



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
AGUASCALIENTES

OFICIALÍA MAYOR

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

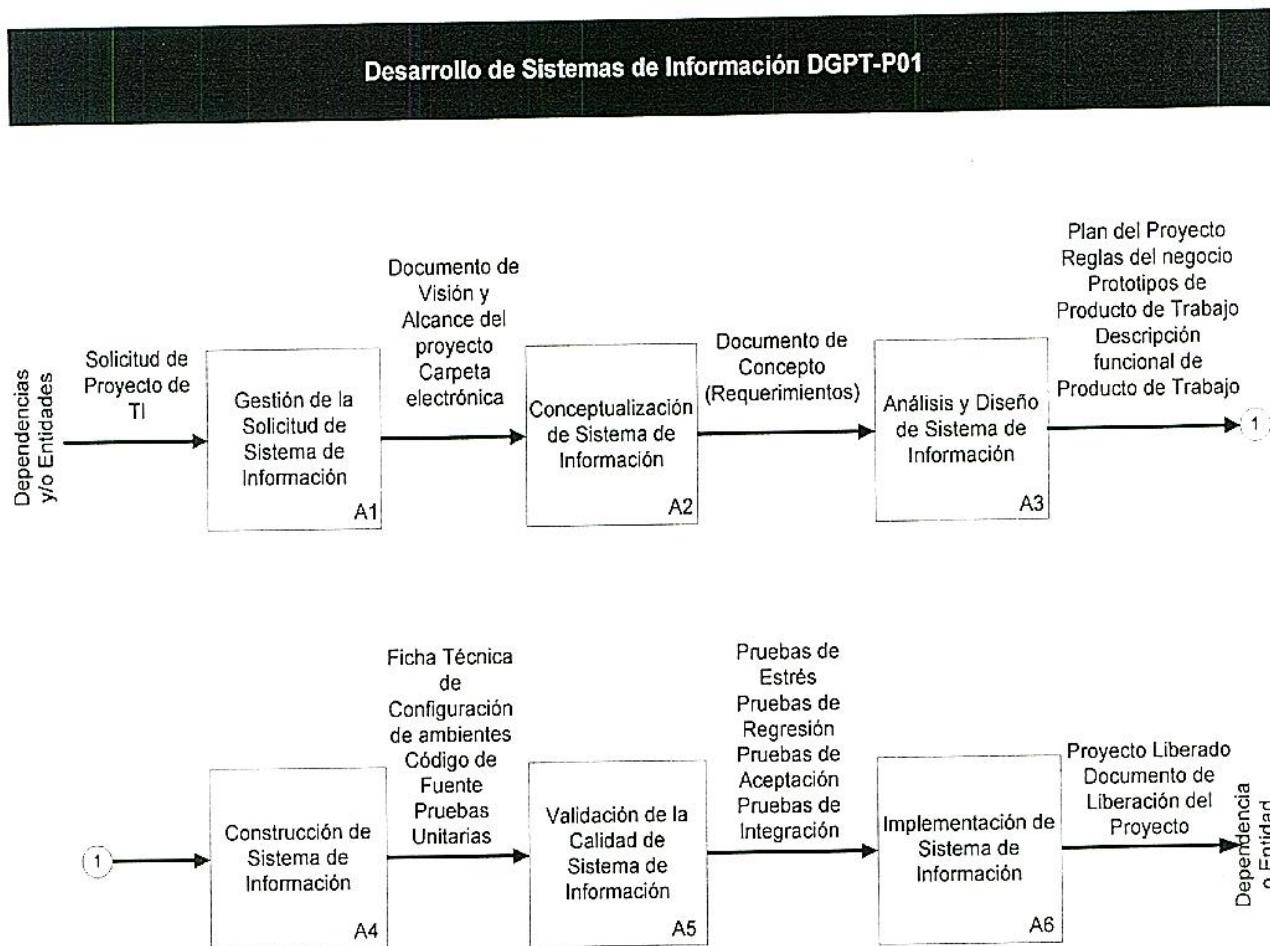
OFMA-MPP

Emisión: Enero de 2016
Versión: 00 / SF

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OFMA-MPP Responsable: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF
--------------------------------	--	---

7.2. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

7.2.1 PROCESO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DGPT-P01



Responsable del proceso:

Director General de Proyectos de T.I.

Ing. Víctor Javier Patiño García

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OFMA-MPP Responsable: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF
--------------------------------	--	---

7.2.1.1 COMPONENTES DEL PROCESO DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DGPT-P01

Componentes	A1	A2	A3
Actividad	Gestión de la Solicitud de Sistemas de Información	Conceptualización de Sistemas de Información	Elaboración de Sistemas de Información
Proveedores	Solicitante	Jefe del Departamento de Gestión de Proyectos	Impulsor del Proyecto, Director de Conceptualización y Análisis de Proyectos
Insumo	Solicitud de Proyecto de TI	Docto. De Visión y Alcance Estructura del Proyecto Carpeta electrónica	Documento de Concepto (Requerimientos y Prototipo) Plan del Proyecto
Lineamiento	Manual de Lineamientos para la Gestión y Desarrollo de Sistemas de Información	Manual de Lineamientos para la Gestión y Desarrollo de Sistemas de Información	Manual de Lineamientos para la Gestión y Desarrollo de Sistemas de Información
Responsable (Rol)	Jefe del Departamento de Gestión de Proyectos	Impulsor del Proyecto, Director de Conceptualización y Análisis de Proyectos	Impulsor del Proyecto, Director de Conceptualización y Análisis de Proyectos
Tiempo	2 días	Variable	Variable
Producto	Docto. De Visión y Alcance Estructura del Proyecto Carpeta electrónica	Documento de Concepto (Requerimientos y Prototipo) Plan del Proyecto	Documento de Arquitectura
Cliente	Impulsor del Proyecto, Director de Conceptualización y Análisis de Proyectos	Impulsor del Proyecto, Director de Conceptualización y Análisis de Proyectos	Impulsor del Proyecto, Director de Desarrollo de Proyectos de TI
Requiere procedimiento	Sí. Procedimiento de Solicitud de Sistemas de Información	Procedimiento de Conceptualización de Sistemas de Información	Procedimiento de Análisis y Diseño de Sistemas de Información



Componentes	A4	A5	A6
Actividad	Construcción de Sistemas de Información	Validación de la Calidad del Sistema de Información	Transición del Sistema de Información
Proveedores	Impulsor del Proyecto, Director de Conceptualización y Analisis de Proyectos	Impulsor del Proyecto, Director de Desarrollo de Proyectos de TI	Impulsor del Proyecto, Director de Calidad
Insumo	Documento de Arquitectura	Ficha Técnica de Configuración de ambientes Pruebas Unitarias	Pruebas de Integración Pruebas de Aceptación
Lineamiento	Manual de Lineamientos para la Gestión y Desarrollo de Sistemas de Información	Manual de Lineamientos para la Gestión y Desarrollo de Sistemas de Información	Manual de Lineamientos para la Gestión y Desarrollo de Sistemas de Información
Responsable (Rol)	Impulsor del Proyecto, Director de Desarrollo de Proyectos de TI	Impulsor del Proyecto, Director de Calidad	Impulsor del Proyecto, Director de Calidad
Tiempo	Variable	Variable	Variable
Producto	Ficha Técnica de Configuración de ambientes Pruebas Unitarias	Pruebas de Integración Pruebas de Aceptación	Proyecto Liberado Documento de Liberación del Proyecto
Cliente	Impulsor del Proyecto, Director de Calidad	Impulsor del Proyecto, Director de Calidad	Solicitante
Requiere procedimiento	Procedimiento de Construcción de Sistemas de Información	No	Procedimiento de Implementación de Sistemas de Información

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OFMA-MPP Responsible: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF
--------------------------------	--	---

7.2.2 PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DEL PROCESO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DGPTI-P01

PROCEDIMIENTO 1: SOLICITUD DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DGPTI-P01-PR01.

1. OBJETIVO

Contar con un canal único que permita asegurar el seguimiento adecuado de las solicitudes que se reciban en la DGPT; además de determinar los resultados estratégicos que la Dependencia espera obtener con el desarrollo del proyecto, establecer límites respecto a las expectativas que se tienen del proyecto, las situaciones de preocupación a nivel ejecutivo respecto al proceso y/o servicio actual cuya operación se espera mejorar a través del uso de las tecnologías de información.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para cualquier proyecto de desarrollo o modificación de un sistema Informático, un diseño Web, en el entendido de que esto será llevado a cabo a través de la Dirección General de Proyectos de TI de la Oficialía Mayor.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- a. La solicitud de proyecto de TI se entrega al Gestor de Proyectos.
- b. Por cada solicitud de Proyecto de TI se realiza una reunión donde se analiza en conjunto con el solicitante el requerimiento.
- c. Para el caso de los mantenimientos a proyectos de TI si la solicitud la recibe el programador, éste debe enviar una copia al Gestor de Proyecto.
- d. Todas las solicitudes serán recibidas, el tiempo de respuesta será de acuerdo a la disponibilidad de los recursos.
- e. Se llevará a cabo la estimación de tiempos y revisión de disponibilidad de recurso para dar atención y seguimiento a la petición con el Impulsor; en caso de que no se pueda atender, se le notificará al solicitante la negativa de atención.

4. REGISTROS GENERADOS

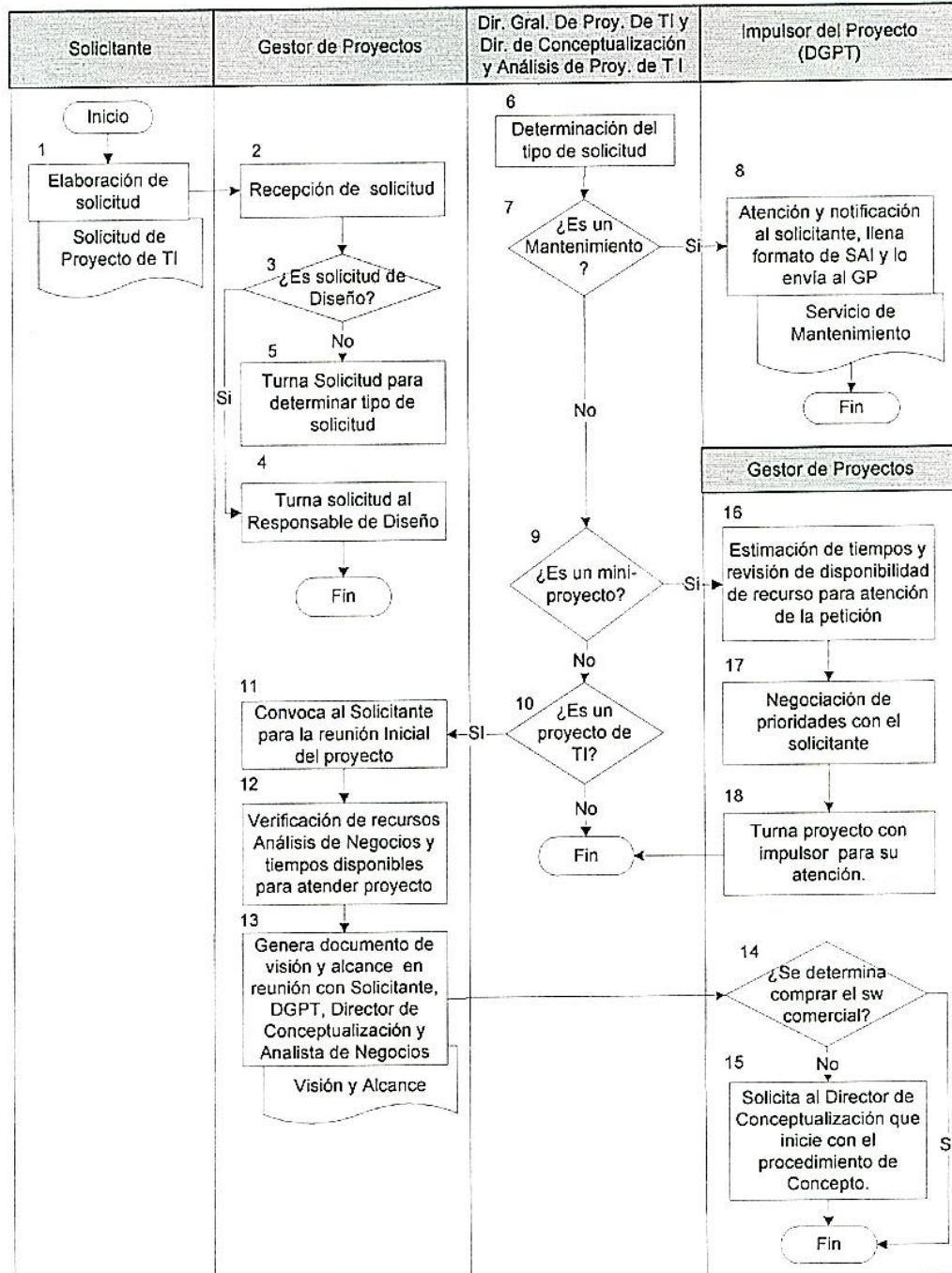
Solicitud de Proyecto de TI.
Servicio de Mantenimiento.
Visión y Alcance.

5. ANEXOS

Ninguno aplicable



6. DIAGRAMA DE FLUJO SOLICITUD DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DGPTI-P01-PR01



Responsable del procedimiento:
Jefe del Departamento de Gestión de Proyectos
Jorge Armando Sanchez Rubalcava

Vo.Bo. Director General de Proyectos de TI.
Ing. Victor Javier Patiño García

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OFMA-MPP Responsable: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF
---	--	---

PROCEDIMIENTO 2: CONCEPTUALIZACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DGPTI-P01-PR02

1. OBJETIVO

Elaborar una propuesta general de un proyecto de desarrollo de un sistema de información o creación de una nueva versión de uno existente para cualquiera de las Dependencias y Entidades que satisfaga los objetivos que hayan sido descritos en el Documento de Visión y Alcance, además, con la posibilidad de ser enriquecida con la adopción de mejores prácticas en materia de tecnologías de información

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para cualquiera de las Dependencias del Gobierno del Estado que desarrollen Sistemas de Información y para aquellas Entidades que determinen adherirse a las políticas y lineamientos en materia de informática que establece la Oficialía Mayor, lo anterior a través de la firma del convenio de adhesión correspondiente por parte de la Entidad interesada.

