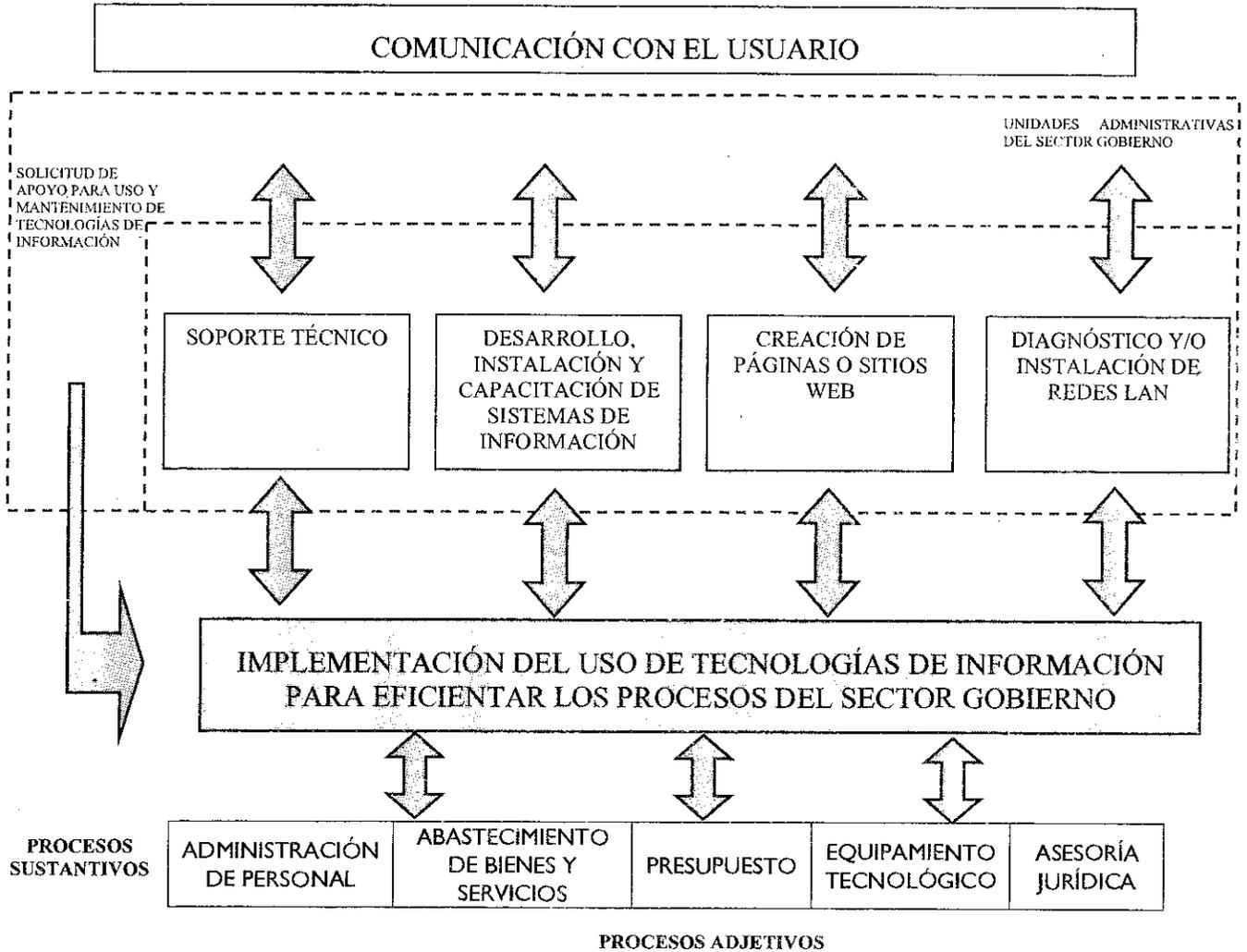
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, adscrita a la Coordinación de Planeación y Apoyo Técnico, de la Secretaría General de Gobierno. La estructura organizativa, la división 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 delinear la gestión 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 las actividades que tiene encomendadas 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, en materia de tecnologías de información, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo, y la difusión de las políticas que regulan su aplicación.

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.

PROCEDIMIENTOS:

- Soporte Técnico.
- Desarrollo, Instalación y Capacitación de Sistemas de Información.
- Creación de Páginas o Sitios Web.
- Diagnóstico y/o Instalación de Redes LAN.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO 4.1: SOPORTE TÉCNICO

OBJETIVO:

Brindar soporte técnico a los equipos de cómputo asignados a las unidades administrativas del Sector Gobierno, a fin de garantizar su funcionamiento.

ALCANCE:

- Aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas del Sector Gobierno que realizan funciones de soporte técnico a equipos de cómputo.
- Aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas del Sector Gobierno que requieren del servicio de soporte técnico por parte de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.

REFERENCIAS:

- Reglamento Sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 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. Publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 24 de febrero de 2005.

RESPONSABILIDADES:

La **Dirección General de Sistemas y Tecnologías de Información** es la unidad administrativa responsable de proporcionar soporte técnico a los equipos de cómputo de las unidades administrativas del Sector Gobierno.

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

- Solicitar mediante oficio a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI), la reparación de un equipo de cómputo o la autorización de la intervención de un proveedor externo para el servicio especializado a un equipo de cómputo.
- Enviar a la unidad administrativa solicitante copia del oficio de respuesta que emite la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, así como el equipo de cómputo, para que en su caso, realice los trámites correspondientes para su envío al proveedor externo.
- Instruir al Responsable de Soporte Técnico ingrese al Sistema de Atención a Usuarios (SAU) para registrar la conclusión de la solicitud de servicio de soporte técnico.

El Responsable del Área de Soporte Técnico deberá:

- Recibir la solicitud de soporte técnico, analizar los requerimientos, definir las acciones a seguir e instruir al Técnico responsable de ejecutar las mismas, así como registrar en el Sistema de Atención a Usuarios (SAU) el nombre de quien atenderá la solicitud.
- Informar al Director General de Sistemas y Tecnologías de la Información la necesidad de enviar el equipo de cómputo a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI), para su reparación o, en su caso, autorice la intervención de un proveedor externo.
- Ingresar al Sistema de Atención a Usuarios (SAU) para registrar la conclusión de la solicitud de servicio de soporte técnico.
- Solicitar al usuario de la unidad administrativa ingrese al Centro de Atención a Usuarios (CAU) con el número de ticket de la solicitud de servicio para que requisiere en el apartado correspondiente la satisfacción del servicio recibido.

El Técnico del Área de Soporte Técnico deberá:

- Revisar la solicitud de soporte técnico y determinar el servicio que se requiere.
- Realizar la asistencia técnica siempre que la unidad administrativa solicitante cuente con todos los componentes necesarios y entregar el equipo de cómputo.
- Informar al Director General lo que realizó al equipo y la conclusión de la solicitud.
- Informar al Responsable del Área de Soporte Técnico, cuando el equipo de cómputo requiera un servicio especializado, para que la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI), lo repare o, en su caso, autorice la intervención de un proveedor externo.

El Usuario de la Unidad Administrativa solicitante deberá:

- Requisitar la solicitud de servicio a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU).
- Ingresar al Centro de Atención a Usuarios (CAU) y emitir su evaluación sobre el servicio recibido.

DEFINICIONES:

Asistencia técnica: Trabajos que tienden a transferir conocimientos, información, o servicios para resolver problemas técnicos específicos o aportar elementos para su resolución. Suministro de instrucciones destinadas a la prestación de un servicio

específico como: instalación, actualización y depuración del software, detección y eliminación de virus, respaldo de información y recuperación de datos, detección y reparación de fallas en el hardware, asesoría técnica.

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

Hardware: Se refiere a todas 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: Atención general y periódica que se hace a los equipos de cómputo para garantizar su correcto funcionamiento y prolongar su vida útil.

Proveedor externo: Organización externa que presta servicios a las diferentes unidades administrativas.

SAU (Sistema de Atención a Usuarios): Sitio Web de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información con el que se da atención y seguimiento a las solicitudes de servicio de los usuarios de las unidades administrativas mediante el Centro de Atención a Usuarios.

Software: Es el conjunto de programas e instrucciones asociados a una computadora. La parte intangible que hace funcionar un sistema informático y que puede ser modificada con facilidad, como concepto opuesto a la circuitería, hardware, o parte sólida del equipo.

Solicitud de servicio: Formato que se requisita por parte del usuario de una unidad administrativa a través del Centro de Atención a Usuarios para solicitar un servicio de tecnologías de la información.

Soporte técnico: Rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora, o algún otro dispositivo electrónico o mecánico. En general los servicios de soporte técnico tratan de ayudar al usuario a resolver determinados problemas con algún producto en vez de entrenar o personalizar.

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.

RESULTADOS:

- Equipo de cómputo en condiciones de uso.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Diagnóstico y/o Instalación de Redes LAN.

POLÍTICAS:

- En caso del mantenimiento de equipo de cómputo con garantía, la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, deberá canalizarlo al centro de atención correspondiente.
- Cuando la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI) dictamine improcedente el mantenimiento correctivo del equipo de cómputo con un proveedor externo, la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, deberá notificar mediante oficio y entregar dicho equipo a la unidad administrativa solicitante, dando por concluido el procedimiento.
- 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 con el que no cuente dicha Dirección, el técnico deberá comunicar a la unidad administrativa solicitante para que realice los trámites administrativos correspondientes para su adquisición; de no adquirirla se dará por concluido el procedimiento, caso contrario, se continuará con el soporte técnico.
- 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 caso de no estar satisfecho con su reparación.
- La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, podrá llevar a cabo el soporte técnico del equipo de cómputo en la unidad administrativa solicitante, siempre que éste no requiera de un servicio mayor, es decir, que necesite ser trasladado al Área de Soporte Técnico.
- Si la unidad administrativa solicitante requiere del soporte técnico de más de 5 equipos, se programará su atención conforme al espacio físico con que cuente la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.
- En caso de que en un mantenimiento preventivo calendarizado, la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información detecte la necesidad de realizar un mantenimiento correctivo, la unidad administrativa solicitante, deberá ajustarse al procedimiento respectivo.

DESARROLLO:

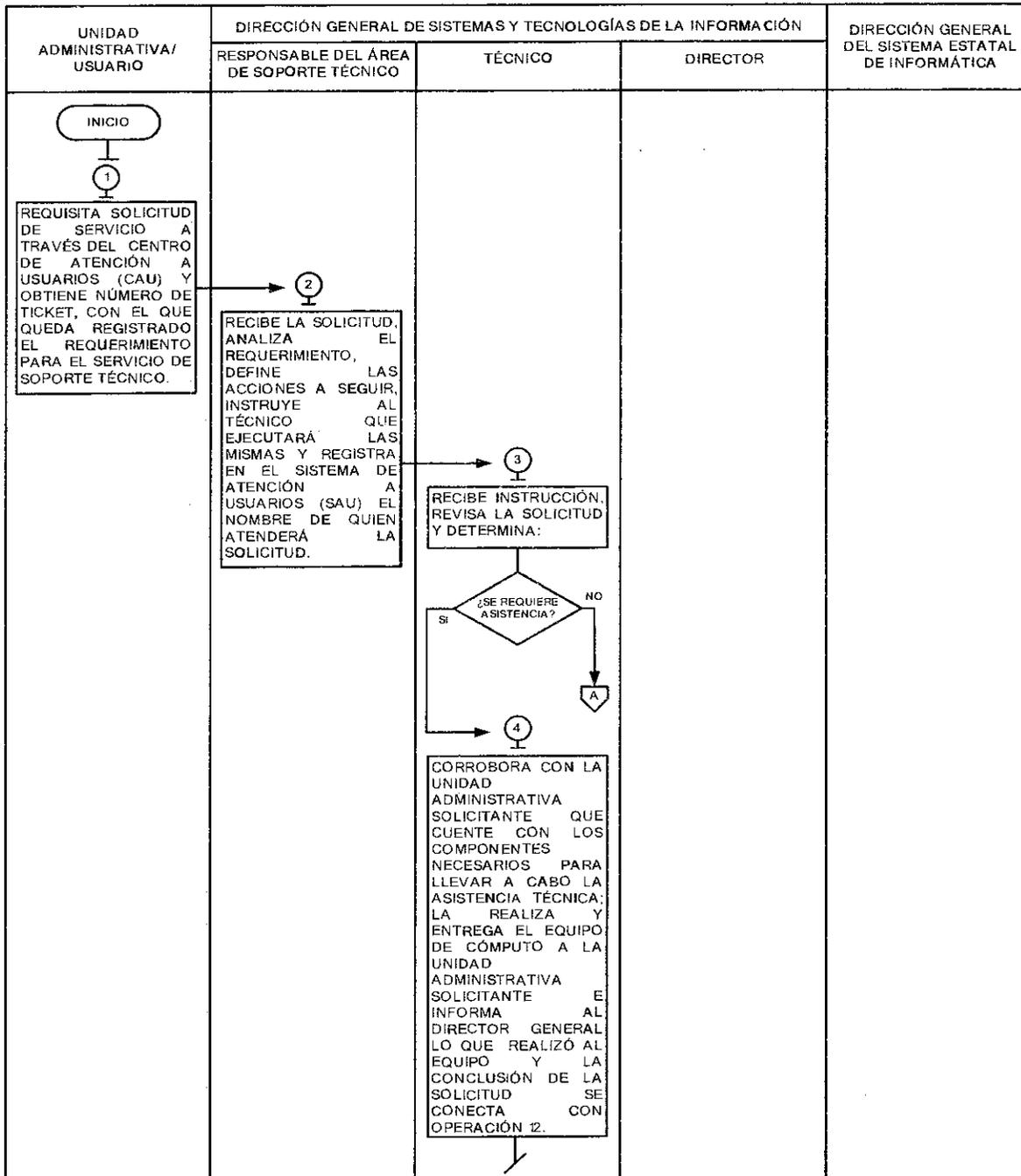
| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO | ACTIVIDAD |
|-----|--|--|
| 1 | Unidad Administrativa Solicitante/Usuario | Requisita solicitud de servicio a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU) y obtiene número de ticket, con el que queda registrado el requerimiento para el servicio de soporte técnico. |
| 2 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Soporte Técnico | Recibe la solicitud, analiza el requerimiento, define las acciones a seguir, instruye al Técnico que ejecutará las mismas y registra en el Sistema de Atención a Usuarios (SAU) el nombre de quien atenderá la solicitud. |
| 3 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Técnico | Recibe instrucción, revisa la solicitud y determina: ¿Se requiere de asistencia técnica? |
| 4 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Técnico | Si, corrobora con la unidad administrativa solicitante que cuente con los componentes necesarios para llevar a cabo la asistencia técnica; la realiza y entrega el equipo de cómputo a la unidad administrativa solicitante e informa al Director General lo que realizó al equipo y la conclusión de la solicitud. Se conecta con operación 12. |
| 5 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Técnico | No, si el servicio que se requiere es especializado informa al Responsable del Área de Soporte Técnico para que la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI) realice su reparación o en su caso autorice la intervención de un proveedor externo. |
| 6 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Soporte Técnico | Se entera e informa al Director General de Sistemas y Tecnologías de la Información, la necesidad de solicitar a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática la reparación correspondiente o en su caso, la intervención de un proveedor externo. |
| 7 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Director | Se entera, elabora y envía oficio con equipo de cómputo a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática solicitando la reparación correspondiente, o en su caso, la autorización para la intervención de un proveedor externo. |
| 8 | Dirección General del Sistema Estatal de Informática | Recibe oficio y equipo de cómputo, revisa y emite respuesta mediante oficio a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información informando que se realizó la reparación del equipo o autorizó la intervención de un proveedor externo. |
| 9 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Director | Recibe equipo de cómputo, revisa y determina: ¿La Dirección General del Sistema Estatal de Informática realizó la reparación? |
| 10 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Director | Si, envía copia del oficio de respuesta emitido por la Dirección General del Sistema Estatal de Informática y el equipo de cómputo reparado a la unidad administrativa. Se conecta con operación 12. |
| 11 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Director | No, envía a la unidad administrativa solicitante, copia del oficio de respuesta emitido por la Dirección General del Sistema Estatal de Informática y el equipo de cómputo, para que realice los trámites correspondientes para su envío al proveedor externo. |
| 12 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Director | Instruye al Responsable del Área de Soporte Técnico ingrese al Sistema de Atención a Usuarios (SAU) para registrar la conclusión de la solicitud de servicio de soporte técnico. |
| 13 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Soporte Técnico | Recibe instrucción, ingresa al Sistema de Atención a Usuarios (SAU) y registra la conclusión de la solicitud de servicio de soporte técnico. |
| 14 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Soporte Técnico | Solicita al usuario ingrese al Centro de Atención a Usuarios (CAU) con el número del ticket de la solicitud de servicio, para que requisiite en el apartado correspondiente la satisfacción del servicio recibido. |

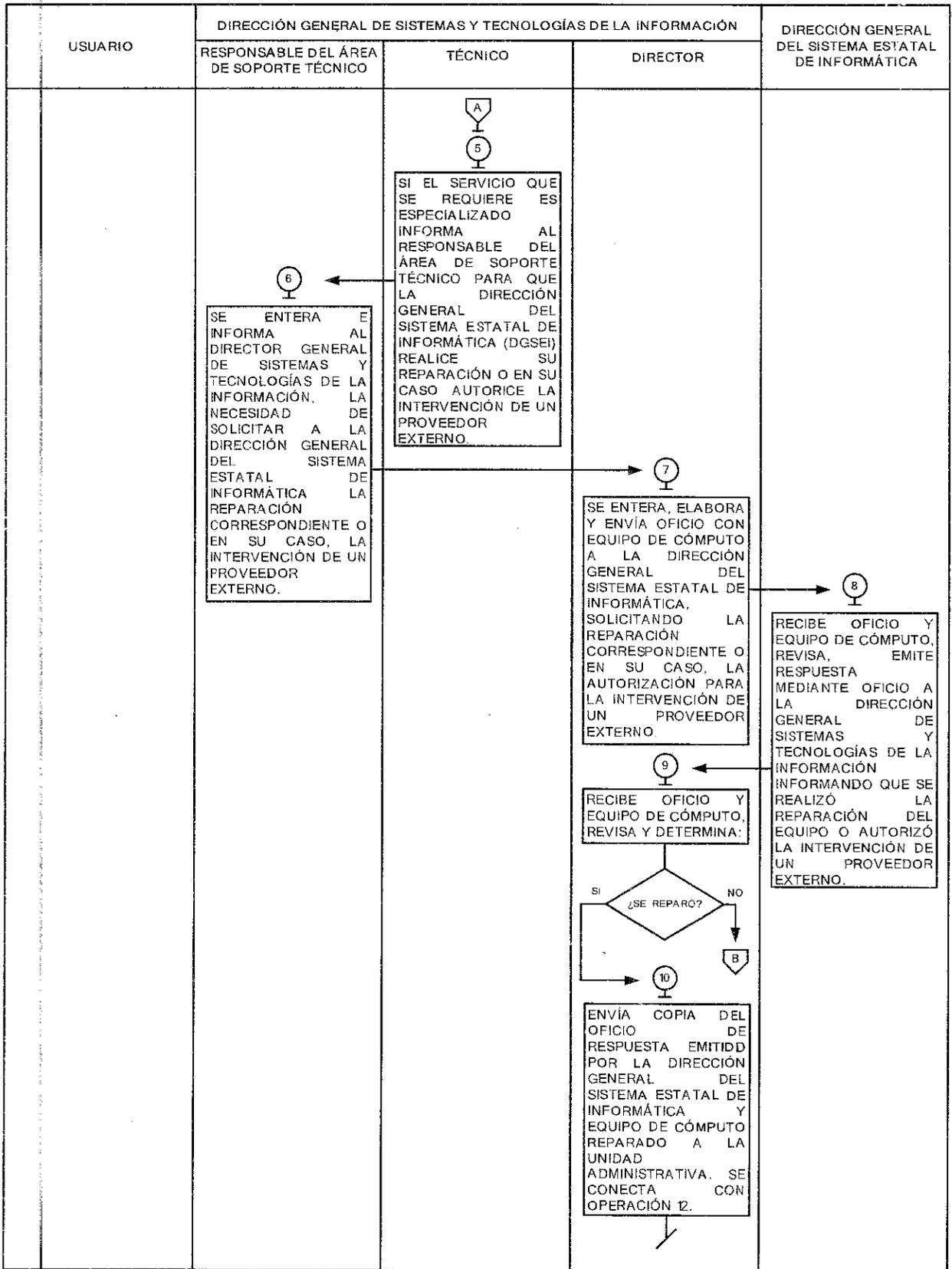
No. **UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO** **ACTIVIDAD**

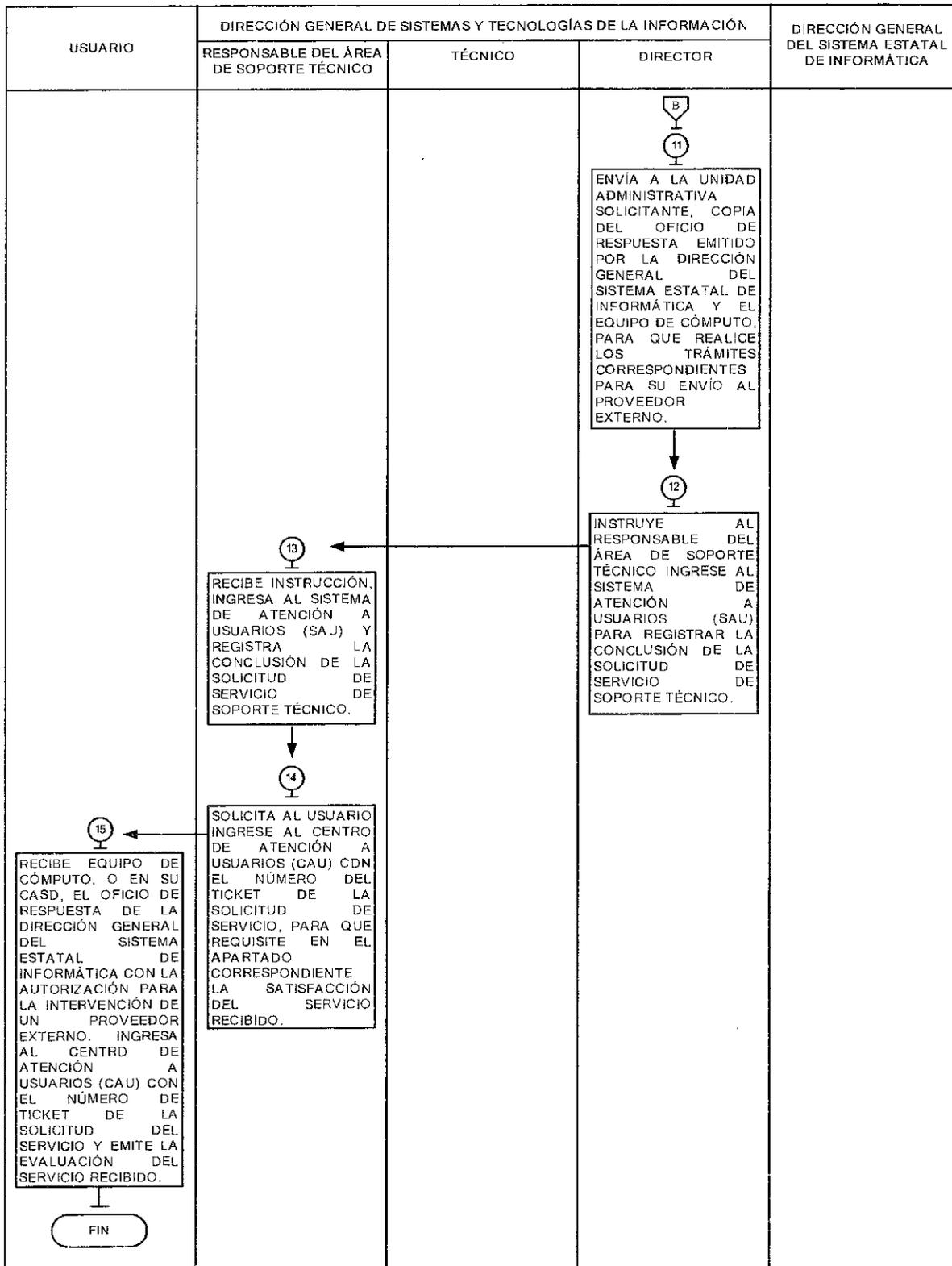
15 Unidad Administrativa/ Usuario Recibe equipo de cómputo, o en su caso, el oficio de respuesta de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática con la autorización para la intervención de un proveedor externo. Ingresa al Centro de Atención a Usuarios (CAU) con el número de ticket de la solicitud del servicio y emite la evaluación del servicio recibido.