Los Proyectos de desarrollo de Sistemas de Información a los que se refiere el presente procedimiento, comprenden tanto aquellos que sean creados por el personal propio de la Dependencia como a través de la subcontratación de servicios de este tipo.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- a. Se deberá documentar detalladamente los requerimientos del solicitante.
- b. El documento debe ser autorizado por parte del solicitante para continuar con el proceso de desarrollo.

4. REGISTROS GENERADOS

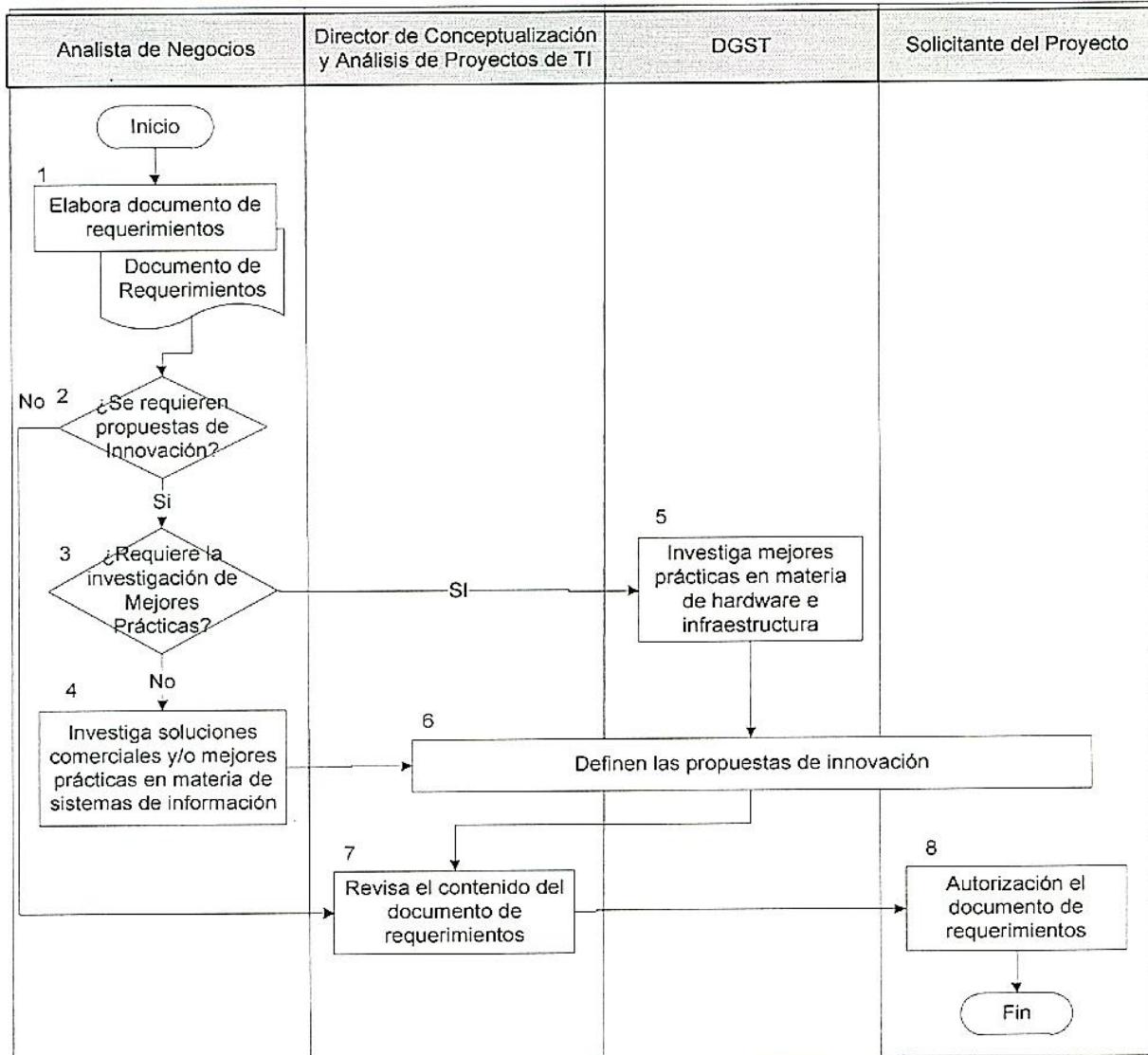
Documento de Requerimientos.

5. ANEXOS

Ninguno aplicable.



6. DIAGRAMA DE FLUJO CONCEPTUALIZACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DGPTI-P01-PR02



Responsable del procedimiento:

Director de Conceptualización y Análisis de Proyectos
LSCA. Ángel Delgadillo de Lira

Vo.Bo. Director General de Proyectos de TI.

Ing. Víctor Javier Patiño García

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OFMA-MPP Responsable: DGMA Emisión: Enero - de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF
---	--	---

PROCEDIMIENTO 3: ANÁLISIS Y DISEÑO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DGPTI-P01-PR03.

1. OBJETIVO

Definir y documentar los requerimientos funcionales, especificaciones técnicas y de diseño, así como la arquitectura de un proyecto de desarrollo de un nuevo sistema de información o bien la creación de una nueva versión de un sistema ya existente

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para cualquiera de las Dependencias del Gobierno del Estado que desarrollen Proyectos de Tecnologías de Información y para aquellas Entidades que determinen adherirse a las políticas y lineamientos en materia de informática que establece la Oficialía Mayor, lo anterior a través de la firma del convenio de adhesión correspondiente por parte de la Entidad interesada.

Los Proyectos de Tecnologías de Información a los que se refiere el procedimiento comprenden: la creación de un nuevo sistema de información, la creación de una nueva versión de un sistema de información o bien el incremento en la funcionalidad de un sistema de información existente.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- a. Se debe generar el plan de trabajo para conocer las actividades que se realizaran durante el desarrollo del proyecto.
- b. El Plan del Proyecto deberá de estar publicado en el Project Server.

4. REGISTROS GENERADOS

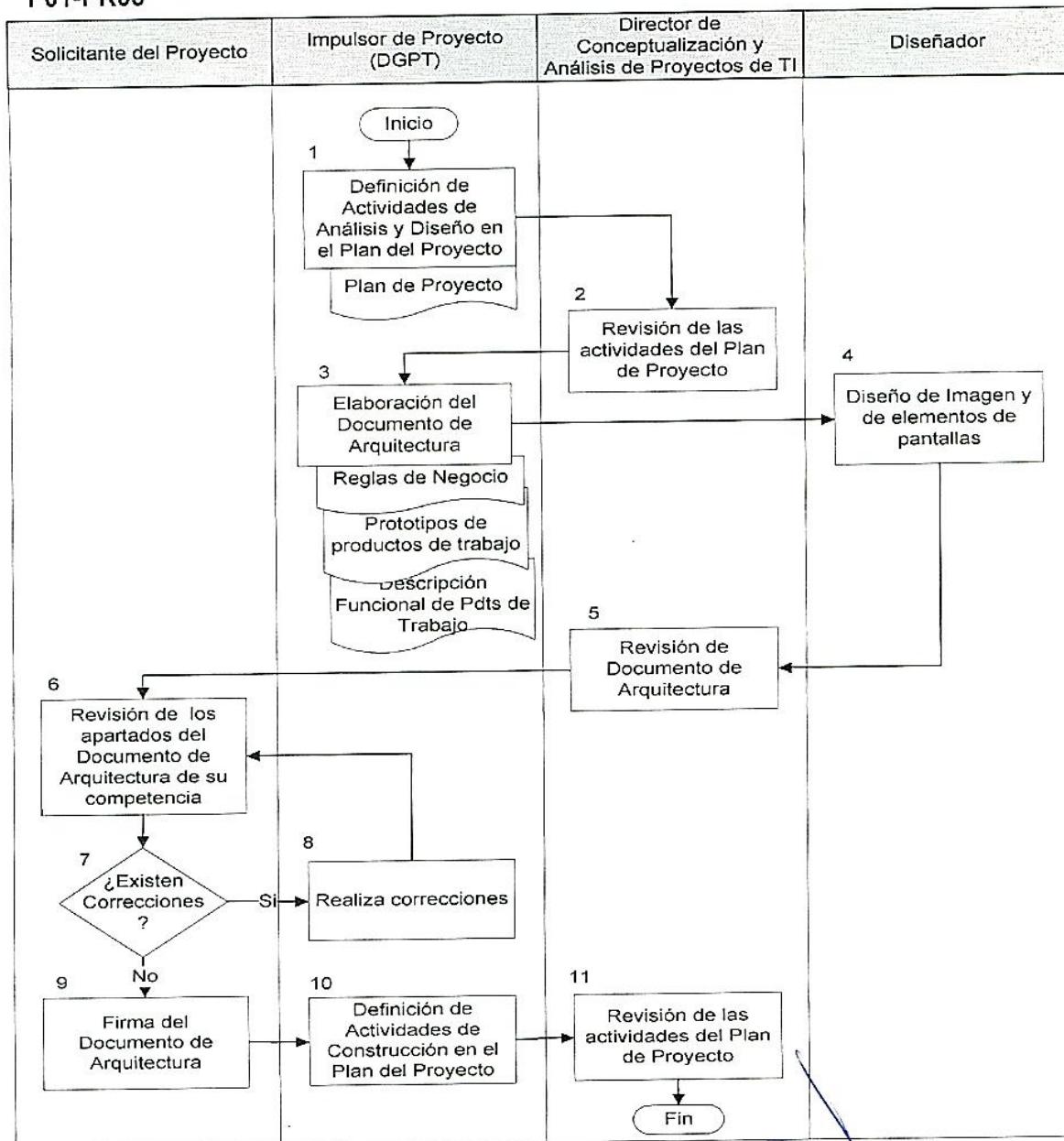
- Plan de Trabajo.
- Reglas de Negocio.
- Prototipos de Productos de Trabajo.
- Descripción funcional de Productos de Trabajo.

5. ANEXOS

- Ninguno aplicable.



6. DIAGRAMA DE FLUJO DE ANÁLISIS Y DISEÑO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DGPTI-P01-PR03



Responsable del procedimiento:

Director de Conceptualización y Análisis de Proyectos
LSCA. Ángel Delgadillo de Lira

Vo.Bo. Director General de Proyectos de TI.

Ing. Víctor Javier Patiño García

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OFMA-MPP Responsable: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF
---	--	---

PROCEDIMIENTO 4: CONSTRUCCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DGPTI-P01-PR04

1. OBJETIVO

Establecer los pasos que se deben seguir para llevar a cabo la Construcción de un Proyecto de Tecnologías de Información, a través de la definición de los requerimientos técnicos funcionales, descritos en el documento de Arquitectura.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para cualquier proyecto de tecnologías de información dentro del cual sea necesario el desarrollo de un sistema informático, o creación de una nueva versión de uno ya existente, de las Entidades y/o Dependencias del Gobierno del Estado, en el entendido de que esto será coordinado a través de la Dirección General de Proyectos de TI de la Coordinación General de Mejores Prácticas de la Oficialía Mayor, inclusive cuando se trate de un sistema desarrollado por una empresa privada.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Se deberá actualizar semanalmente el plan de trabajo para conocer los avances del desarrollo del proyecto.

4. REGISTROS GENERADOS

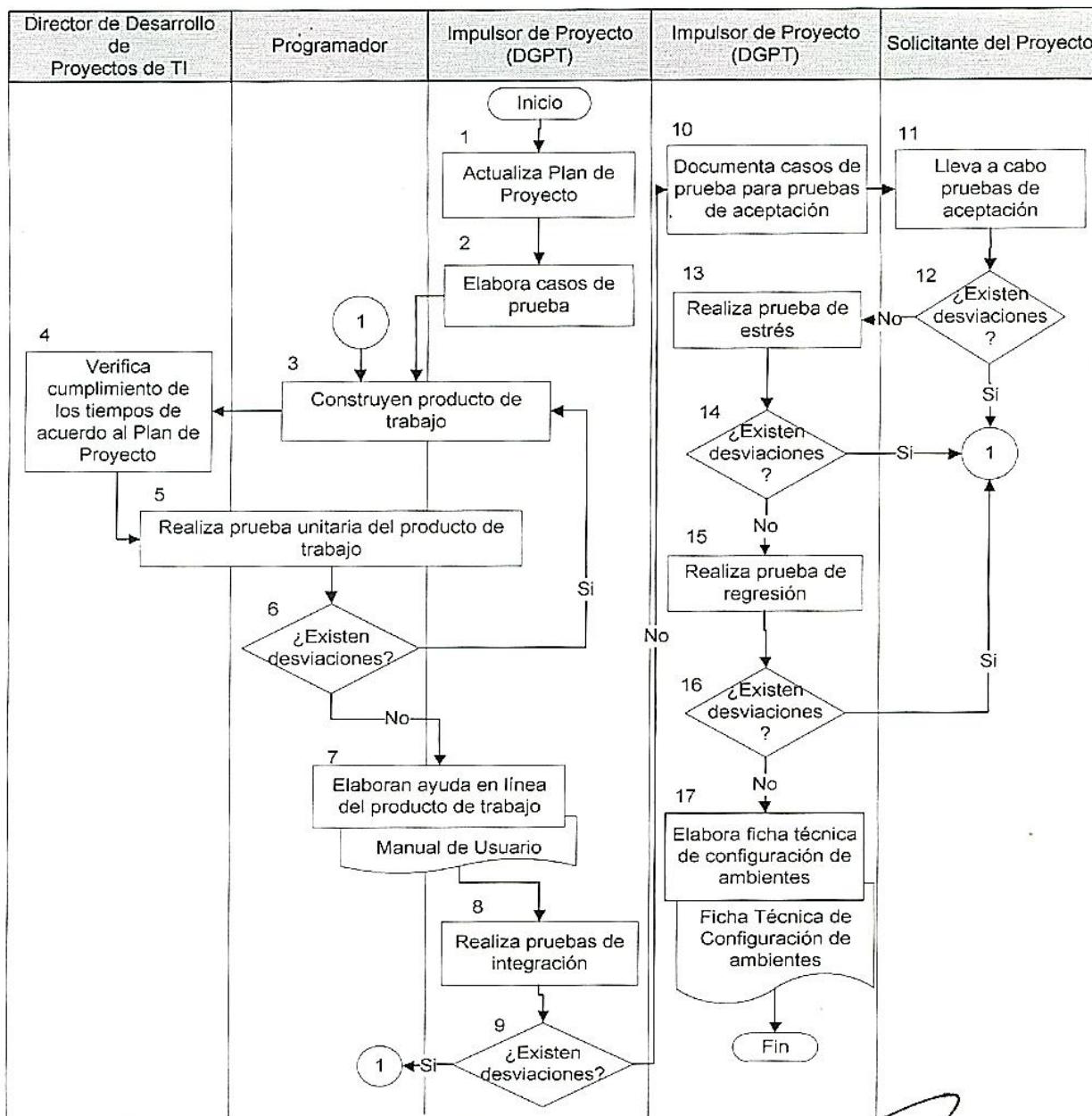
Ficha Técnica de Configuración de Ambientes.

5. ANEXOS

Manual de Usuario.



6. DIAGRAMA DE FLUJO CONSTRUCCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DGPTI-P01-PR04.



Responsable del procedimiento:

Director de Desarrollo de Proyectos de TI

Ing. Josué Miguel Ledesma Pacheco

Vo.Bo. Director General de Proyectos de TI.

Ing. Víctor Javier Patiño García

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OFMA-MPP Responsable: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF
---	--	---

PROCEDIMIENTO 5: IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DGPTI-P01-PR05.

1. OBJETIVO

Llevar a cabo la implementación de un sistema de información impulsando que el objetivo y los impactos definidos en la conceptualización mediante el proceso y la tecnología sean alcanzados de manera adecuada.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a todas las áreas de las diferentes Dependencias que hayan adoptado la metodología de Desarrollo de Proyectos de TI establecida por la Dirección General de Proyectos de TI de la Oficialía Mayor.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Antes de entregar el sistema de información se deben realizar las pruebas necesarias para asegurar su buen funcionamiento.

4. REGISTROS GENERADOS

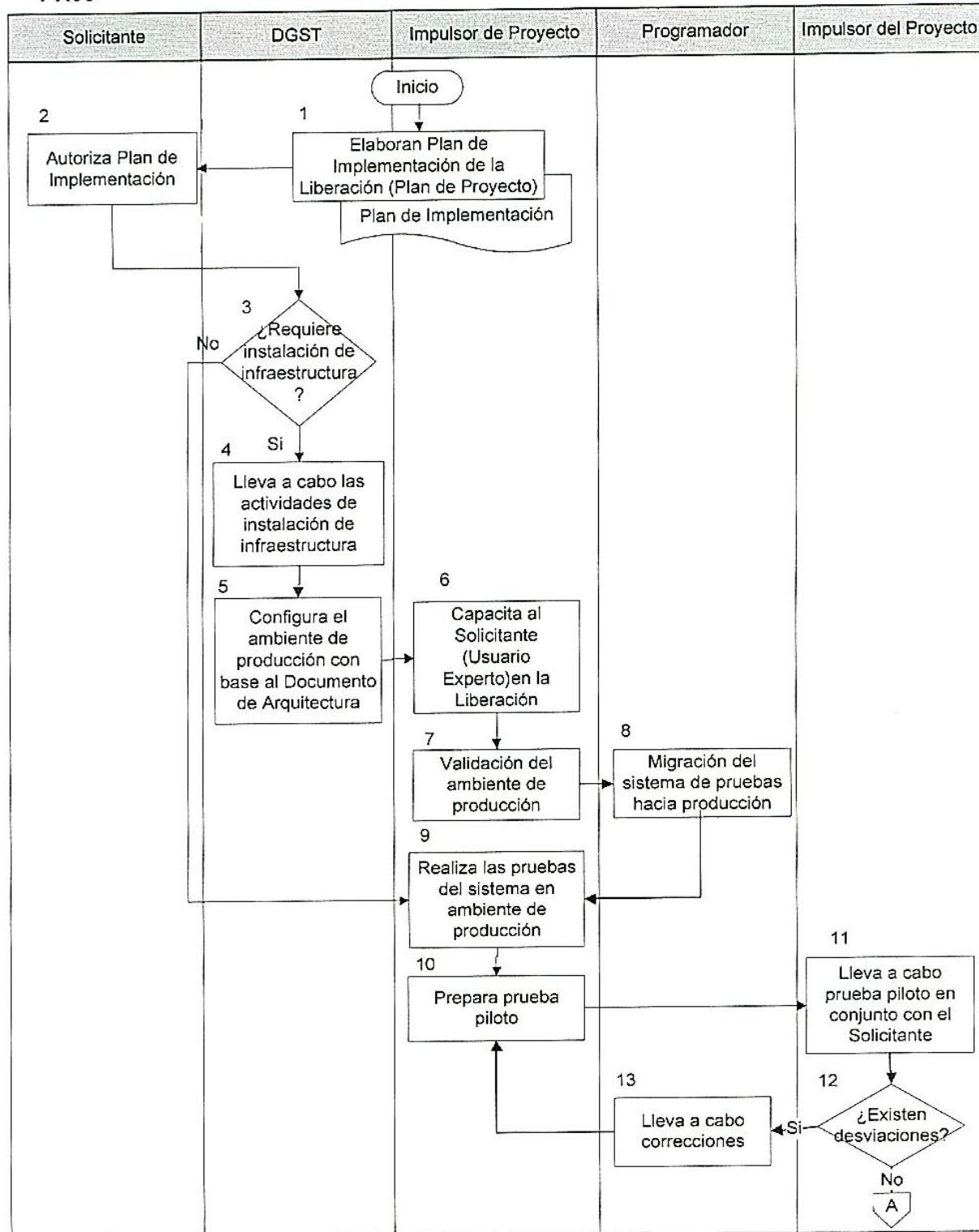
Documento de Liberación del Proyecto.

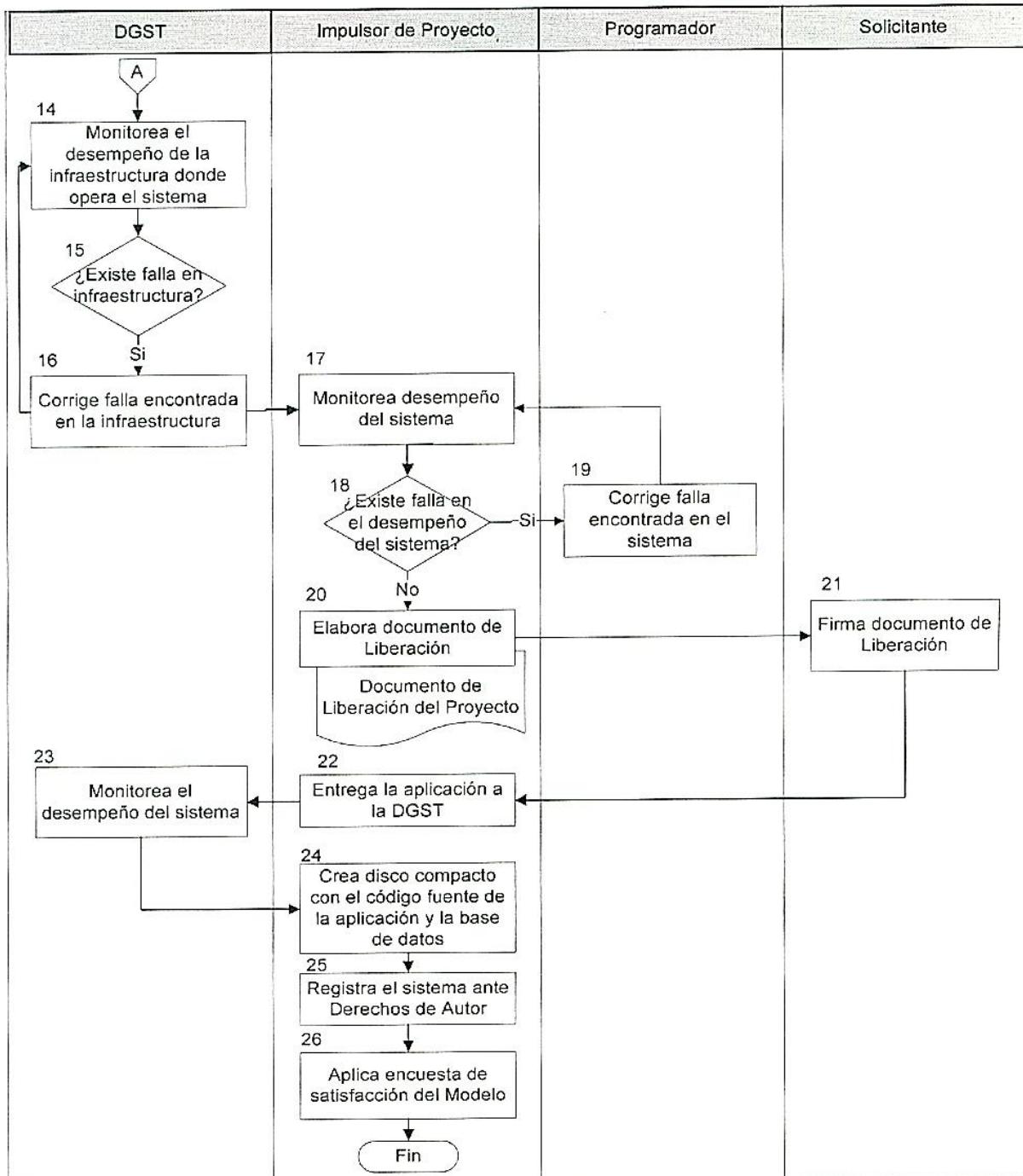
5. ANEXOS

Plan de Implementación.

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OFMA-MPP Responsable: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF
--------------------------------	--	---

6. DIAGRAMA DE FLUJO IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DGPTI-P01-PR05





Responsable del procedimiento:

Director de Desarrollo de Proyectos de TI

Ing. Josué Miguel Ledesma Pacheco

Vo.Bo. Director General de Proyectos de TI.

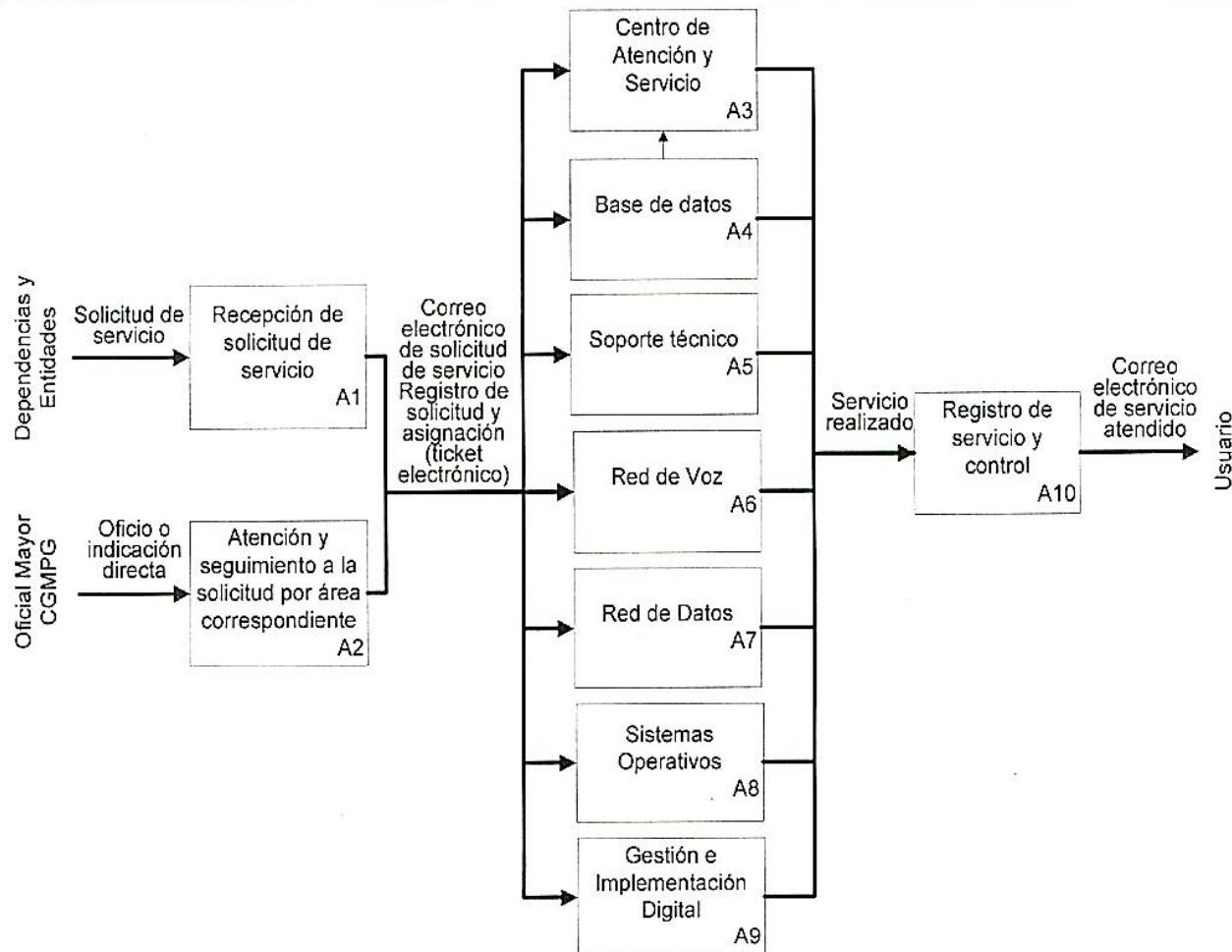
Ing. Víctor Javier Patiño García



7.3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SOPORTE A LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

7.3.1 PROCESO: SOPORTE A LAS T.I. DGSTI-P01

Proceso: Soporte a las TI DGSTI-P01



Responsable del proceso:

Director General de Soporte a las T.I.