DIAGRAMA:

PROCEDIMIENTO 4.1 SOPORTE TÉCNICO







MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Número de soportes técnicos solicitados}}{\text{Número soporte técnicos atendidos}} \times 100 = \% \text{ soportes técnicos realizados}$$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica

PROCEDIMIENTO 4.2: DESARROLLO, INSTALACIÓN Y CAPACITACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**OBJETIVO:**

Eficiar los procesos administrativos de las unidades administrativas del Sector Gobierno, mediante el desarrollo de sistemas de información y el uso de recursos informáticos.

ALCANCE:

- Aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas del Sector Gobierno que realizan o requieran el desarrollo, instalación y capacitación de sistemas de información.

REFERENCIAS:

- Reglamento Sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 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. Publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 24 de febrero de 2005.

RESPONSABILIDADES:

La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información es la unidad administrativa responsable de desarrollar, instalar y capacitar sistemas de información para el Sector Gobierno.

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

- Revisar la factibilidad para realizar el desarrollo, instalación y capacitación de un sistema de información.
- Instruir al Líder de Proyecto elabore minuta especificando que no se cuenta con la capacidad técnica para realizar el desarrollo del sistema de información, e ingrese al Sistema de Atención a Usuarios (SAU) para dar por concluida la solicitud.

El Responsable del Área de Sistemas deberá:

- Recibir la solicitud de desarrollo, instalación y capacitación de un sistema de información, analizar los requerimientos, definir las acciones a seguir y registrar el nombre del Líder de Proyecto que atenderá la solicitud.
- Realizar reunión con la unidad administrativa para analizar las necesidades y requerimientos para el desarrollo, instalación y capacitación de un sistema de información.
- Analizar y delimitar los requerimientos para el desarrollo del sistema de información, así como elaborar minuta de la reunión con la unidad administrativa.
- Elaborar cronograma de actividades en conjunto con el Líder de Proyecto y enviar a la unidad administrativa por correo electrónico.
- Revisar el desarrollo del sistema de información y determinar si cumple con los requerimientos correspondientes.
- Instruir al Líder de Proyecto realizar el desarrollo del sistema de información conforme a los requerimientos de la unidad administrativa.
- Realizar la instalación del sistema de información y capacitar al personal responsable de su operación, a fin de realizar las pruebas correspondientes.
- Instruir al Líder de Proyecto elaborar el Manual de Usuario, entregarlo, liberar el sistema de información y dar capacitación correspondiente a la unidad administrativa solicitante.

- Instruir al Líder de Proyecto registrar en el Sistema de Atención a Usuarios (SAU) la conclusión de la solicitud de desarrollo, instalación y capacitación de un sistema de información, así como elaborar minuta correspondiente y entregarla a la unidad administrativa.
- Registrar el sistema de información en el catálogo correspondiente e informar al Director General la conclusión del desarrollo, instalación y capacitación del sistema de información.

El Líder del Proyecto deberá:

- Desarrollar el sistema de información de acuerdo al cronograma de actividades y dar seguimiento mediante minutas de trabajo en conjunto con la unidad administrativa.
- Realizar las correcciones necesarias al sistema de información conforme a los requerimientos de la unidad administrativa solicitante.
- Elaborar Manual del Usuario para el uso del sistema de información, entregarlo a la unidad administrativa, liberar el sistema y brindar capacitación al personal de la unidad administrativa.
- Ingresar al Sistema de Atención a Usuarios (SAU) y registrar la conclusión de la solicitud del desarrollo, instalación y capacitación de un sistema de información, así como elaborar minuta y entregarla a la unidad administrativa.
- Solicitar al usuario de la unidad administrativa que ingrese al Centro de Atención de Usuarios (CAU) con el número de ticket de la solicitud para que requisiere en el apartado correspondiente la satisfacción del usuario y entrega minuta para su firma.

El usuario de la unidad administrativa solicitante deberá:

- Requisar la solicitud de servicio a través del Centro de Atención de Usuarios CAU para el desarrollo, instalación y capacitación de un sistema de información.
- Asistir a reunión con el Responsable del Área de Sistemas y Líder de Proyecto.
- Revisar el sistema de información, realizar pruebas y dar visto bueno o en su caso comentar las observaciones correspondientes al Responsable del Área de Sistemas.
- Ingresar al Centro de Atención de Usuarios (CAU) para emitir su evaluación sobre el servicio recibido y firmar minuta correspondiente.

DEFINICIONES:

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

CAU (Centro de Atención a Usuarios): Sitio Web donde el usuario de una unidad administrativa del Sector Gobierno realiza 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.

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

Minuta: Expediente escrito de una reunión de trabajo. 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.

SAU (Sistema de Atención a Usuarios): Sitio Web de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información con el que se da atención y seguimiento a las solicitudes de servicio de los usuarios de las unidades administrativas mediante el Centro de Atención a Usuarios (CAU).

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

Ticket: Folio que genera el Centro de Atención a Usuarios (CAU) al registrar una solicitud de servicio.

INSUMOS:

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

RESULTADOS:

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

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Soporte Técnico.
- Diagnóstico y/o Instalación de Redes LAN.
- Creación de Páginas o Sitios Web.

POLÍTICAS:

- La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información informará a la unidad administrativa que deberá requisitar la solicitud de un desarrollo, instalación o capacitación de un sistema de información a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU), cuando la unidad administrativa envíe su solicitud por oficio o 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 a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información modificaciones al mismo.
- 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 (CAU) 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 establecerá coordinación con la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, a efecto de que analice la factibilidad de su atención.

DESARROLLO:

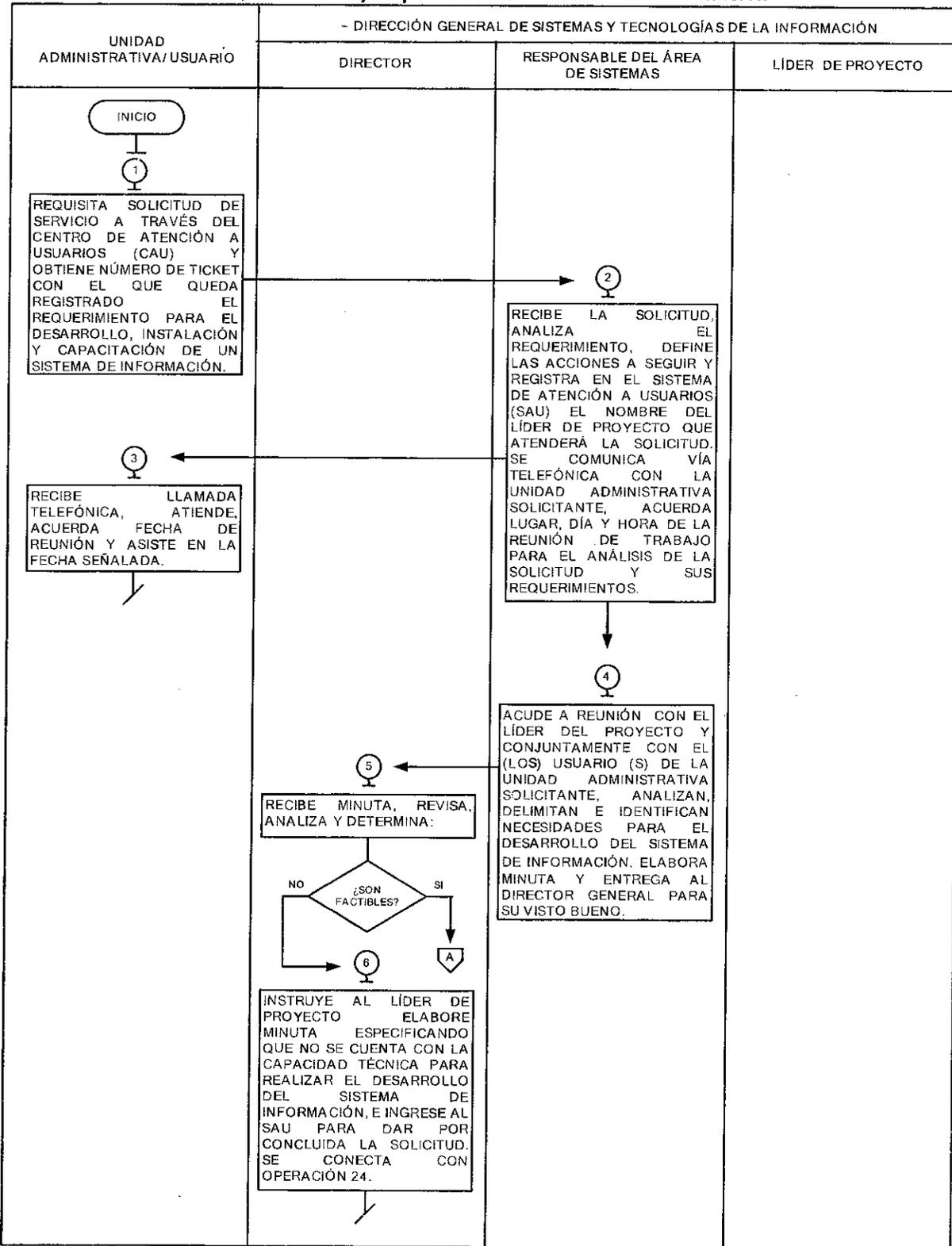
| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO | ACTIVIDAD |
|-----|---|---|
| 1 | Unidad Administrativa Solicitante/Usuario | Requisita solicitud de servicio a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU) y obtiene número de ticket con el que queda registrado el requerimiento para el desarrollo, instalación y capacitación de un sistema de información. |
| 2 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas | Recibe la solicitud, analiza el requerimiento, define las acciones a seguir y registra en el Sistema de Atención a Usuarios (SAU) el nombre del Líder de Proyecto que atenderá la solicitud. Se comunica vía telefónica con la unidad administrativa solicitante, acuerda lugar, día y hora de la reunión de trabajo para el análisis de la solicitud y sus requerimientos. |
| 3 | Unidad Administrativa Solicitante/Usuario | Recibe llamada telefónica, atiende, acuerda fecha de reunión y asiste en la fecha señalada. |
| 4 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas | Acude a reunión con el líder del proyecto y conjuntamente con el (los) usuario (s) de la unidad administrativa solicitante, analizan, delimitan e identifican necesidades para el desarrollo del sistema de información. Elabora minuta y entrega al Director General para su visto bueno. |
| 5 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Director General | Recibe minuta, revisa, analiza y determina: ¿Son factibles los requerimientos para el desarrollo del sistema de información? |
| 6 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Director General | No, instruye al Líder de Proyecto elabore minuta especificando que no se cuenta con la capacidad técnica para realizar el desarrollo del sistema de información, e ingrese al Sistema de Atención a Usuarios (SAU) para dar por concluida la solicitud. Se conecta con operación número 24. |