Ing. José Luis Moreno Rodríguez

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OFMA-MPP Responsable: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF
---	--	---

7.3.1 COMPONENTES DEL PROCESO SOPORTE A LAS T.I. DGSTI-P01.

Componentes	A1	A2	A3	A4
Actividad	Recepción de solicitud	Atención y seguimiento a la solicitud por área correspondiente	Centros de Atención y Servicio	Base de Datos
Proveedores	Dependencias y Entidades	Oficial Mayor, CGMPG	Encargada de Mesa de Ayuda	Encargada de Mesa de Ayuda
Insumo	Solicitud de servicio	Oficio o indicación directa	Correo electrónico de solicitud de servicio, Registro de solicitud y asignación (ticket electrónico)	Correo electrónico de solicitud de servicio, Registro de solicitud y asignación (ticket electrónico)
Lineamiento	Manual de políticas y lineamientos en materia de TI para la gestión pública estatal	Manual de políticas y lineamientos en materia de TI para la gestión pública estatal	Manual de políticas y lineamientos en materia de TI para la gestión pública estatal	Manual de políticas y lineamientos en materia de TI para la gestión pública estatal
Responsable (Rol)	Encargada de Mesa de Ayuda	Encargada de Mesa de Ayuda	Responsable de los Centros de Atención y Servicio	Jefe de Departamento de Base de Datos
Tiempo	10 Minutos	10 Minutos	1 día	2 días
Producto	Correo electrónico de solicitud de servicio, Registro de solicitud y asignación (ticket electrónico)	Correo electrónico de solicitud de servicio, Registro de solicitud y asignación (ticket electrónico)	Servicio Realizado	Servicio Realizado
Cliente	Usuario solicitante	Usuario solicitante	Ciudadano	Usuario solicitante
Requiere procedimiento	No.	No.	Sí. Centros de Atención y Servicios	Sí. Gestión de Base de Datos

OFICIALÍA MAYOR		GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	Código: OFMA-MPP
		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Responsable: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF

Componentes	A5	A6	A7	A8
Actividad	Soporte Técnico	Red de Voz	Red de Datos	Sistemas Operativos
Proveedores	Encargada de Mesa de Ayuda			
Insumo	Correo electrónico de solicitud de servicio, Registro de solicitud y asignación (ticket electrónico)	Correo electrónico de solicitud de servicio, Registro de solicitud y asignación (ticket electrónico)	Correo electrónico de solicitud de servicio, Registro de solicitud y asignación (ticket electrónico)	Correo electrónico de solicitud de servicio, Registro de solicitud y asignación (ticket electrónico)
Lineamiento	Manual de políticas y lineamientos en materia de TI para la gestión pública estatal	Manual de políticas y lineamientos en materia de TI para la gestión pública estatal	Manual de políticas y lineamientos en materia de TI para la gestión pública estatal	Manual de políticas y lineamientos en materia de TI para la gestión pública estatal
Responsable (Rol)	Técnico de Soporte	Jefe de Dpto. y Técnico de Voz y Telefonía	Técnico de Red de Datos	Jefe del Dpto. de Seguridad de Tecnologías de Información y Jefe del Dpto. de Herramientas de Colaboración
Tiempo	2 días	2 días	2 días	2 días
Producto	Servicio Realizado	Servicio Realizado	Servicio Realizado	Servicio Realizado
Cliente	Usuario solicitante	Usuario solicitante	Usuario solicitante	Usuario solicitante
Requiere procedimiento	Sí. Soporte Técnico	Sí. Red de Voz	Sí. Red de Datos	Sí. Programación de Respaldos de Información Creación de Accesos a Usuarios



Componentes	A9	A10		
Actividad	Gestión e Implementación Digital	Registro de servicio y control		
Proveedores	Encargada de Mesa de Ayuda	Personal de la Dirección General de Soporte a las Tecnologías de Información		
Insumo	Correo electrónico de solicitud de servicio, Registro de solicitud y asignación (ticket electrónico)	Servicio realizado		
Lineamiento	Manual de políticas y lineamientos en materia de TI para la gestión pública estatal	Manual de políticas y lineamientos en materia de TI para la gestión pública estatal		
Responsable (Rol)	Jefe del Dpto. de Gestión e Implementación Digital	Personal de la Dirección General de Soporte a las Tecnologías de Información		
Tiempo	2 días	5 min		
Producto	Servicio Realizado	Correo electrónico de servicio atendido		
Cliente	Usuario solicitante	Usuario solicitante		
Requiere procedimiento	Sí, Gestión e Implementación Digital	No.		

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OFMA-MPP Responsable: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF
---	--	---

7.3.2 PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DEL PROCESO SOPORTE A LAS T.I. DGSTI-P01

PROCEDIMIENTO 1: CENTROS DE ATENCIÓN Y SERVICIOS (CAS) DGSTI-P01-PR01.

1. OBJETIVO

Mantener en óptimas condiciones funcionales los centros de atención y servicios y sus dispositivos, ubicados en los centros comerciales de mayor afluencia para ofrecer un buen servicio hacia la ciudadanía utilizando la tecnología de punta disponible.

2. ALCANCE

Centros de Atención y Servicios disponibles para el uso de la ciudadanía.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- a. El usuario podrá levantar su reporte al teléfono 910 25 80 o al 01 800 900 2002 ext. 5001 para dar atención y seguimiento a su petición.
- b. Cuando se genere una queja por parte del ciudadano, el Auxiliar de Atención a Usuarios deberá canalizar el reporte al Jefe de Departamento de Operación de CAS para Identificar los movimientos en que faltó devolución.
- c. Las quejas ciudadanas deberán atenderse en un lapso no mayor a 1 hora y el tiempo de respuesta para la devolución de efectivo será inmediatamente después de realizar el corte.
- d. La devolución de efectivo faltante al ciudadano deberá ser mediante el formato de queja, entrega de copia de IFE y firma de conformidad.
- e. El corte de efectivo deberá realizarse en la bóveda de OFMA y frente a las cámaras de seguridad deberá abrirse la guarda bolsa con el efectivo para su conteo.
- f. Los Centros de Atención y Servicio deberán tener mantenimientos programados todos los días de la semana y conforme se requiera por la naturaleza de su uso.
- g. El tiempo de respuesta ante una falla técnica de los CAS no deberá ser mayor a 2 horas para su atención y solución.
- h. Para la limpieza de los CAS se deberá sacudir el capuchón, limpiar la pantalla con alcohol etílico y la parte frontal con jabón líquido.
- i. Para la limpieza de los dispositivos de pago deberá realizarse desarmando pieza por pieza.

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OFMA-MPP Responsable: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF
---	--	---

4. REGISTROS GENERADOS

Programa de mantenimiento.
Registro de Solicitud o Queja.

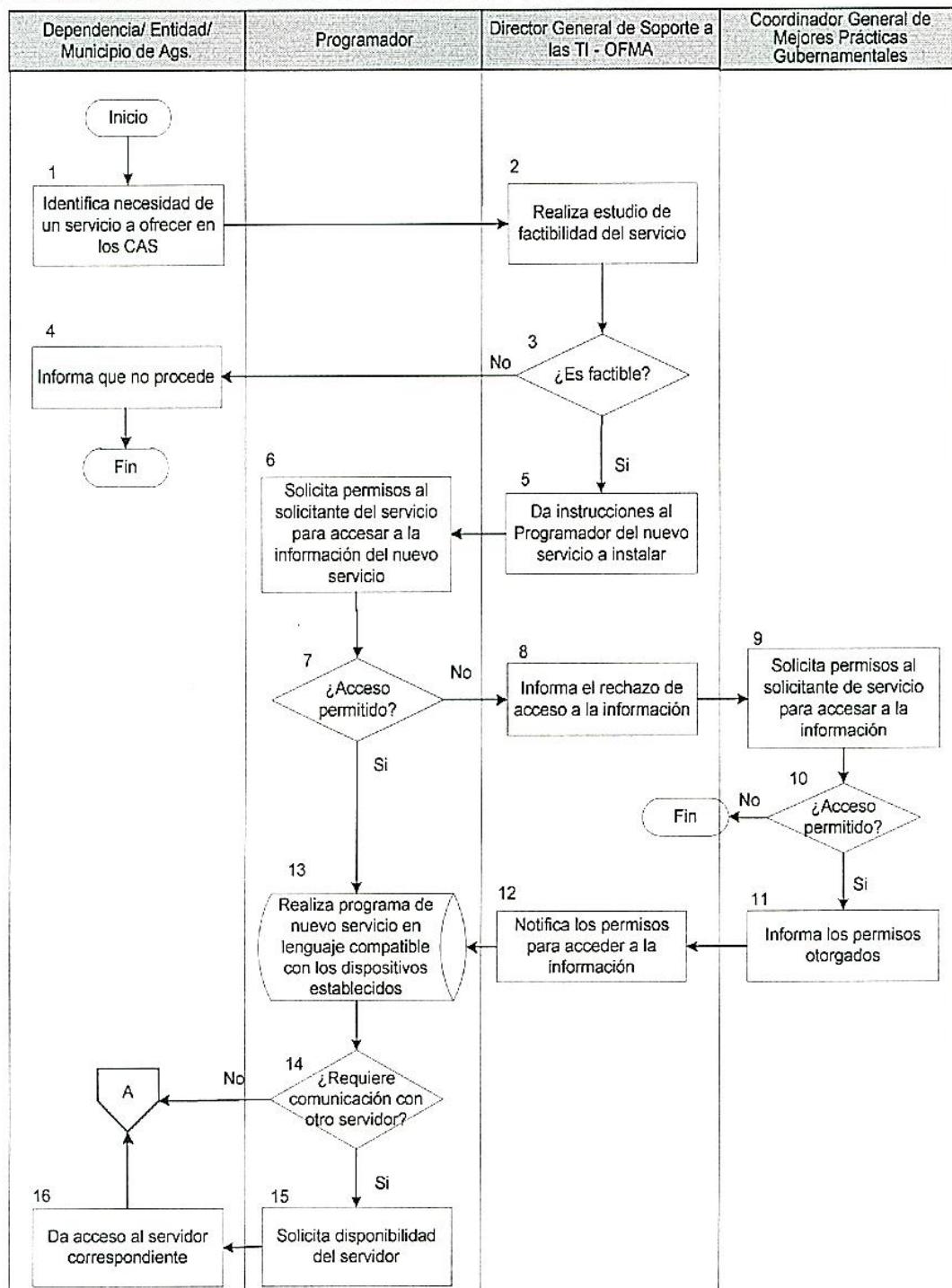
5. ANEXOS

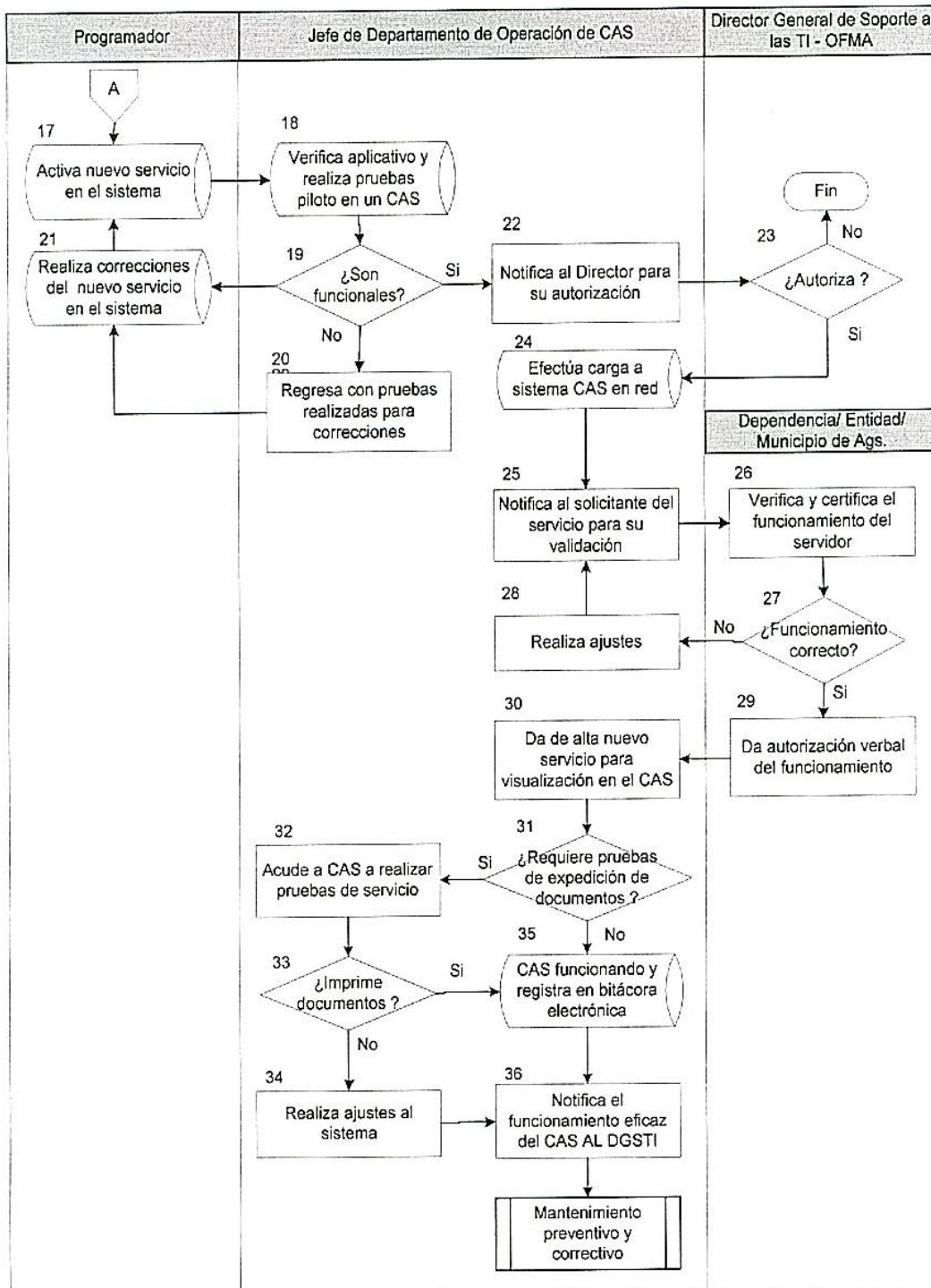
Ninguno aplicable.