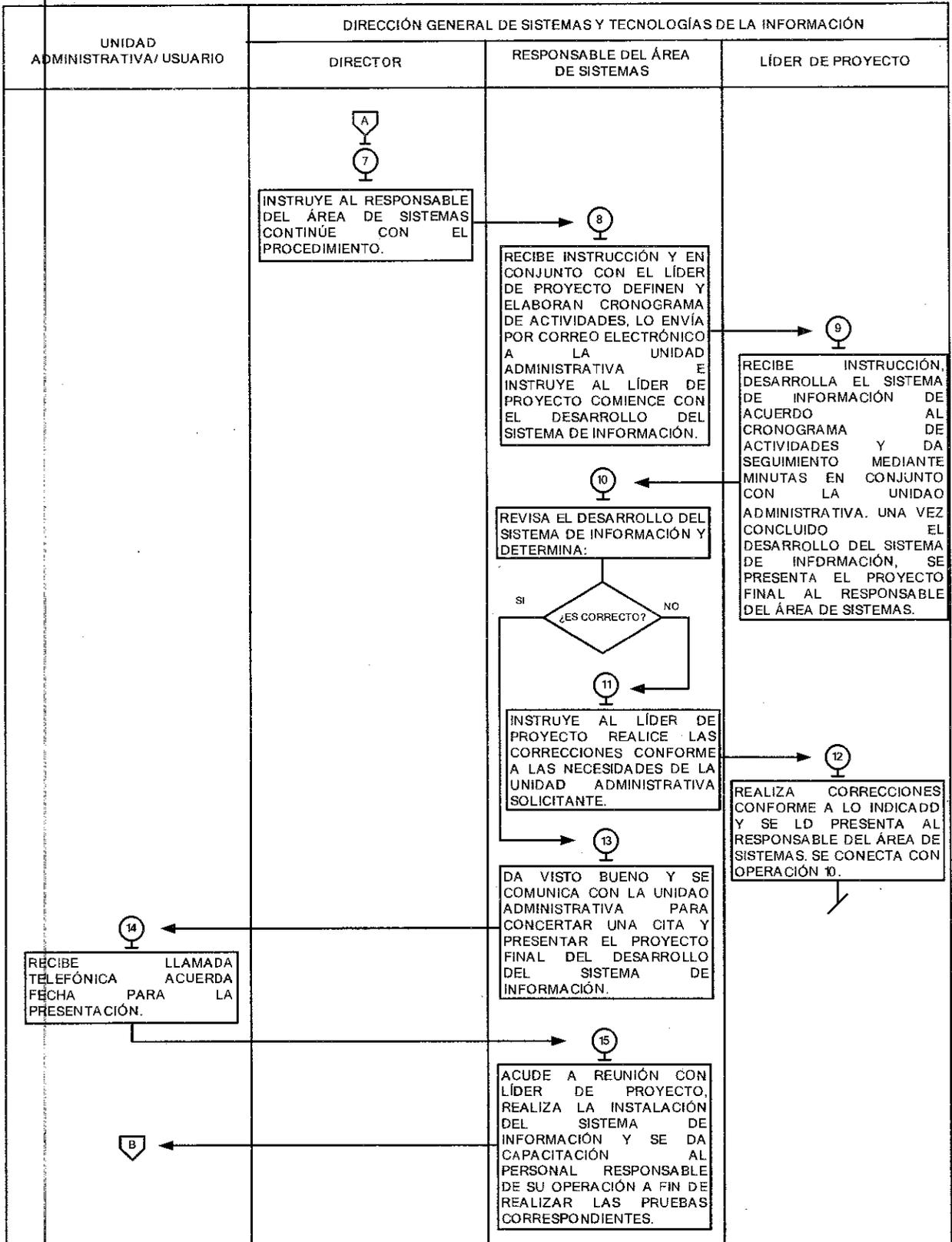
| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO | ACTIVIDAD |
|-----|---|--|
| 7 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Director General | Si, instruye al Responsable del Área de Sistemas continúe con el procedimiento. |
| 8 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas | Recibe instrucción y en conjunto con el Líder de Proyecto definen y elaboran cronograma de actividades, lo envía por correo electrónico a la unidad administrativa e instruye al Líder de Proyecto comience con el desarrollo del sistema de información. |
| 9 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto | Recibe instrucción, desarrolla el sistema de información de acuerdo al cronograma de actividades y da seguimiento mediante minutas en conjunto con la unidad administrativa. Una vez concluido el desarrollo del sistema de información, se presenta el proyecto final al Responsable del Área de Sistemas. |
| 10 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas | Revisa el desarrollo del sistema de información y determina: ¿Es correcto? |
| 11 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas | No, instruye al Líder de Proyecto realice las correcciones conforme a las necesidades de la unidad administrativa solicitante. |
| 12 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Líder de Proyecto | Realiza correcciones conforme a lo indicado y se lo presenta al Responsable del Área de Sistemas. Se conecta con operación 10. |
| 13 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas | Si, da visto bueno y se comunica con la unidad administrativa para concertar una cita y presentar el proyecto final del desarrollo del sistema de información. |
| 14 | Unidad Administrativa Solicitante/ Usuario | Recibe llamada telefónica acuerda fecha para la presentación. |
| 15 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas | Acude a reunión con Líder de Proyecto, realiza la instalación del sistema de información y se da capacitación al personal responsable de su operación a fin de realizar las pruebas correspondientes. |
| 16 | Unidad Administrativa Solicitante/Usuario | Revisa el sistema de información, realiza las pruebas y determina: ¿Se dio cumplimiento a lo solicitado? |
| 17 | Unidad Administrativa Solicitante/Usuario | Si, da visto bueno y comenta con el Responsable del Área de Sistemas. Se conecta con operación 21. |
| 18 | Unidad Administrativa Solicitante/Usuario | No, comenta al Responsable del Área de Sistemas las correcciones a realizar. |
| 19 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas | Se da por enterado e instruye al Líder de Proyecto realice las correcciones solicitadas al sistema de información. |

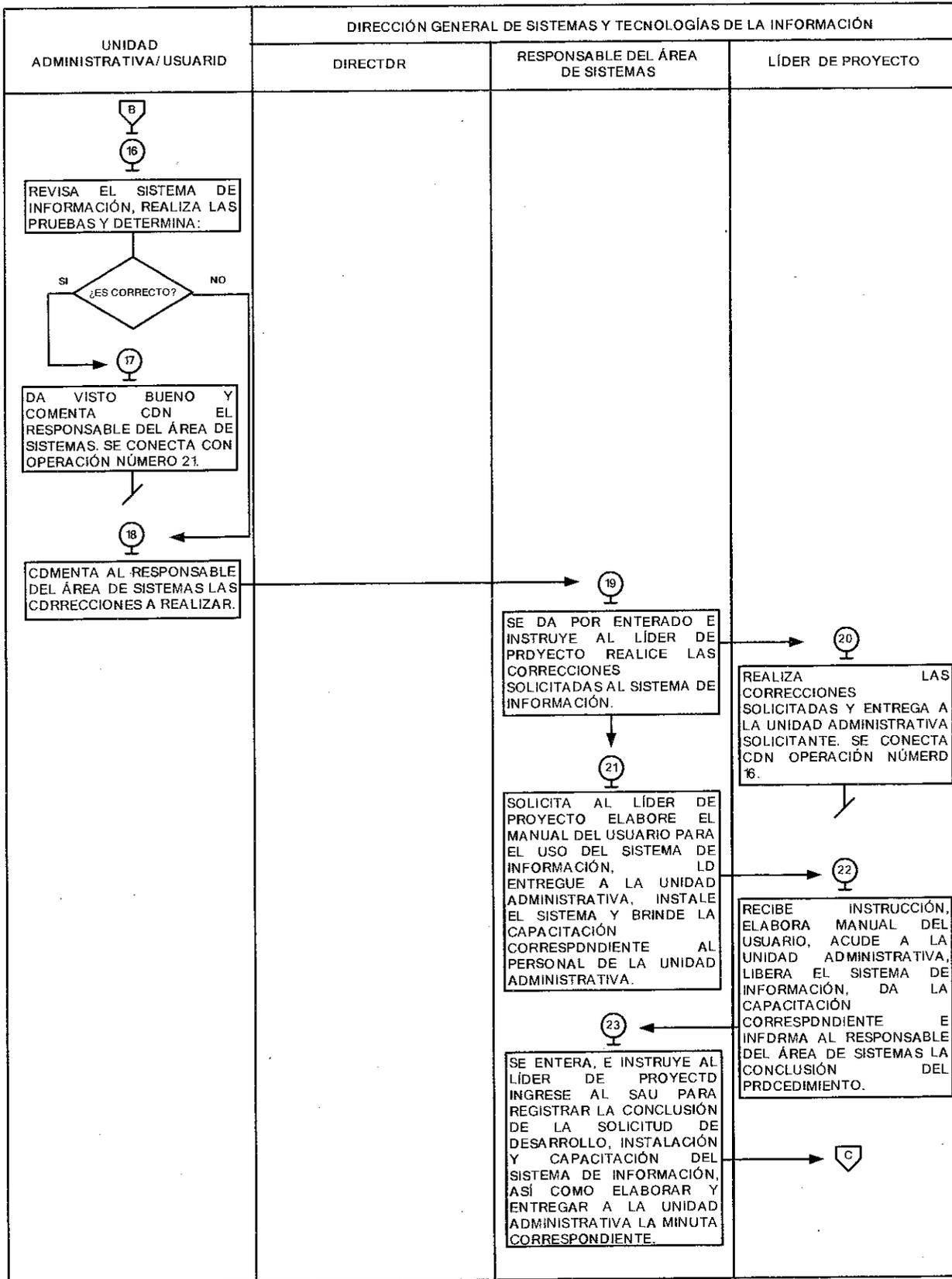
| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO | ACTIVIDAD |
|-----|---|--|
| 20 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Líder de Proyecto | Realiza las correcciones solicitadas y entrega a la unidad administrativa solicitante. Se conecta con operación I6. |
| 21 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas | Solicita al Líder de Proyecto elabore el Manual del Usuario para el uso del sistema de información, lo entregue a la unidad administrativa, instale el sistema y brinde la capacitación correspondiente al personal de la unidad administrativa. |
| 22 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Líder de Proyecto | Recibe Instrucción, elabora Manual del Usuario, acude a la unidad administrativa, libera el sistema de información, da la capacitación correspondiente e informa al Responsable del Área de Sistemas la conclusión del procedimiento. |
| 23 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas | Se entera, e instruye al Líder de Proyecto ingrese al Sistema de Atención a Usuarios (SAU) para registrar la conclusión de la solicitud de desarrollo, instalación y capacitación del sistema de información, así como elaborar y entregar a la unidad administrativa la minuta correspondiente. |
| 24 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Líder de Proyecto | Recibe instrucción, ingresa al Sistema de Atención a Usuarios (SAU) y registra la conclusión de la solicitud de desarrollo, instalación y capacitación del sistema de información y elabora minuta. |
| 25 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Líder de Proyecto | Solicita al usuario de la unidad administrativa solicitante, firme minuta e ingrese al Centro de Atención a Usuarios (CAU) con el número del ticket de la solicitud de servicio, para qué requisiere en el apartado correspondiente la satisfacción del servicio recibido. |
| 26 | Unidad Administrativa Solicitante/ Usuario | Firma minuta, ingresa al Centro de Atención a Usuarios (CAU) con el número de ticket de la solicitud del servicio, emite la evaluación del servicio recibido. |
| 27 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Líder de Proyecto | Recibe minuta firmada y entrega al Responsable del Área de Sistemas. |
| 28 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sistemas | Recibe minuta, registra el sistema en el catálogo correspondiente, e informa al Director General la conclusión del desarrollo, instalación y capacitación del sistema. |
| 29 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Director General | Se da por enterado e informa a la unidad administrativa mediante oficio que ha quedado liberado el sistema de información solicitado. |

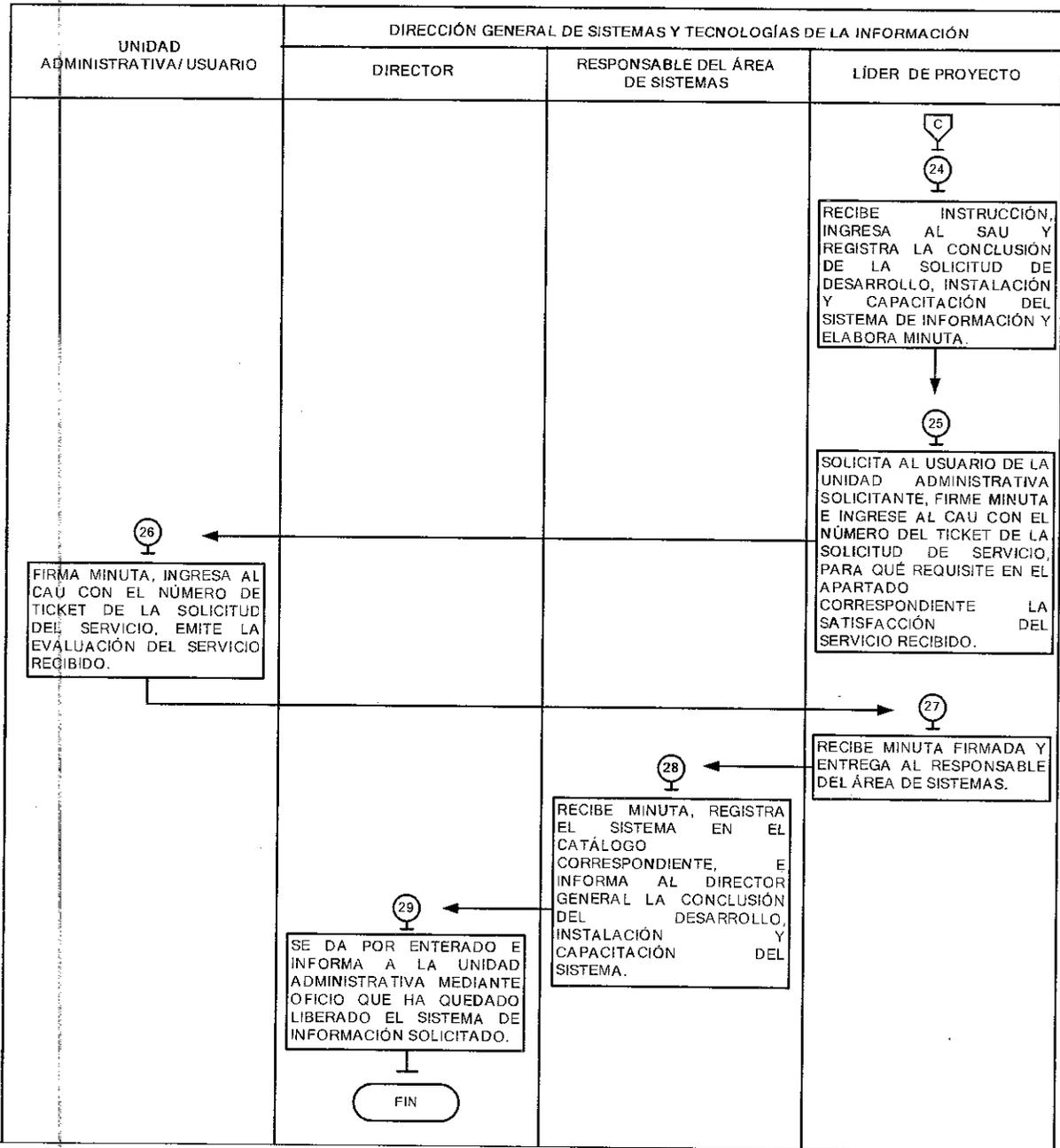
DIAGRAMA:

Procedimiento 4.2: Desarrollo, Instalación y Capacitación de Sistemas de Información









MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Número de solicitudes recibidas para el desarrollo de sistemas de información}}{\text{Número de sistemas de información desarrollados}} \times 100 = \% \text{ Sistemas de información en operación}$$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

No aplica.

PROCEDIMIENTO 4.3: CREACIÓN DE PÁGINAS O SITIOS WEB

OBJETIVO:

Coadyuvar con las unidades administrativas del Sector Gobierno que brindan información, trámites y servicios a la ciudadanía, mediante la creación de páginas o sitios Web.

ALCANCE:

- Aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas del Sector Gobierno que requieren la creación de páginas o sitios Web.

REFERENCIAS:

- Reglamento Sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 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. Publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 24 de febrero de 2005.
- Lineamientos para el Desarrollo de Sitios Web de las Dependencias y Organismos del Gobierno del Estado de México. Emitidos por la Dirección General del Sistema Estatal de Informática con fecha de 27 de julio de 2012.

RESPONSABILIDADES:

La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información es la unidad administrativa del Sector Gobierno, responsable de la creación de páginas o sitios Web.

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

- Revisar la factibilidad para la creación de la página o sitio Web.
- Instruir al Responsable del Área de Sitios Web, notifique a la unidad administrativa la infactibilidad o en su caso el visto bueno para realizar la creación de la página o sitio Web.

El Responsable del Área de Sitios Web deberá:

- Recibir la solicitud a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU) para la creación de una página o sitio Web, analizar los requerimientos, definir las acciones a seguir y registrar el nombre del Líder de Proyecto que atenderá la solicitud.
- Explicar a la unidad administrativa la estructura de una página o sitio Web, así como analizar, delimitar e identificar las necesidades de la misma.
- Solicitar a la unidad administrativa la propuesta de diseño e información de la página o sitio Web.
- Elaborar minuta de la reunión con la unidad administrativa.
- Desarrollar proyecto de la página o sitio Web para la validación de la unidad administrativa.
- Elaborar cronograma de actividades y presentarlo al Director General de Sistemas y Tecnologías de la Información y a la unidad administrativa para su conocimiento.
- Revisar cada sección de la página o sitio Web a fin de validar el cumplimiento de los requerimientos de la unidad administrativa solicitante, en caso contrario instruir al Líder de Proyecto aplicar las correcciones correspondientes.
- Instruir al Líder de Proyecto solicitar a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI), la migración de la página o sitio Web en el servidor de producción.
- Ingresar al Sistema de Atención a Usuarios (SAU) registrar la conclusión de la solicitud de la creación de una página o sitio Web y colocar en el apartado de observaciones la dirección de la página o sitio Web con la que la unidad administrativa podrá acceder (URL).
- Solicitar a la unidad administrativa que ingrese al Centro de Atención a Usuarios (CAU) para que revise el apartado de observaciones y requisiere la satisfacción del servicio recibido.

El Líder de Proyecto deberá:

- Elaborar proyecto de página o sitio Web.
- Requisar formato de "Definición de Esquemas" FO-SASTI-UDPCC-02 con la arquitectura de información del proyecto de página o sitio Web y enviarlo a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI) por correo electrónico.
- Integrar información en el servidor de contribución.
- Realizar correcciones a la nueva página o sitio Web si es necesario.

- Solicitar por correo electrónico a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática la migración correspondiente.
- Comparar el servidor de contribución contra el servidor de producción para determinar la existencia errores.
- Requisitar el formato "Registro de Solicitud de Cambios e Incidencias" FO-SW-DGE-04 en caso de haber errores en el servidor de producción.
- Solicitar por correo electrónico a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática el redireccionamiento del nuevo sitio al dominio correspondiente y al recibirlo reenviarlo al Responsable del Área de Sitios Web.

El Usuario de la unidad administrativa solicitante deberá:

- Requisitar la solicitud de servicio a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU) para la creación de una página o sitio Web.
- Asistir a reunión con el Responsable del Área de Sistemas y Líder de Proyecto.
- Enviar por escrito la propuesta del diseño e información solicitado a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.
- Ingresar al Centro de Atención a Usuarios (CAU) para emitir su evaluación sobre el servicio recibido.

DEFINICIONES:

CAU (Centro de Atención a Usuarios): Sitio Web donde el usuario de una unidad administrativa del Sector Gobierno realiza una 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 rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en Internet.

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

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

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

Migración: Se denomina migración al proceso mediante el cual los programas y la información de una **computadora o sistema** se traspan a otro.

Minuta: Expediente escrito de una reunión de trabajo. 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.

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

Página Web: Una página en 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: Un portal de Internet es un sitio web cuya característica fundamental es la de servir de puerta de entrada (única) para ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema. Principalmente está dirigido a resolver necesidades de información específica de un tema en particular.

SAU (Sistema de Atención a Usuarios): Sitio Web de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información (DGSyTI) con el que se da atención y seguimiento a las solicitudes de servicio de los usuarios de las unidades administrativas mediante el CAU.

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).

Redireccionamiento: Cambio de nombre de dominio previamente asignado a una página o Sitio Web.

Servidor de Contribución: 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 que no es conocida o publicada para el público en general.

Servidor de Producción: 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 pública.

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 de una página o sitio Web a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU).

RESULTADOS:

- Creación y actualización de páginas o sitios Web con información de las unidades administrativas del Sector Gobierno.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Soporte Técnico.
- Desarrollo, Instalación y Capacitación de Sistemas de Información.
- Diagnóstico y/o Instalación de Redes LAN.

POLÍTICAS:

- La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información informará a la unidad administrativa que deberá requisitar la solicitud de la creación o diseño de una página o sitio Web a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU), cuando la unidad administrativa envíe su solicitud por oficio o en una reunión de trabajo.
- Para el caso de modificaciones o actualizaciones en páginas o sitios Web la unidad administrativa, deberá solicitarlo a través del CAU, para que la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información atienda dicha solicitud.
- Una vez que el área de sitios Web valide la factibilidad de las modificaciones solicitadas, se requisitará el "Formato de Incidencias" FO-SW-DGE-04 con la información correspondiente y se enviará a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI), para que a su vez realice la modificación o actualización correspondiente y se vea reflejada en la página o sitio Web.
- Para la creación de páginas internas (intranet), la unidad administrativa deberá realizar la solicitud a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU) y ajustarse al procedimiento correspondiente.

DESARROLLO:

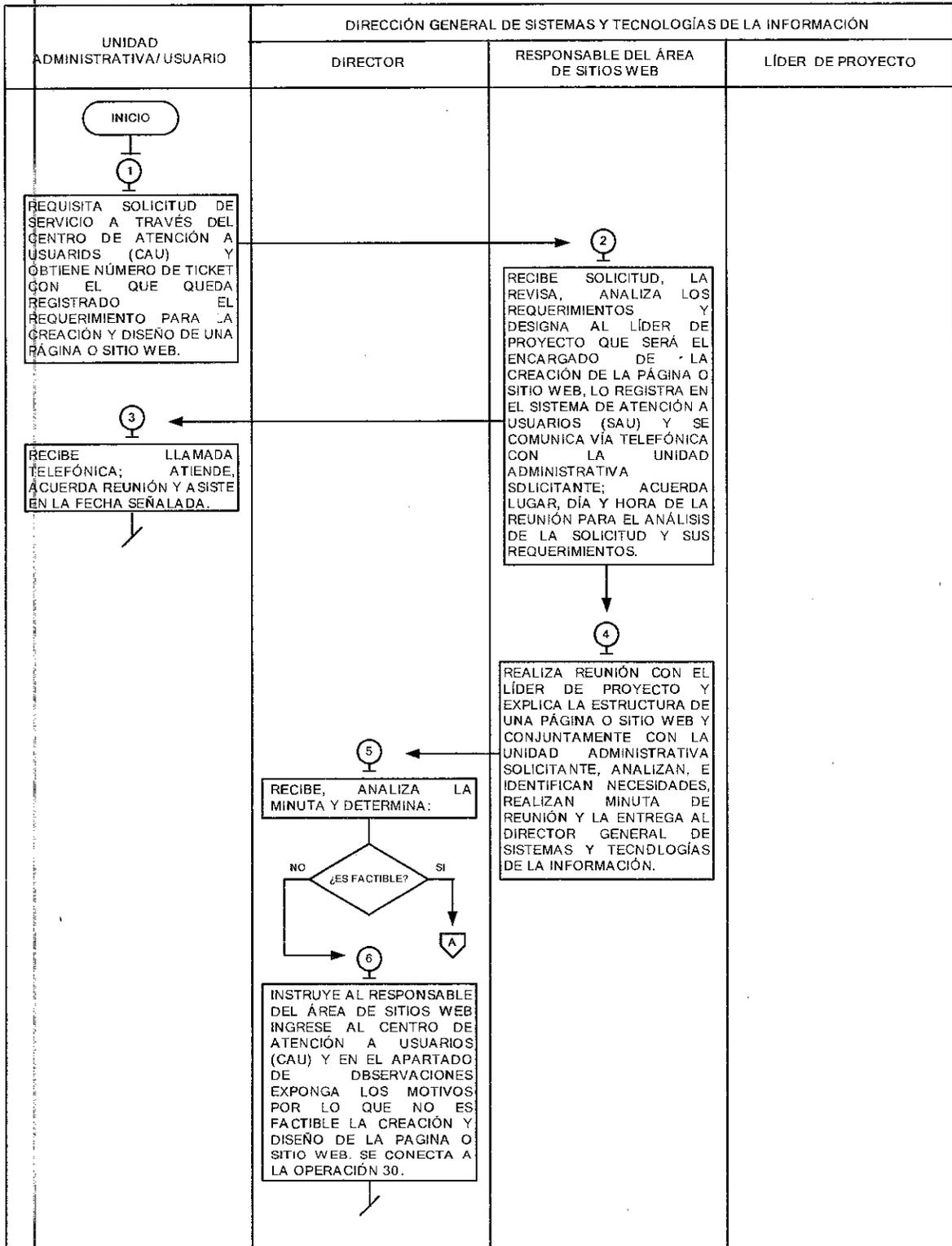
| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO | ACTIVIDAD |
|-----|---|--|
| 1 | Unidad Administrativa Solicitante/Usuario | Requisita solicitud de servicio a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU) y obtiene número de ticket con el que queda registrado el requerimiento para la creación y diseño de una página o sitio Web. |
| 2 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sitios Web | Recibe solicitud, la revisa, analiza los requerimientos y designa al Líder de Proyecto que será el encargado de la creación de la página o sitio web, lo registra en el Sistema de Atención a Usuarios (SAU) y se comunica vía telefónica con la unidad administrativa solicitante; acuerda lugar, día y hora de la reunión para el análisis de la solicitud y sus requerimientos. |
| 3 | Unidad Administrativa Solicitante/Usuario | Recibe llamada telefónica; atiende, acuerda reunión y asiste en la fecha señalada. |
| 4 | 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 de una página o sitio Web y conjuntamente con la unidad administrativa solicitante, analizan, e identifican necesidades, realizan minuta de reunión y la entrega al Director General de Sistemas y Tecnologías de la Información. |
| 5 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Director General | Recibe, analiza la minuta y determina: ¿Es factible la creación y diseño de la página o sitio Web? |
| 6 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Director General | No, instruye al Responsable del Área de Sitios Web ingrese al Centro de Atención a Usuarios (CAU) y en el apartado de observaciones exponga los motivos por lo que no es factible la creación y diseño de la página o sitio Web. Se conecta a la operación 30. |

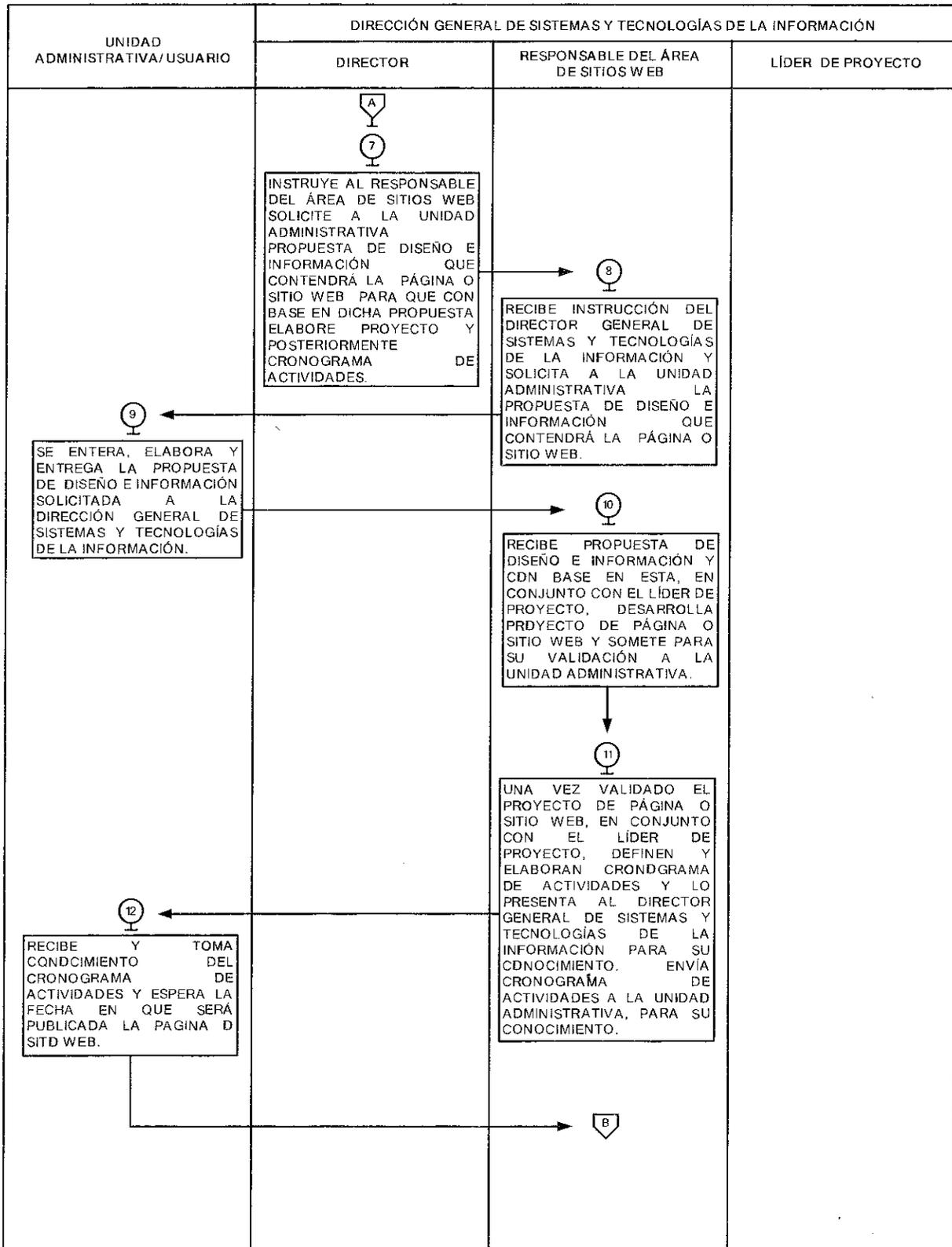
- | | | |
|----|--|--|
| 7 | Dirección General Sistemas y Tecnologías de la Información/Director General | Sí, instruye al Responsable del Área de Sitios Web solicite a la unidad administrativa propuesta de diseño e información que contendrá la página o sitio Web para que con base en dicha propuesta elabore proyecto y posteriormente cronograma de actividades. |
| 8 | Dirección General Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Sitios Web | Recibe instrucción del Director General de Sistemas y Tecnologías de la Información y solicita a la unidad administrativa la propuesta de diseño e información que contendrá la página o sitio Web. |
| 9 | Unidad Administrativa Solicitante/Usuario | Se entera, elabora y entrega la propuesta de diseño e información solicitada a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. |
| 10 | Dirección General Sistemas y Tecnologías de la Información/Responsable del Área de Sitios Web | Recibe propuesta de diseño e información y con base en esta, en conjunto con el Líder de Proyecto, desarrolla proyecto de página o sitio Web y somete para su validación a la unidad administrativa. |
| 11 | Dirección General Sistemas y Tecnologías de la Información/Responsable del Área de Sitios Web | Una vez validado el proyecto de página o sitio Web, en conjunto con el Líder de Proyecto, definen y elaboran cronograma de actividades y lo presenta al Director General de Sistemas y Tecnologías de la Información para su conocimiento. Envía cronograma de actividades a la unidad administrativa, para su conocimiento. |
| 12 | Unidad Administrativa Solicitante/Usuario | Recibe y toma conocimiento del cronograma de actividades y espera la fecha en que será publicada la página o sitio Web. |
| 13 | Dirección General Sistemas y Tecnologías de la Información/Responsable del Área de Sitios Web | Instruye al Líder de Proyecto que elabore la página o sitio Web. |
| 14 | Dirección General Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto | Atiende instrucción y elabora la página o sitio Web. Requisita formato "Definición de Esquemas" FO-SASTI-UDPCC-02 con la arquitectura de la página o sitio Web y envía a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI) por correo electrónico, para su construcción. |
| 15 | Dirección General del Sistema Estatal de Informática | Recibe archivo, revisa y envía correo electrónico, con la clave de usuario y contraseña para poder acceder a la nueva página o sitio Web. |
| 16 | Dirección General Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto | Recibe correo e integra la información en el servidor de contribución. Al concluir, informa al Responsable del Área de Sitios Web para que lo revise y dé su visto bueno. |
| 17 | Dirección General Sistemas y Tecnologías de la Información/Responsable del Área de Sitios Web | Revisa la página o sitio Web, en cada una de sus secciones, en cumplimiento a los requerimientos de la unidad administrativa solicitante y determina: ¿Requiere correcciones la nueva página o sitio Web? |
| 18 | Dirección General Sistemas y Tecnologías de la Información/Responsable del Área de Sitios Web | Sí, instruye al Líder de Proyecto aplicar correcciones. |
| 19 | Dirección General Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto | Recibe instrucción, realiza correcciones e informa al Responsable del Área de Sitios Web. Se conecta con operación 17. |
| 20 | Dirección General Sistemas y Tecnologías de la Información/Responsable del Área de Sitios Web | No, da visto bueno e instruye al Líder de Proyecto que solicite por correo electrónico a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI), la migración de la página o sitio Web en el servidor de producción. |