6. DIAGRAMAS DE FLUJO INVOLUCRADOS EN LOS CAS

6.1 INSTALACION DE SERVICIOS EN CAS. DGST-P01-PR01A





Responsable del procedimiento:

Jefe de Departamento de Operación de CAS

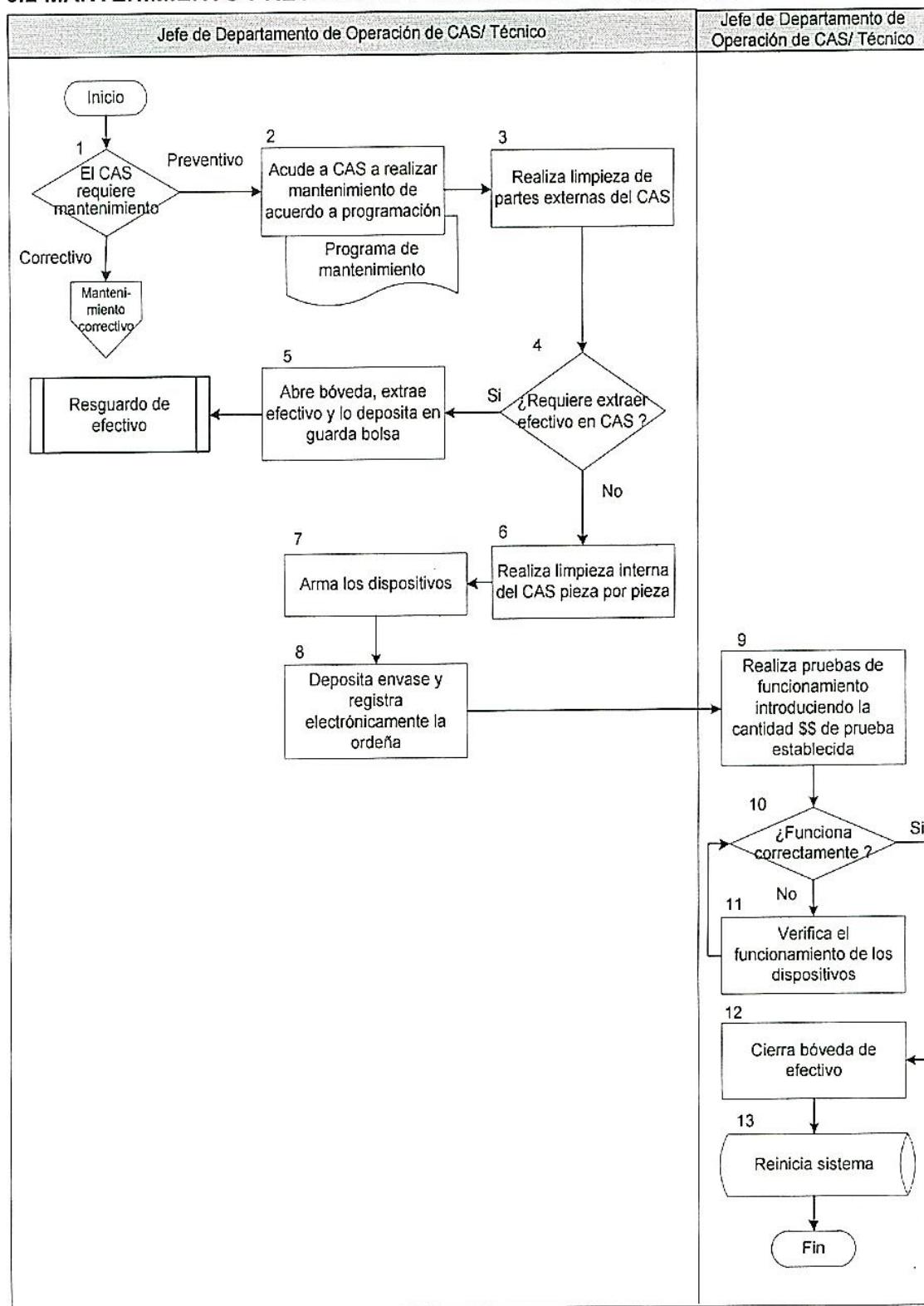
Ing. Juan Antonio Delgadillo Flores

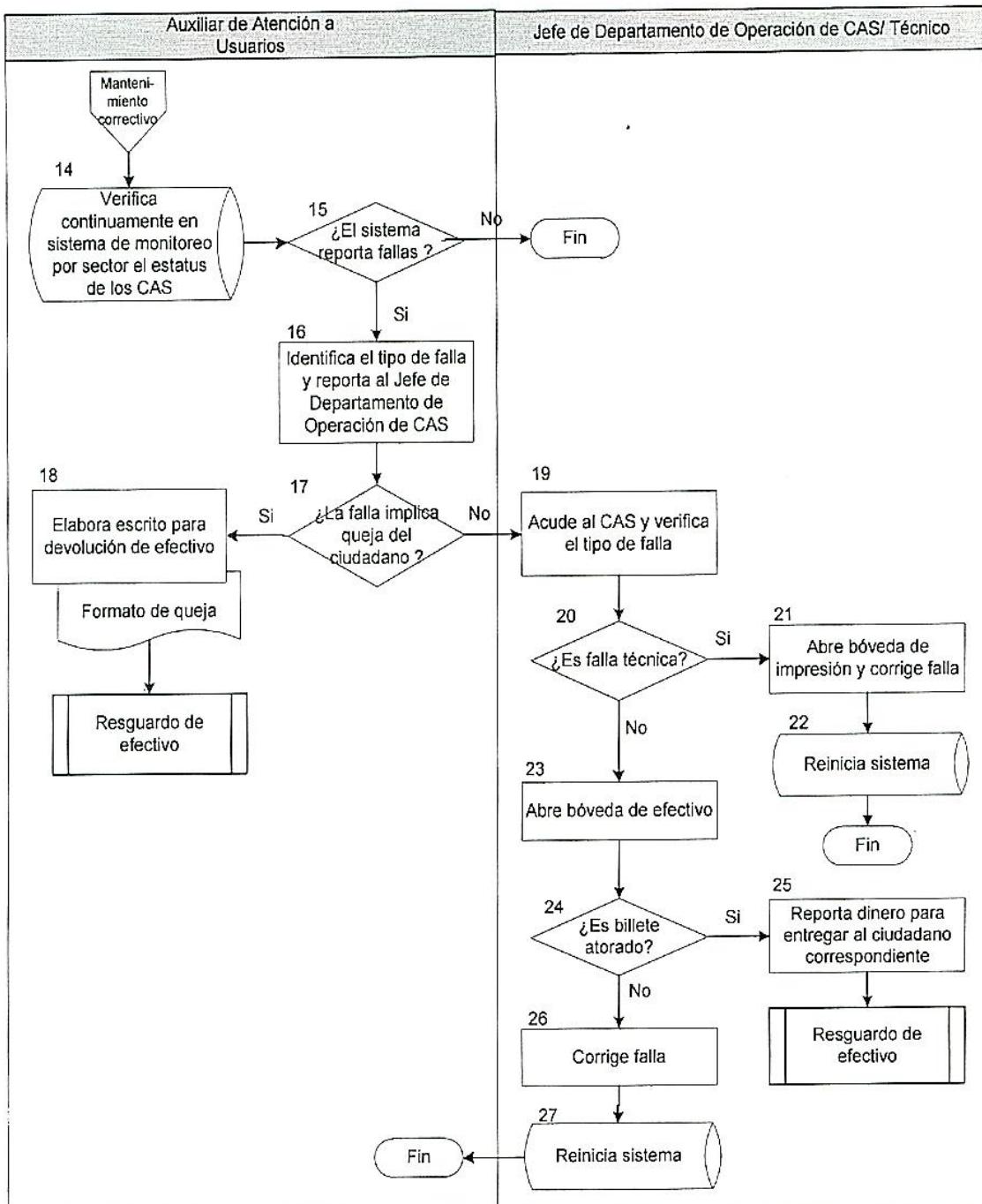
Director General de Soporte a las T.I.

Ing. José Luis Moreno Rodríguez

Juan Antonio Delgadillo Flores
Ing. José Luis Moreno Rodríguez

6.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EN CAS. DGST-P01-PR01B





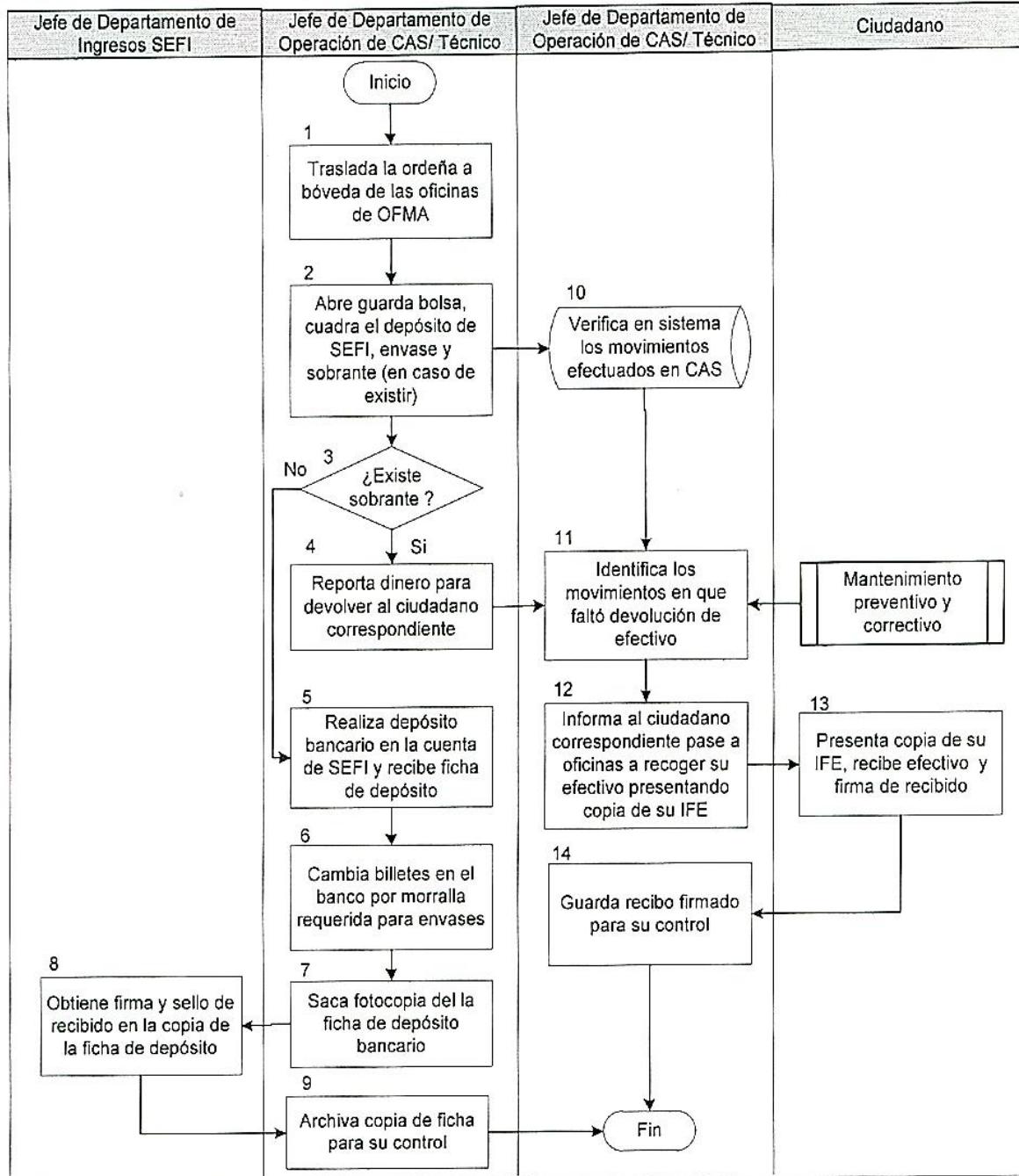
Responsable del procedimiento:

Jefe de Departamento de Operación de CAS
Ing. Juan Antonio Delgadillo Flores

Director General de Soporte a las T.I.
Ing. José Luis Moreno Rodríguez



6.3 RESGUARDO DE EFECTIVO



Responsable del procedimiento:

Jefe de Departamento de Operación de CAS
Ing. Juan Antonio Delgadillo Flores

Director General de Soporte a las T.I.
Ing. José Luis Moreno Rodríguez

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	Código: OFMA-MPP
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Responsable: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF

PROCEDIMIENTO 2: GESTIÓN DE BASE DE DATOS DGST-P01-PRO2.

1. OBJETIVO

Crear una base de datos, donde se almacenara toda aquella información de una forma confiable y segura, que es requerida por los diferentes sistemas que son elaborados por la Dirección General de Proyectos de TI o adquiridos a terceros por el Gobierno del Estado de Aguascalientes.

2. ALCANCE

Este procedimiento tiene aplicación en todas las Dependencias y Entidades de GEA.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- a. Solicitud por escrito que contenga la justificación de la creación de la base de datos, este escrito deberá especificar la razón y las necesidades de la creación de dicha base de datos.
- b. La estructura de la base datos deberá enviarse en un archivo electrónico de texto para el caso de INFORMIX, en el caso de SQL especificar el servidor de pruebas en donde se encuentra la BD o enviar los archivos.mdf y .ldf de la BD.
- c. En el caso de requerir aclaración o duda sobre la estructura de la base de datos, se deberá mencionar en el proyecto o sistema el nombre del sistema o proyecto en el cual esté involucrada la base de datos, así como el nombre de las personas involucradas.
- d. Solicitud por escrito de asignación de permisos de acceso a la base de datos a usuarios autorizados.
- e. Modificaciones a estructura de bases de datos a solicitud de los usuarios desarrolladores de aplicación.

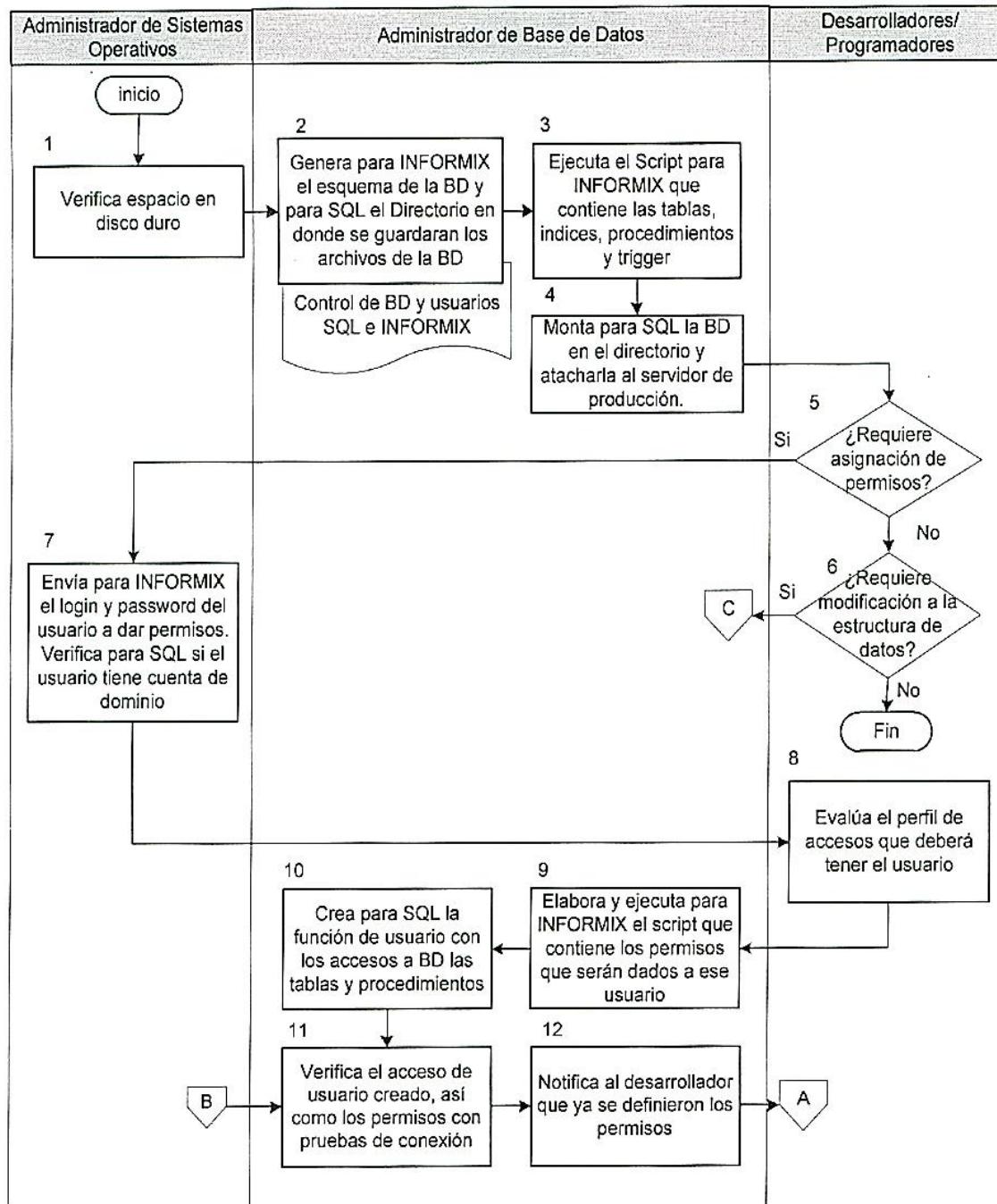
4. REGISTROS GENERADOS

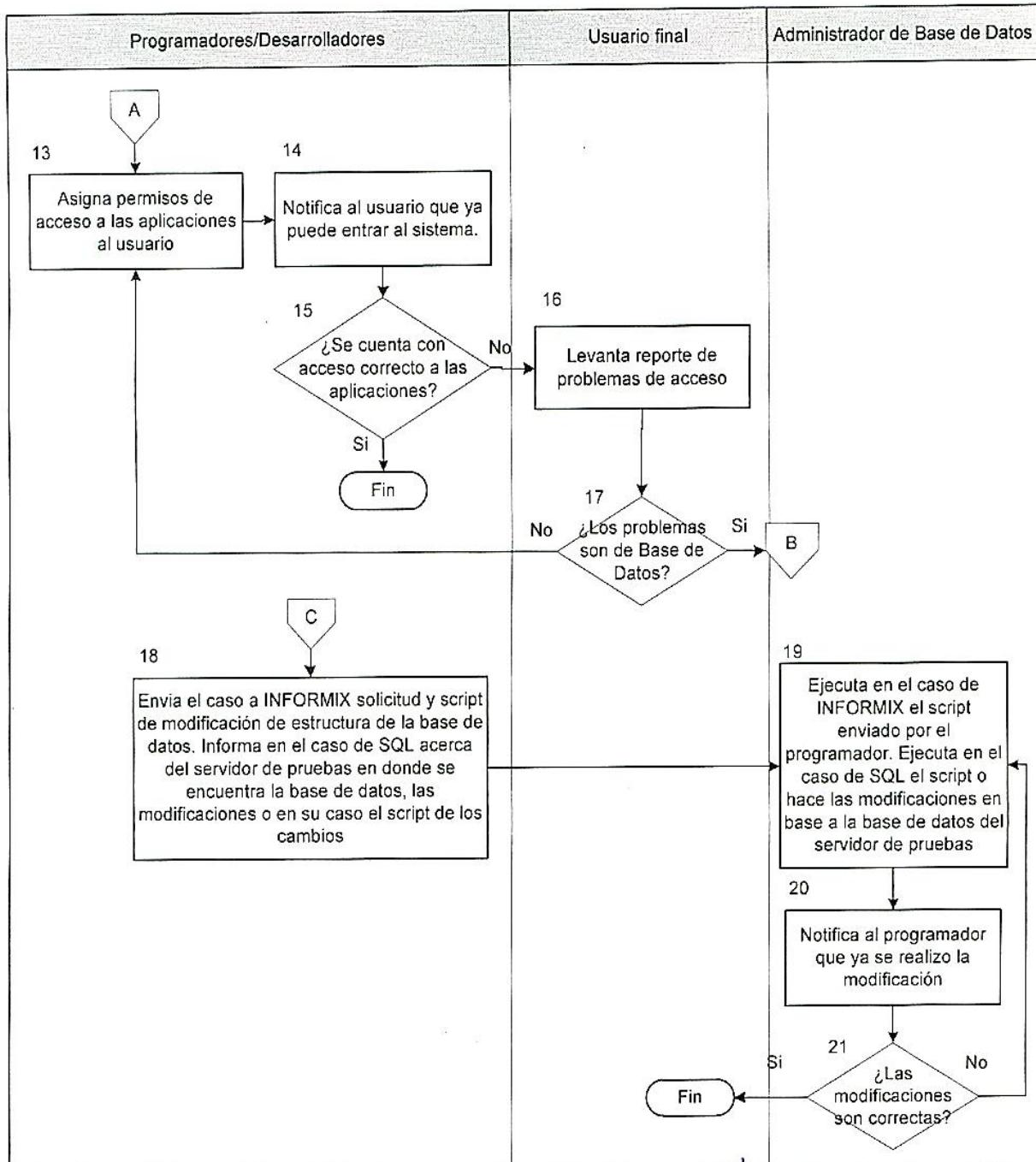
Control de BD y usuarios SQL e INFORMIX.

5. ANEXOS

Ninguno aplicable

6. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE BASE DE DATOS DGST-P01-PR02





Responsable del Procedimiento:
 Especialista Técnico en Base de Datos SIIF
L.I. Luis Manuel López Lara

Vo. Bo. Director de Soporte y Base de Datos
M.I. Victor Enrique Ortiz López

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OFMA-MPP Responsable: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF
---	--	---

PROCEDIMIENTO 3: SOPORTE TÉCNICO DGST-P01-PR03.

1. OBJETIVO

Brindar a los usuarios el apoyo necesario para resolver las diversas situaciones que pudieran complicarles la operación diaria de los recursos o herramientas informáticas, así como mantener en condiciones funcionales el equipo de cómputo, utilizado en la Oficialía Mayor y las diferentes entidades de Gobierno del Estado para ofrecer un buen servicio a la ciudadanía.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todo el personal que cuente con equipo informático y que labora en la Oficialía Mayor, las diferentes entidades de Gobierno del Estado; así como en la Secretaría de Finanzas.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- a. El usuario debe levantar su reporte vía telefónica a la ext. 5001 o bien, por correo electrónico, dirigido a soporte@aguascalientes.gob.mx, para atender su petición.
- b. El responsable de la Mesa de Ayuda debe generar el número de reporte electrónico en el sistema OTRS, y despachar el reporte al técnico de soporte que le competía el tipo de servicio técnico levantado. En caso de que el técnico no pueda cumplir en tiempo y forma el soporte solicitado, deberá negociar con algún otro colaborador, para que se responsabilice de dicho reporte.
- c. El usuario debe de ofrecer las facilidades necesarias para la realización de la actividad del técnico de soporte.
- d. El ejecutor deberá realizar sus actividades a la brevedad y de la mejor manera, al término del servicio de soporte, se debe cerrar la actividad en el Sistema OTRS,

4. REGISTROS GENERADOS

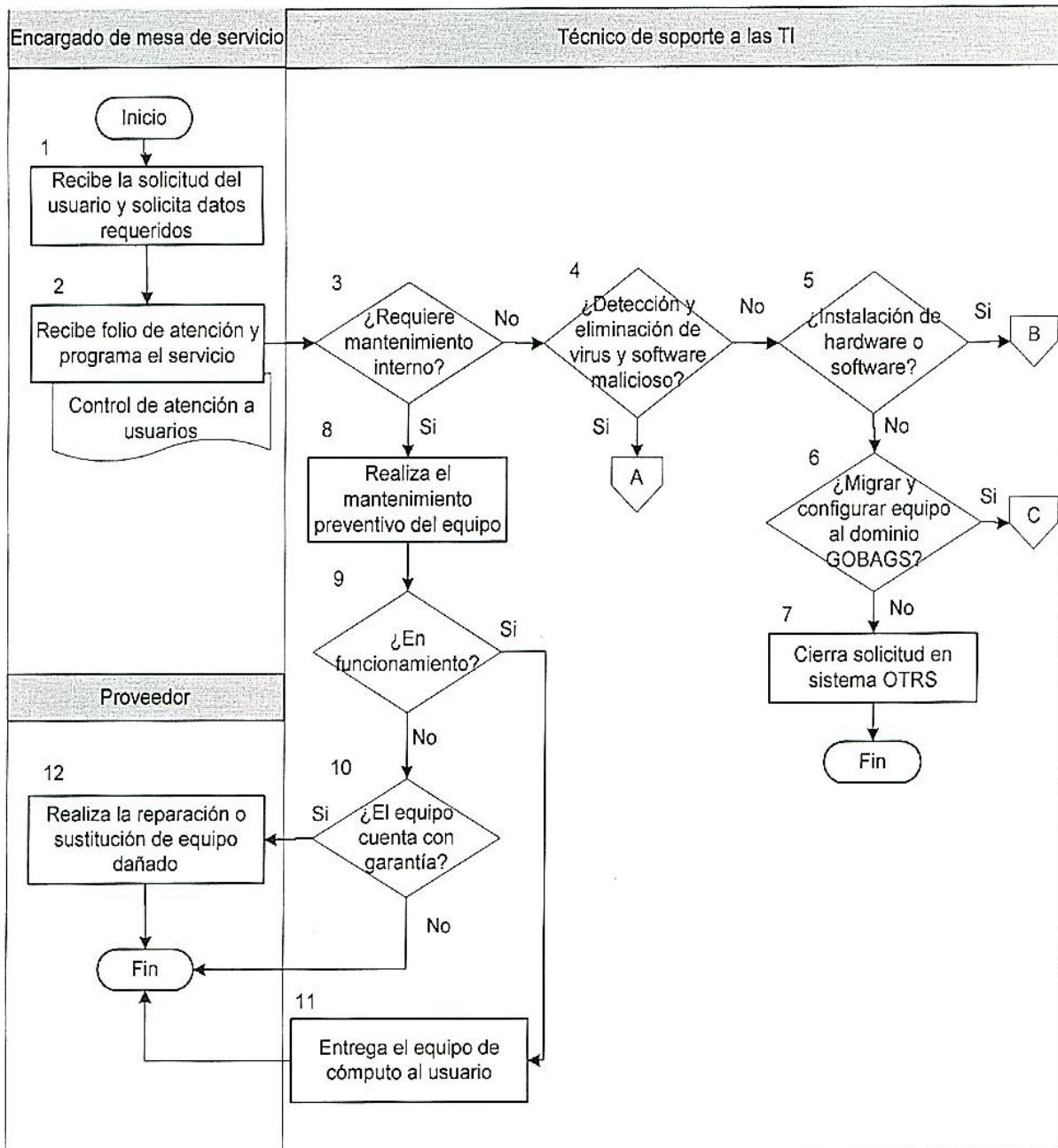
Control de atención a usuarios. Posible encuesta electrónica de satisfacción.