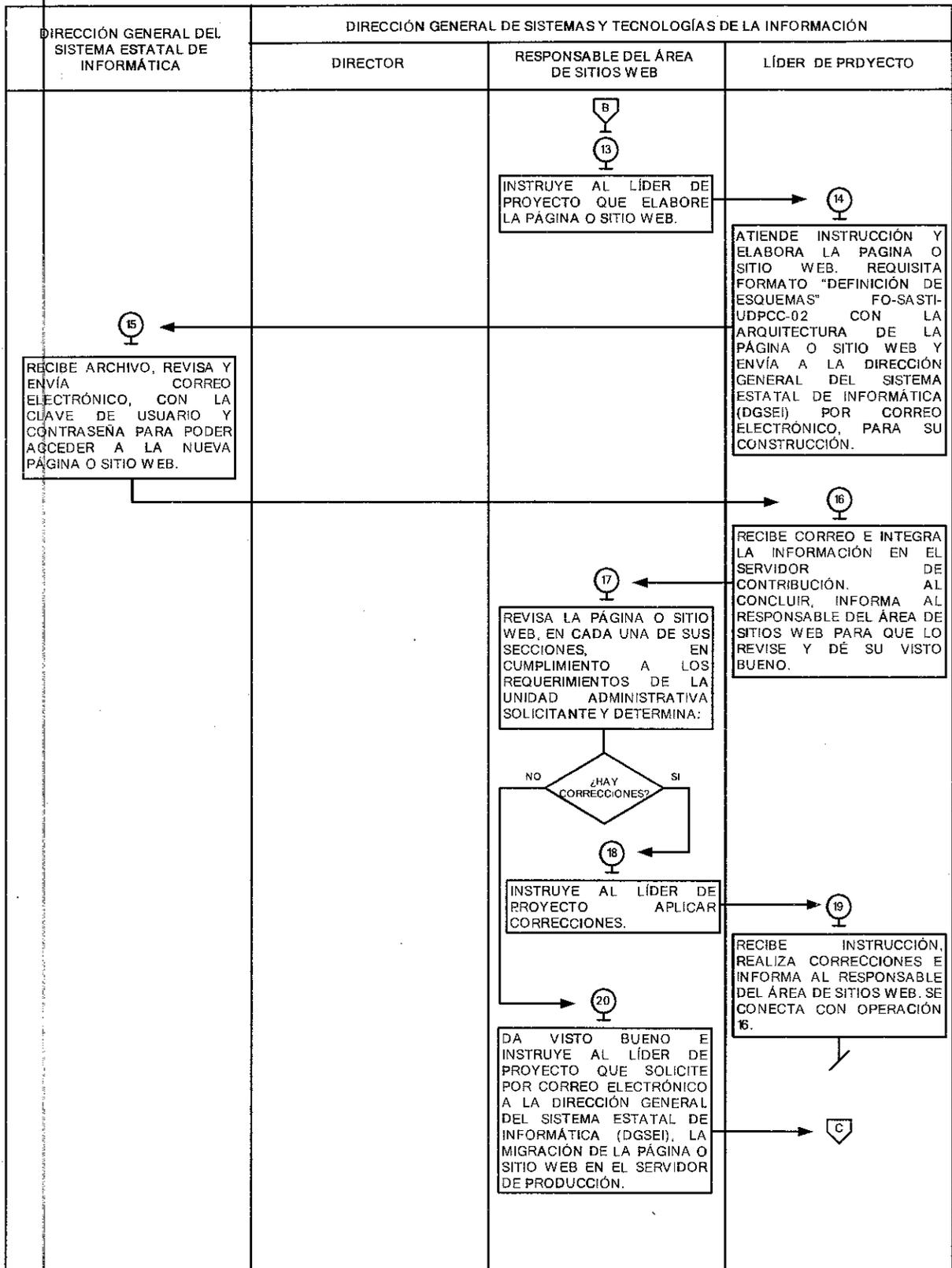
- | | | |
|----|---|--|
| 21 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto | Recibe Instrucción y solicita por correo electrónico la solicitud de migración a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI). |
| 22 | Dirección General del Sistema Estatal de Informática | Recibe solicitud y contesta vía correo electrónico, que será revisada la página o sitio Web, para posteriormente migrar al servidor de producción. Al concluir envía correo electrónico, informando que se ha migrado la página o sitio Web al servidor de producción y que deberá ser revisado, para verificar que el contenido fue migrado correctamente. |
| 23 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto | Recibe correo electrónico y revisa la página o sitio Web comparando el servidor de contribución contra el servidor de producción y determina: |
| | | ¿Existen errores en el servidor de producción? |
| 24 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto | No, notifica a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI) por correo electrónico que la migración fue correcta y solicita el redireccionamiento del nuevo sitio al dominio correspondiente. Se conecta con operación 27. |
| 25 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto | Si, requisita "Formato de Incidencias" FO-SW-DGE-04 con las observaciones correspondientes y envía por correo electrónico a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI). |
| 26 | Dirección General del Sistema Estatal de Informática | Recibe "Formato de Incidencias" FO-SW-DGE-04, atiende las observaciones para que no existan errores en el servidor de producción y envía respuesta por correo electrónico. Se conecta con operación 22. |
| 27 | Dirección General del Sistema Estatal de Informática | Envía por correo electrónico el redireccionamiento del nuevo sitio al dominio correspondiente. |
| 28 | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Líder de Proyecto | Recibe respuesta, revisa y reenvía correo electrónico al Responsable del Área de Sitios Web. |
| 29 | Dirección General Sistemas y Tecnologías de la Información/Responsable del Área de Sitios Web | Recibe correo electrónico y el redireccionamiento del nuevo sitio al dominio correspondiente, revisa, ingresa al Sistema de Atención a Usuarios (SAU) con el número de ticket y registra la conclusión de la solicitud de creación y diseño de una página o sitio Web, coloca en el apartado de observaciones la dirección de la página o sitio Web con la que la unidad administrativa podrá acceder (URL), para que se vea reflejada la información en el Centro de Atención a Usuarios (CAU). |
| 30 | Dirección General Sistemas y Tecnologías de la Información/Responsable del Área de Sitios Web | Se comunica con la unidad administrativa para que ingrese al Centro de Atención a Usuarios (CAU), revise las observaciones y requisiere en el apartado correspondiente la satisfacción del servicio recibido. |
| 31 | Unidad Administrativa Solicitante/Usuario | Ingresa al Centro de Atención a Usuarios (CAU) con el número de ticket de la solicitud de servicio, revisa la dirección de la página o sitio Web con la que la unidad administrativa podrá acceder (URL), o en su caso las observaciones correspondientes y emite la evaluación del servicio recibido. |

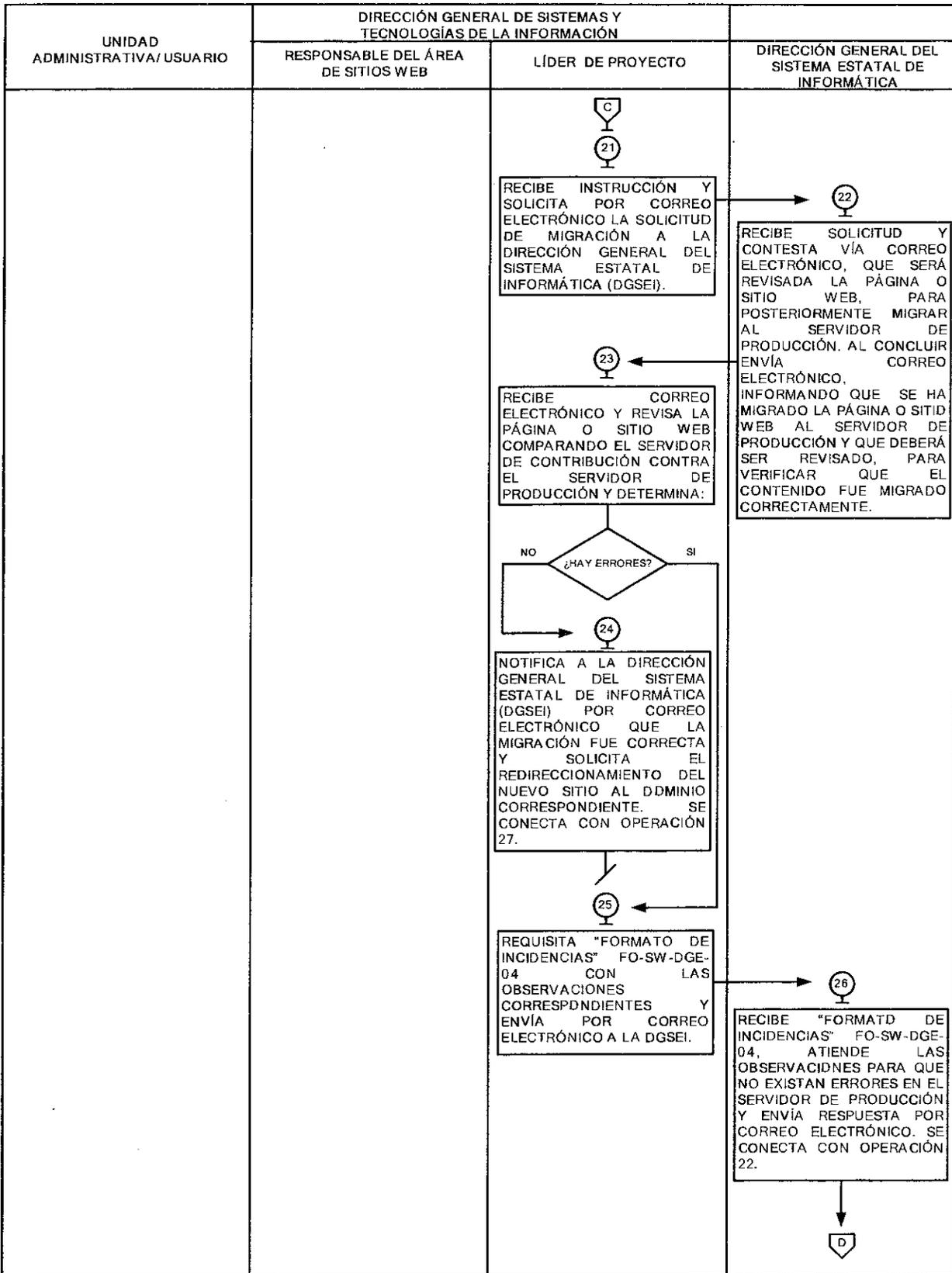
DIAGRAMA:

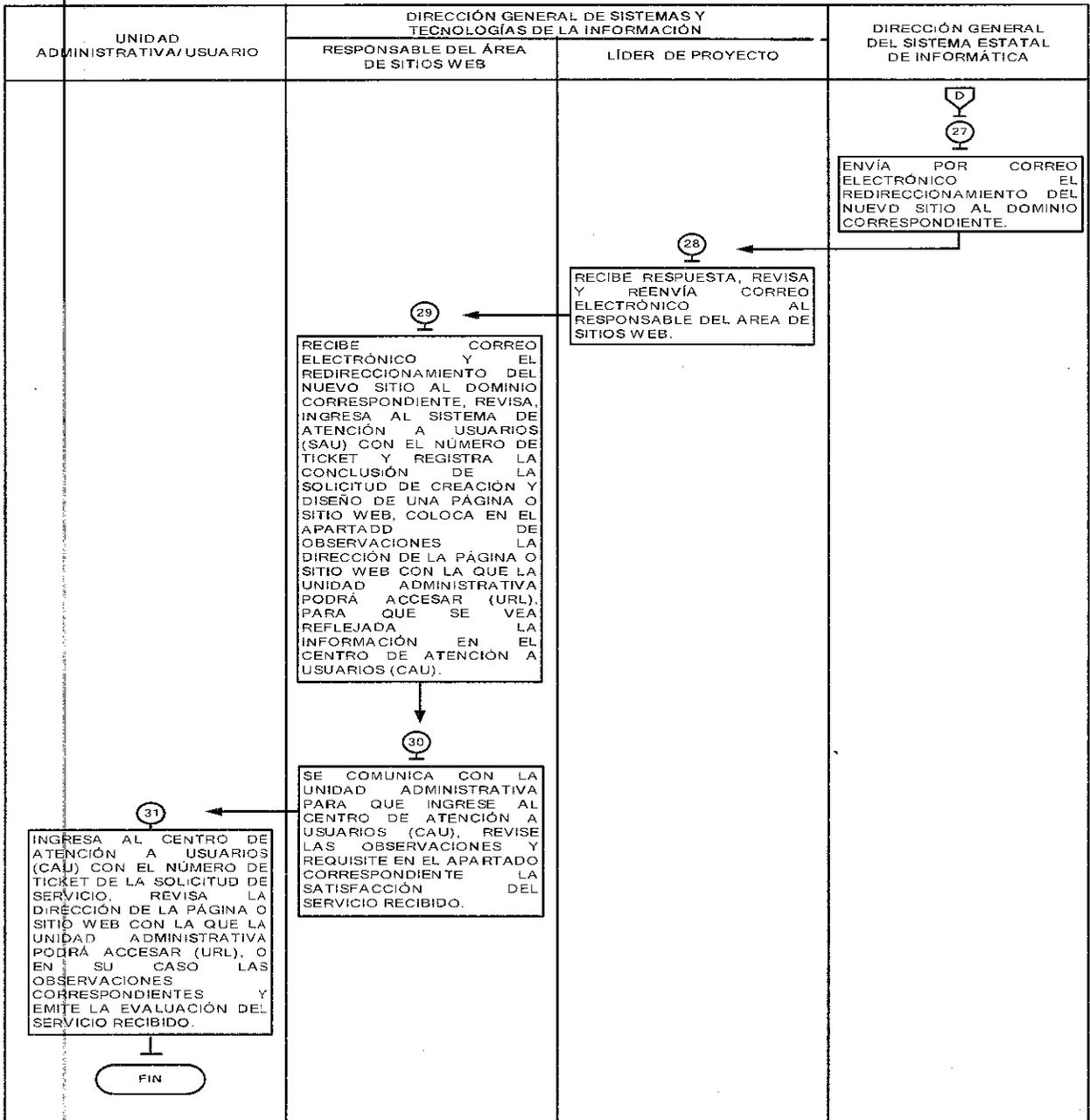
PROCEDIMIENTO 4.3: CREACIÓN DE PÁGINAS O SITIOS WEB











MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

Número de solicitudes de creación de páginas o sitios Web.

$$\frac{\text{Número de páginas o sitios Web creados.}}{\text{Número de páginas o sitios Web en operación.}} \times 100 = \%$$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

No aplica.

PROCEDIMIENTO 4.4: DIAGNÓSTICO Y/O INSTALACIÓN DE REDES LAN

OBJETIVO:

Eficientar los procesos administrativos de las unidades administrativas del Sector Gobierno, mediante el diagnóstico y/o instalación de redes LAN.

ALCANCE:

- Aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas del Sector Gobierno que realizan diagnóstico y/o instalación de redes LAN.
- Aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas del Sector Gobierno que requieran del diagnóstico y/o instalación de una red LAN.

REFERENCIAS:

- Reglamento Sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 10 de agosto de 2011.

RESPONSABILIDADES:

La **Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información** es la unidad administrativa responsable de diagnosticar y/o instalar redes LAN en las unidades administrativas del Sector Gobierno.

El Responsable del Área de Redes deberá:

- Recibir la solicitud de diagnóstico y/o instalación de una red LAN, analizar los requerimientos, definir las acciones a seguir e instruir al Técnico responsable de ejecutar las mismas, así como registrar en el Sistema de Atención a Usuarios (SAU) el nombre del Técnico responsable.
- Ingresar al Sistema de Atención a Usuarios (SAU) para registrar la conclusión en la solicitud de diagnóstico y/o instalación de una red LAN.
- Solicitar al usuario de la unidad administrativa ingrese al Centro de Atención a Usuarios (CAU) para que requisiere en el apartado correspondiente la satisfacción del servicio recibido.

El Técnico del Área de Redes deberá:

- Acudir a la unidad administrativa para verificar las condiciones de la infraestructura con las que se cuenta.
- Elaborar diagnóstico y anexar listado de insumos que la unidad deberá adquirir para la instalación de la red.
- Realizar los trabajos necesarios para la instalación y configuración de la red LAN.

El Usuario de la unidad administrativa solicitante deberá:

- Requisar la solicitud de servicio a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU) para el diagnóstico y/o instalación de una red LAN.
- Adquirir los insumos necesarios para la instalación de la red LAN.
- Ingresar al Centro de Atención a Usuarios (CAU) y emitir su evaluación sobre el servicio recibido.

DEFINICIONES:

Asistencia Técnica: Trabajos que tienden a transferir conocimientos, información, o servicios para resolver problemas técnicos específicos o aportar elementos para su resolución. Suministro de instrucciones destinadas a la prestación de un servicio específico.

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

Configuración: Software donde se dan los parámetros necesarios, para configurar una computadora a una red. Permitiendo comunicarse con otros equipos y dispositivos de forma local y remota.

Red LAN: Red que conecta varios ordenadores que están situados próximos entre sí (en la misma habitación o edificio permitiendo que compartan archivos y dispositivos como impresoras).

SAU (Sistema de Atención a Usuarios): Sitio Web de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, con el que da atención y seguimiento a las solicitudes de servicio de los usuarios de las unidades administrativas mediante el Centro de Atención a Usuarios (CAU).

Solicitud de Servicio: Formato que se requisita por parte del usuario de una unidad administrativa, a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU), para solicitar un servicio de tecnologías de la información.

Ticket: Folio que genera el Centro de Atención a Usuarios (CAU) al registrar una solicitud de servicio.

Vacuna antivirus: Programa informático que tiene el propósito de detectar y eliminar virus y otros programas perjudiciales antes o después de que ingresen al sistema, diseñado como medida de protección y seguridad para resguardar los datos y el funcionamiento de sistemas informáticos.

INSUMOS:

- Solicitud de diagnóstico y/o instalación de una red LAN a través del Centro de Atención a Usuarios CAU.

RESULTADOS:

- Instalación y/o diagnóstico de redes en condiciones de funcionalidad.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Soporte Técnico.
- Desarrollo, Instalación y Capacitación de Sistemas de Información.
- Creación de Páginas o Sitios Web.

POLÍTICAS:

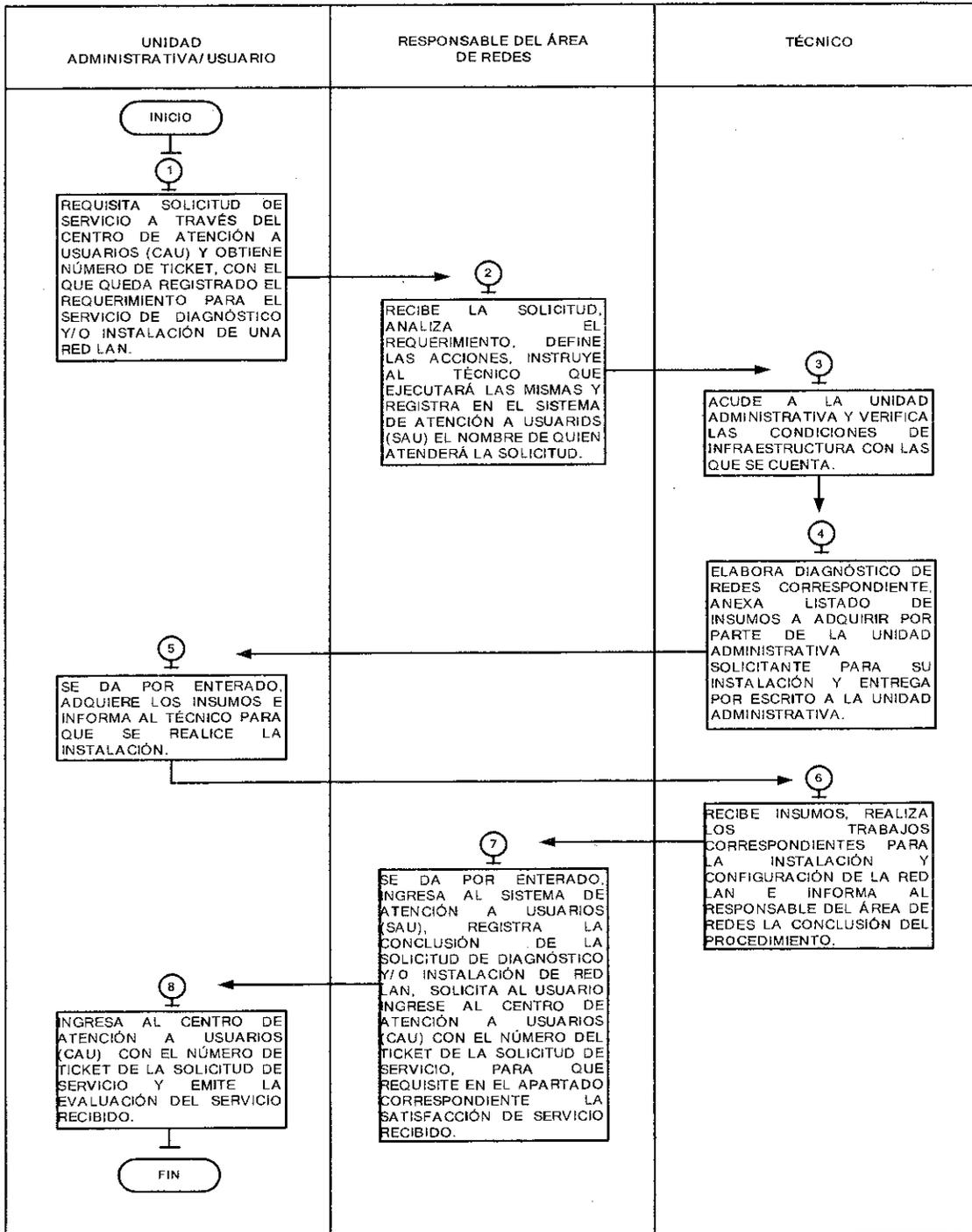
- En caso de que la unidad administrativa requiera únicamente el diagnóstico de una red LAN, lo podrá solicitar sin que se lleve a cabo su instalación.
- La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información podrá realizar la instalación de una red LAN, si la unidad administrativa cuenta con los insumos necesarios.
- En caso de que la unidad administrativa requiera del mantenimiento o reconfiguración de una red LAN, deberá realizar la solicitud mediante el Centro de Atención a Usuarios (CAU) a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, misma que enviará un Técnico a esa unidad para atender la solicitud en un periodo no mayor a dos días hábiles.
- Cuando la unidad administrativa requiera de protección a la red (vacuna antivirus y/o acceso a páginas web), deberá realizar la solicitud mediante el Centro de Atención a Usuarios (CAU) a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información misma que enviará a un Técnico para su instalación y/o actualización.
- 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 una red LAN en un periodo no mayor a siete días hábiles a partir de la recepción de la solicitud, así como realizar la instalación de una red LAN en un periodo no mayor a diez días hábiles a partir de que la unidad administrativa notifique que cuenta con los insumos para la instalación.

DESARROLLO:

| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO | ACTIVIDAD |
|-----|---|--|
| 1. | Unidad Administrativa/ Usuario | Requisita solicitud de servicio a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU) y obtiene número de ticket, con el que queda registrado el requerimiento para el servicio de diagnóstico y/o instalación de una red LAN. |
| 2. | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Redes | Recibe la solicitud, analiza el requerimiento, define las acciones, instruye al técnico que ejecutará las mismas y registra en el Sistema de Atención a Usuarios (SAU) el nombre de quien atenderá la solicitud. |
| 3. | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Técnico | Acude a la unidad administrativa y verifica las condiciones de infraestructura con las que se cuenta. |
| 4. | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/Técnico | Elabora diagnóstico de redes correspondiente, anexa listado de insumos a adquirir por parte de la unidad administrativa solicitante para su instalación y entrega por escrito a la unidad administrativa. |
| 5. | Unidad Administrativa/Usuario | Se da por enterado, adquiere los insumos e informa al Técnico para que se realice la instalación. |
| 6. | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Técnico | Recibe insumos, realiza los trabajos correspondientes para la instalación y configuración de la red LAN e informa al Responsable del Área de Redes la conclusión del procedimiento. |
| 7. | Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información/ Responsable del Área de Redes | Se da por enterado, Ingresa al Sistema de Atención a Usuarios (SAU), registra la conclusión de la solicitud de diagnóstico y/o instalación de red LAN, solicita al usuario ingrese al Centro de Atención a Usuarios (CAU) con el número del ticket de la solicitud de servicio, para que requisiere en el apartado correspondiente la satisfacción de servicio recibido. |
| 8. | Unidad Administrativa/ Usuario | Ingresa al Centro de Atención a Usuarios (CAU) con el número de ticket de la solicitud de servicio y emite la evaluación del servicio recibido. |

DIAGRAMA: 4.4

PROCEDIMIENTO: 4.4 DIAGNÓSTICO Y/O INSTALACIÓN DE REDES LAN



MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

Solicitudes recibidas para el diagnóstico y/o instalación de redes LAN.

Solicitudes atendidas para el diagnóstico y/o instalación de redes LAN.

X 100 = %

De diagnósticos y/o instalaciones realizadas

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

No aplica.

V. SIMBOLOGÍA

| Símbolo | Representa |
|---|--|
|  | Inicio 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. |
|  | 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 continua. 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. |
|  | Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento. |

VI. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición octubre de 2013. Elaboración del Manual.

VII. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Director General de Sistemas y Tecnologías de la Información.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Coordinador de Planeación y Apoyo Técnico.
- Jefe del Departamento de Modernización Administrativa, de la Coordinación Administrativa, de la Secretaría General de Gobierno.

VIII. VALIDACIÓN

Mtro. Mario Muciño Acosta

Coordinador Planeación y Apoyo Técnico
(Rúbrica).

Lic. Magdalena Alanís Tavira

Directora General de Sistemas y
Tecnologías de la Información
(Rúbrica).