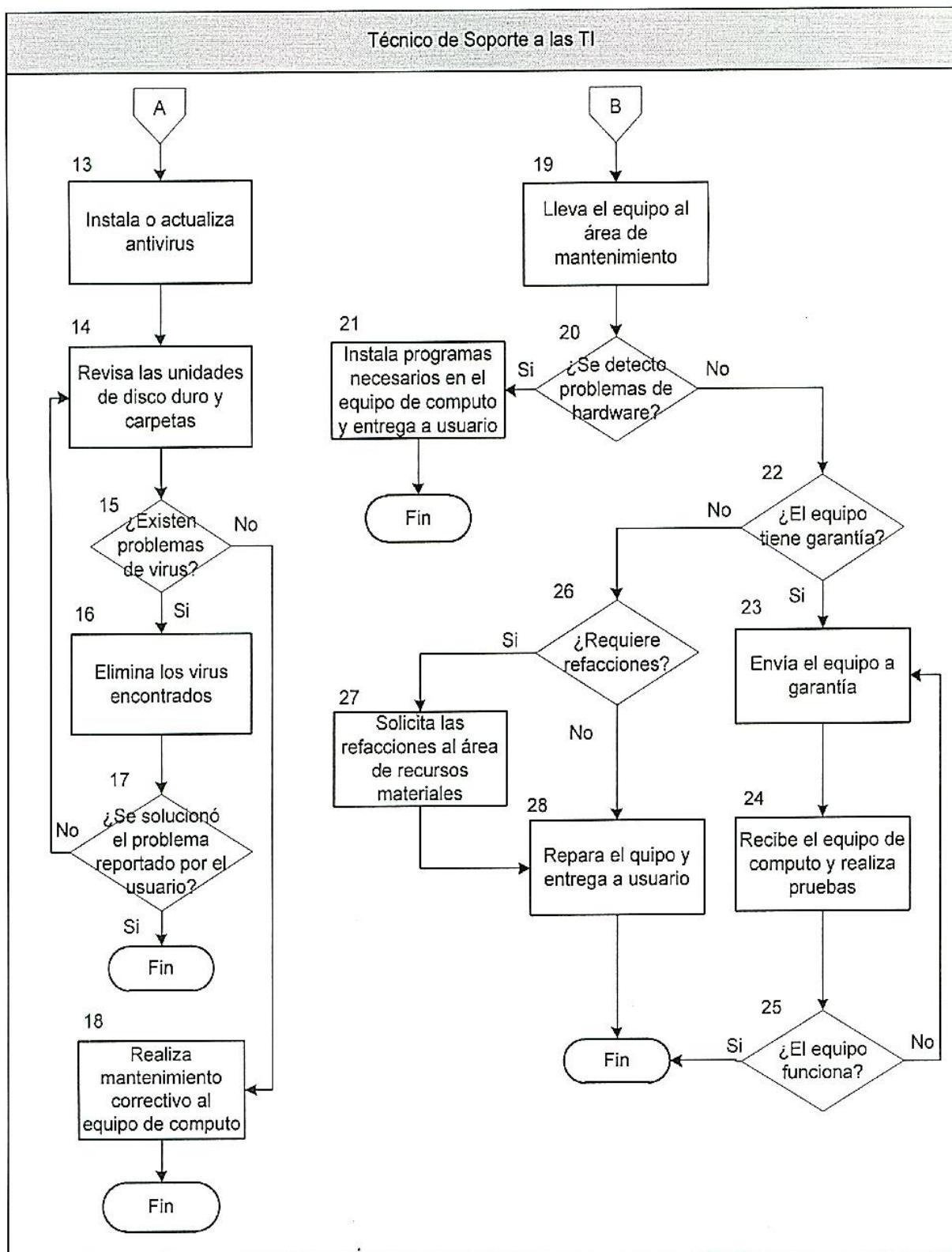
5. ANEXOS

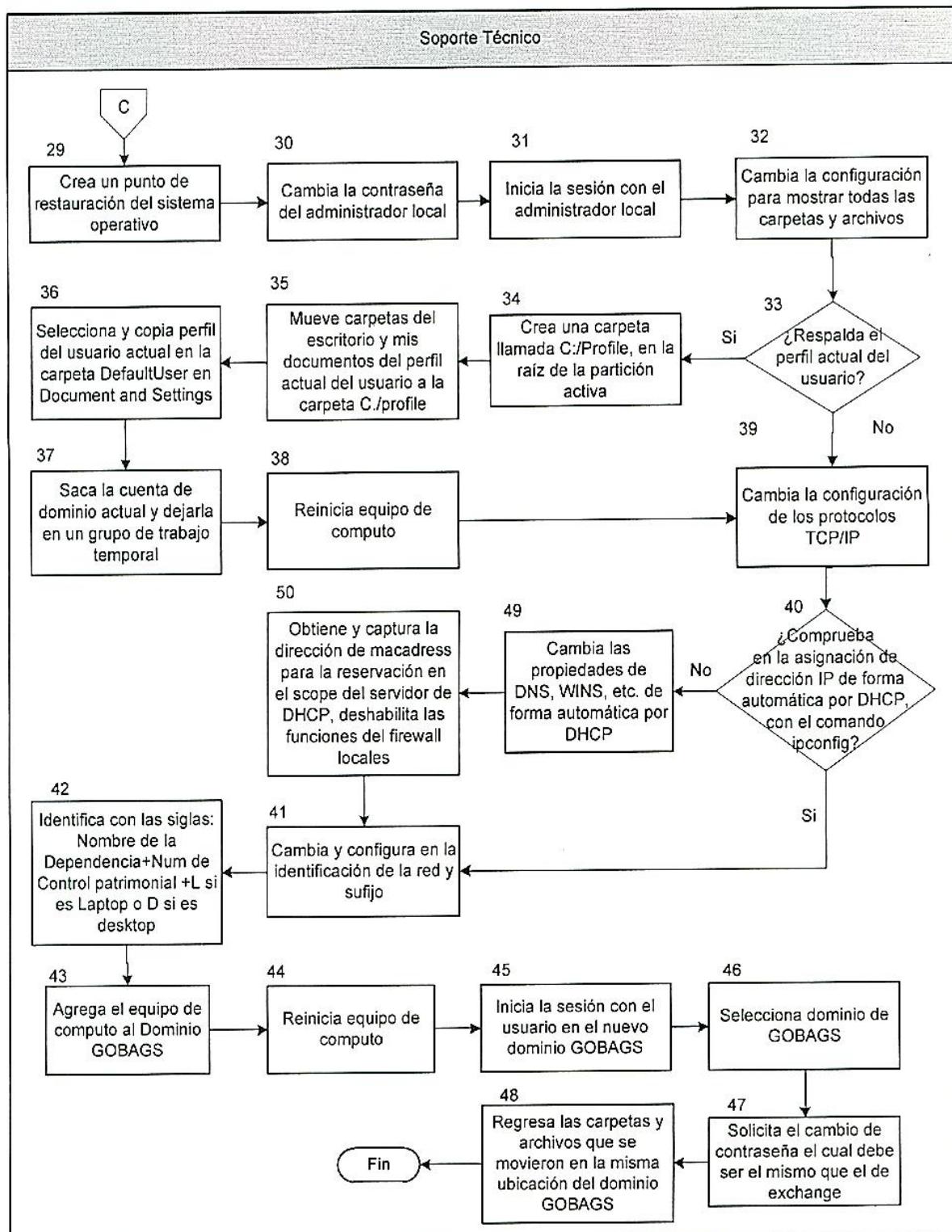
Ninguno aplicable.



6. DIAGRAMA DE FLUJO SOPORTE TÉCNICO DGST-P01-PR03







Responsable del Procedimiento:
Director de Soporte y Bases de Datos
M.I. Victor Enrique Ortiz López

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OFMA-MPP Responsable: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF
---	--	---

PROCEDIMIENTO 4: RED DE VOZ DGST-P01-PR04.

1. OBJETIVO

Establecer mecanismos de control que permitan asegurar que la Ejecución de los Servicios del Depto. de Voz se realice de acuerdo a las políticas de uso del servicio de Telefonía Institucional.

2. ALCANCE

Este procedimiento tiene aplicación en todas las dependencias y organismos del Gobierno del Estado que estén integrados a la Red Gubernamental de Voz.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- a. El servicio que presta la Red de Voz y la infraestructura de la Red Gubernamental ubicada en cada dependencia o entidad de Gobierno del Estado, es de uso exclusivo del personal de cada dependencia o entidad.
- b. Toda solicitud de soporte a los servicios de la red de voz, se realizará vía telefónica a la extensión 5001, o bien por correo electrónico, dirigido a soporte@aguascalientes.gob.mx.
- c. Las solicitudes deberán ser emitidas por el Jefe de Informática o el Administrativo de la Dependencia o Entidad demandante, y deberá contener los siguientes datos:
 - o Dependencia.
 - o Área.
 - o Nombre del usuario.
 - o Teléfono.
 - o Número de Extensión.
 - o Tipo de movimiento.
 - o Nombre de la persona que autoriza y su justificación, para el caso de asignación de claves y permisos especiales.
- d. Toda solicitud de soporte, será asignada a los técnicos responsables, y se procederá a ejecutar el servicio solicitado utilizando las herramientas de Software y Hardware necesarias.
- e. Al término de los servicios de soporte de la red de voz, se deben cerrar las actividades en el Sistema OTRS.
- f. Para las solicitudes de apoyo en eventos especiales, se deberá de notificar a la Dirección General de Soporte a las TI por lo menos 15 días antes del evento, para llevar a cabo el análisis y evaluación del servicio. Los técnicos y en su caso el Director de Telecomunicaciones y Redes deberán de trasladarse al lugar en donde se realizará el

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OFMA-MPP Responsable: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF
---	--	---

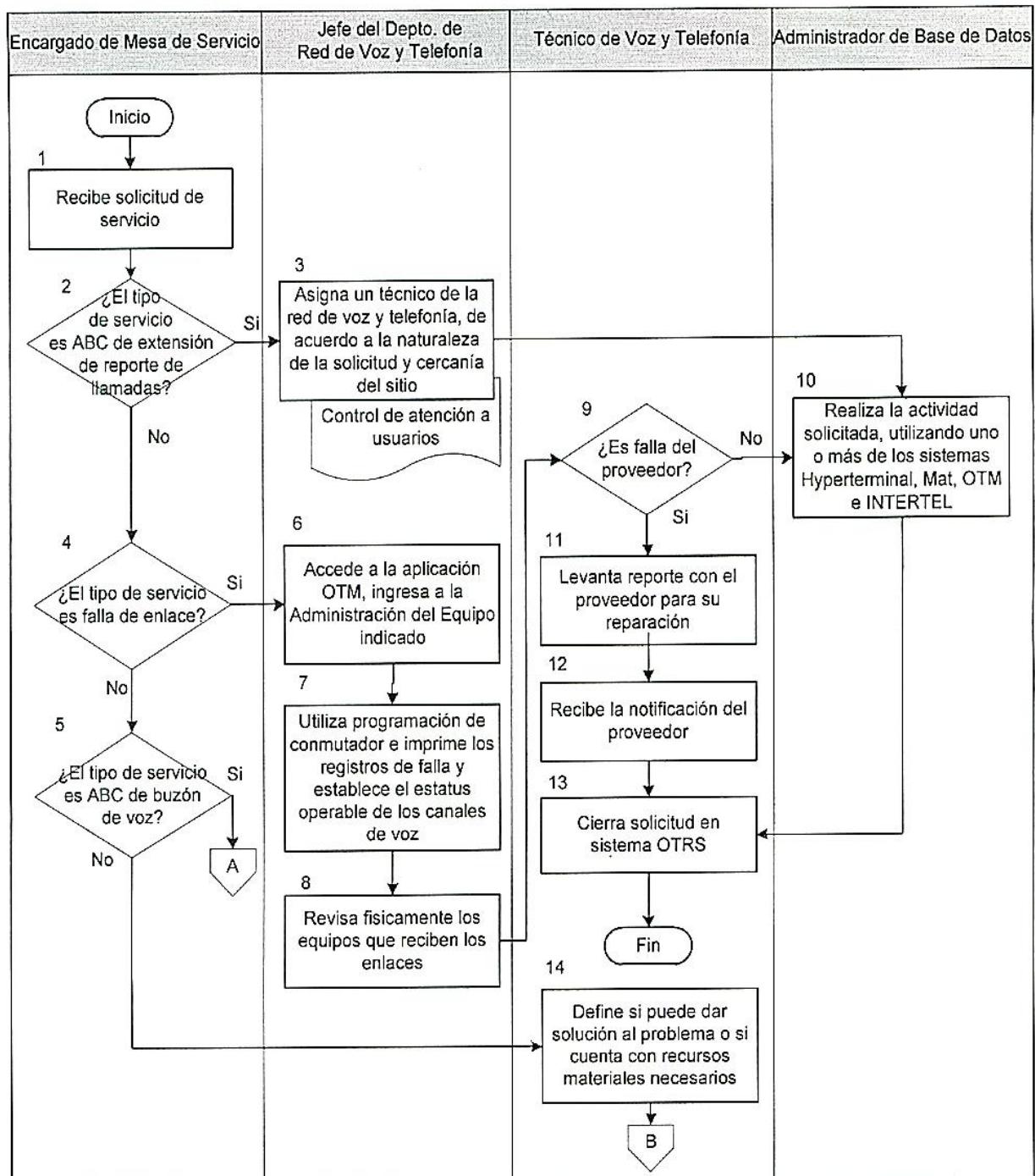
evento programado, para llevar a cabo un estudio de la implementación de la infraestructura de Telecomunicaciones requerida, así como para verificar la factibilidad y requerimientos y en su caso, proponer la adquisición de bienes o servicios que el área solicitante necesite para la realización del evento.

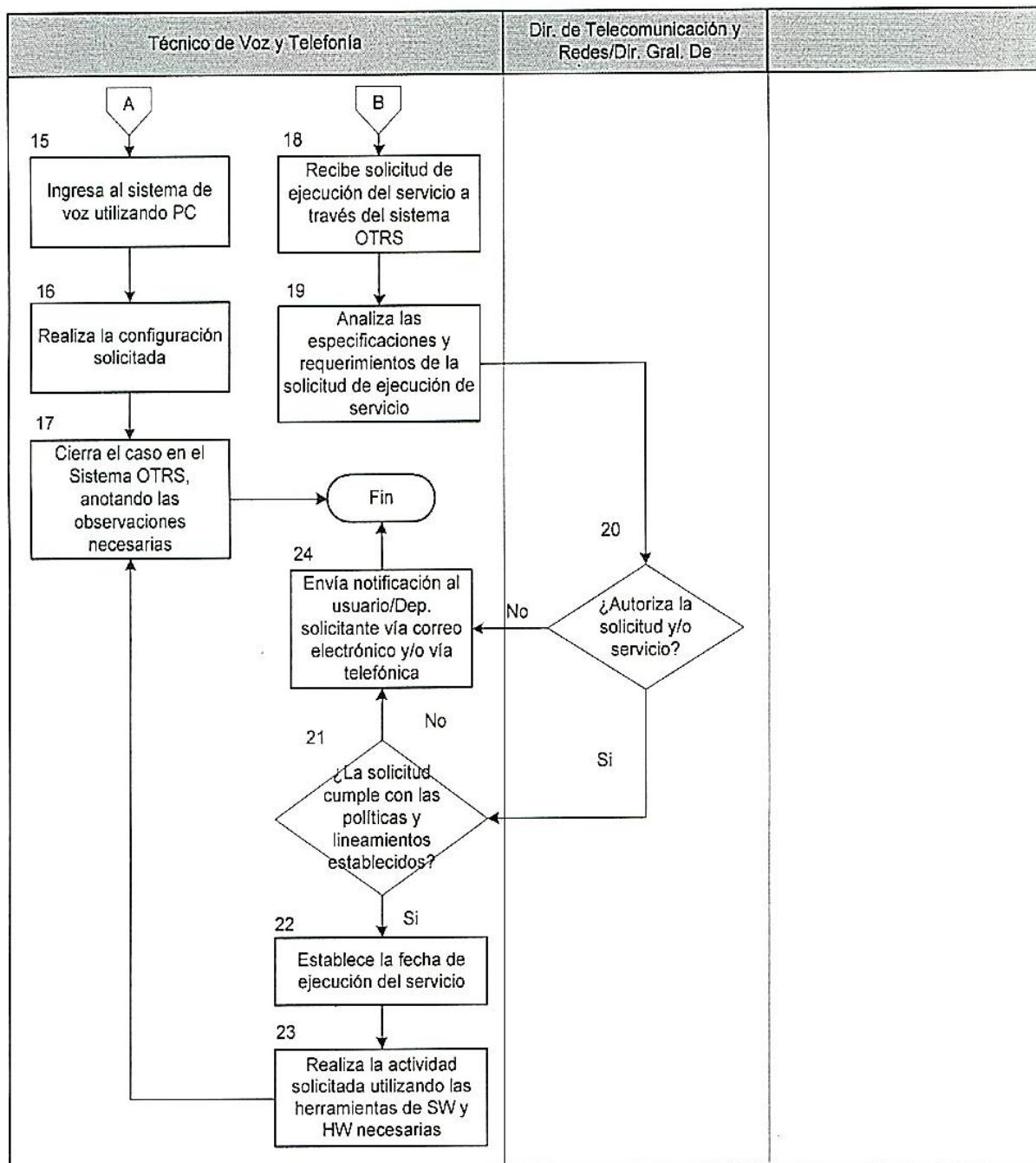
4. REGISTROS GENERADOS

Control de atención a usuarios.

5. ANEXOS

Ninguno aplicable.

**6. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RED VOZ DGST-P01-PR04**



Responsable del Procedimiento:
 Director de Telecomunicaciones y Redes
L.I. Oscar Edgardo Calzada Valdivia

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OFMA-MPP Responsable: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF
--------------------------------	--	---

PROCEDIMIENTO 5: RED DE DATOS DGST-P01-PR05.

1. OBJETIVO

Establecer mecanismos de control que permitan asegurar que la Ejecución de los Servicios del Depto. de Redes y Enlaces se realice de acuerdo a las políticas de uso del servicio de la Red de Datos Institucional.

2. ALCANCE

Este procedimiento tiene aplicación en todas las dependencias y organismos del Gobierno del Estado que estén integrados a la Red Gubernamental de Datos.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. El servicio que presta la Red de Datos y la infraestructura de la Red Gubernamental ubicada en cada dependencia o entidad de Gobierno del Estado, es de uso exclusivo del personal de cada dependencia o entidad.

b. Toda solicitud de soporte a los servicios de la red de datos, se realizará vía telefónica a la extensión 5001, o bien por correo electrónico, dirigido a [soporte@aguascalientes.gob.mx](mailto:support@aguascalientes.gob.mx).

c. Las solicitudes deberán ser emitidas por el Jefe de Informática o el Administrativo de la Dependencia o Entidad demandante y deberá contener los siguientes datos:

c.1 Dependencia.

c.2 Área.

c.3 Nombre del usuario.

c.4 Teléfono.

c.5 Número de Extensión.

c.6 Dirección IP.

c.7 Nombre de la persona que autoriza y su justificación, para el caso de accesos y permisos especiales.

c.8 Descripción del proyecto de conexión a la Red de Gobierno y/o configuración de equipo activo y/o requerimientos para implementación de infraestructura de telecomunicaciones.

c.9 Dirección de URL o sitio Web, para bloqueo/desbloqueo de sitios Web.

c.10 Puertos o servicios para apertura de puertos.

c.11 Fecha de inicio y fin para accesos a internet.

d. Toda solicitud de soporte, será asignada a los técnicos responsables, y se procederá a ejecutar el servicio solicitado utilizando las herramientas de Software y Hardware necesarias.

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OFMA-MPP Responsable: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF
---	--	---

- e. Al término de los servicios de soporte de la red de voz, se deben cerrar las actividades en el Sistema OTRS.
- f. Para las solicitudes de apoyo en eventos especiales, se deberá de notificar a la Dirección General de Soporte a las TI por lo menos 15 días antes del evento, para llevar a cabo el análisis y evaluación del servicio. Los técnicos Responsables de Redes y en su caso el Director de Telecomunicaciones y Redes deberán de trasladarse al lugar en donde se realizará el evento programado, para llevar a cabo un estudio de la implementación de la infraestructura de Telecomunicaciones requerida, así como para verificar la factibilidad y requerimientos y en su caso, proponer la adquisición de bienes o servicios que el área solicitante necesite para la realización del evento.

4. REGISTROS GENERADOS

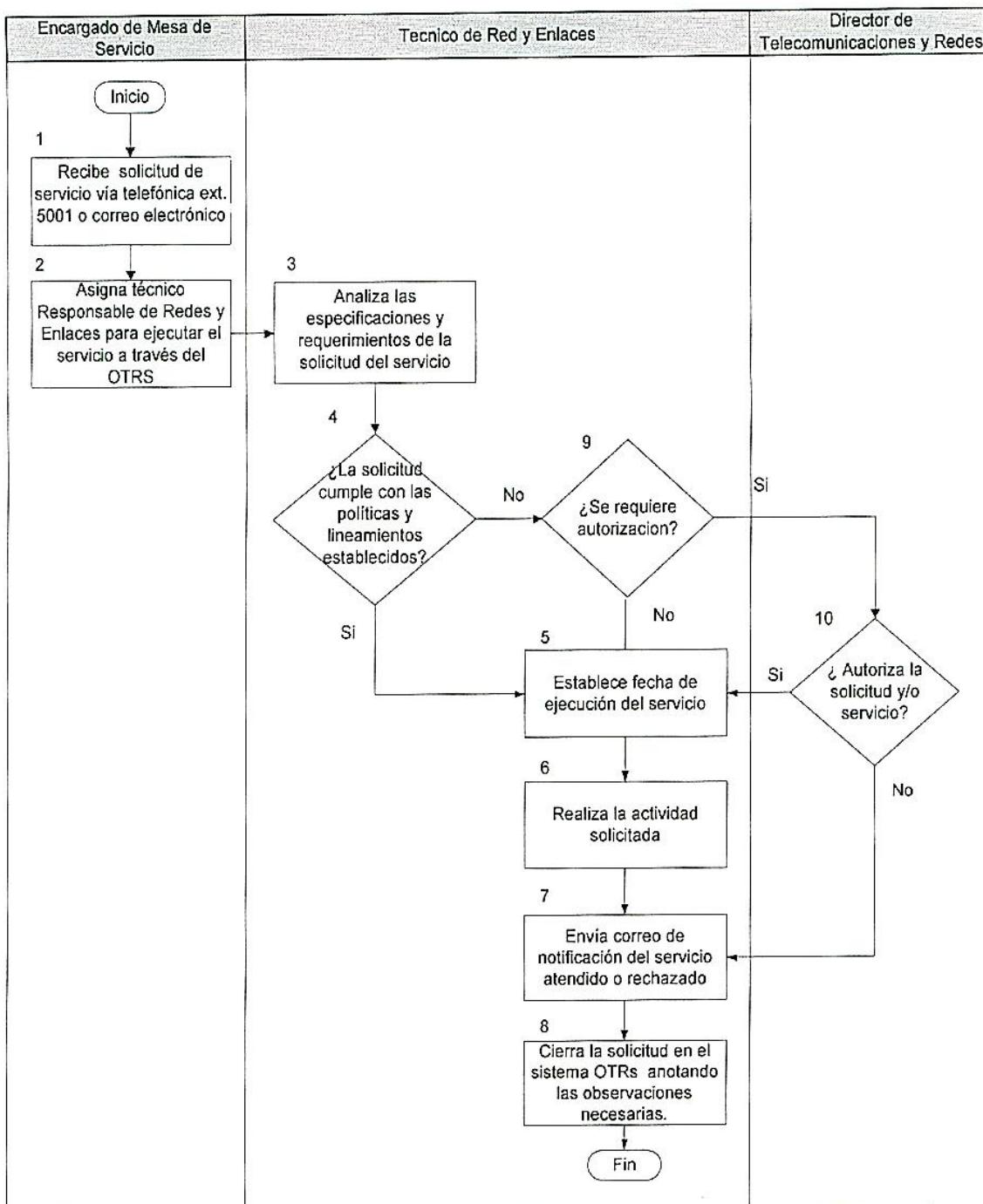
Control de atención a usuarios.

5. ANEXOS

No aplica.



6. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RED DATOS DGST-P01-PR05



Responsable del Procedimiento:
Director de Telecomunicaciones y Redes
L.I. Oscar Edgardo Calzada Valdivia

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OFMA-MPP Responsable: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF
---	--	---

PROCEDIMIENTO 6: PROGRAMACIÓN DE RESPALDO DE INFORMACIÓN DGST-P01-PR06.

1. OBJETIVO

Contar con una réplica mensual de la información que reside en el CECAP (Centro Estatal de Comunicaciones, Almacenamiento y Procesamiento), para garantizar la disponibilidad de la información procesada en caso de alguna contingencia para su posterior consulta en caso de que sea requerida para efectos fiscales, financieros, laborales o legales.

2. ALCANCE

A todas las Dependencias y Organismos que estén integrados en la red gubernamental de datos, utilizando medios de almacenamiento externos a los del CECAP.

3. POLITICAS DE OPERACION

- a. La información a respaldar será aquella que sea crítica y sensible para la operación y funcionamiento de las dependencias del GEA.
- b. El respaldo deberá realizarse con la herramienta Comvault y/o Tivoli o cualquier otro aplicativo adquirido para este fin.
- c. Día a día la información es resguardada de forma automática por los servidores, el respaldo manual deberá calendarizarse con la periodicidad que se requiera, procurando que se lleve a cabo, de preferencia, a horas inhábil
- d. Se deberá contar con un sistema de control de los insumos magnéticos que serán utilizados.
- e. Se deberá contar con una Bóveda Bancaria para resguardo de las cintas que contienen los respaldos y deberán permanecer como mínimo seis meses resguardadas, después de este tiempo, deberán ser regresadas al CECAP y reutilizadas para nuevos respaldos, se tendrá que contar con un stock de cintas suficiente para cubrir un lapso de 6 meses de ser recicladas.
- f. En el CECAP, se deberá de contar con una caja fuerte para el resguardo de las cintas que serán reutilizadas.

4. REGISTROS GENERADOS

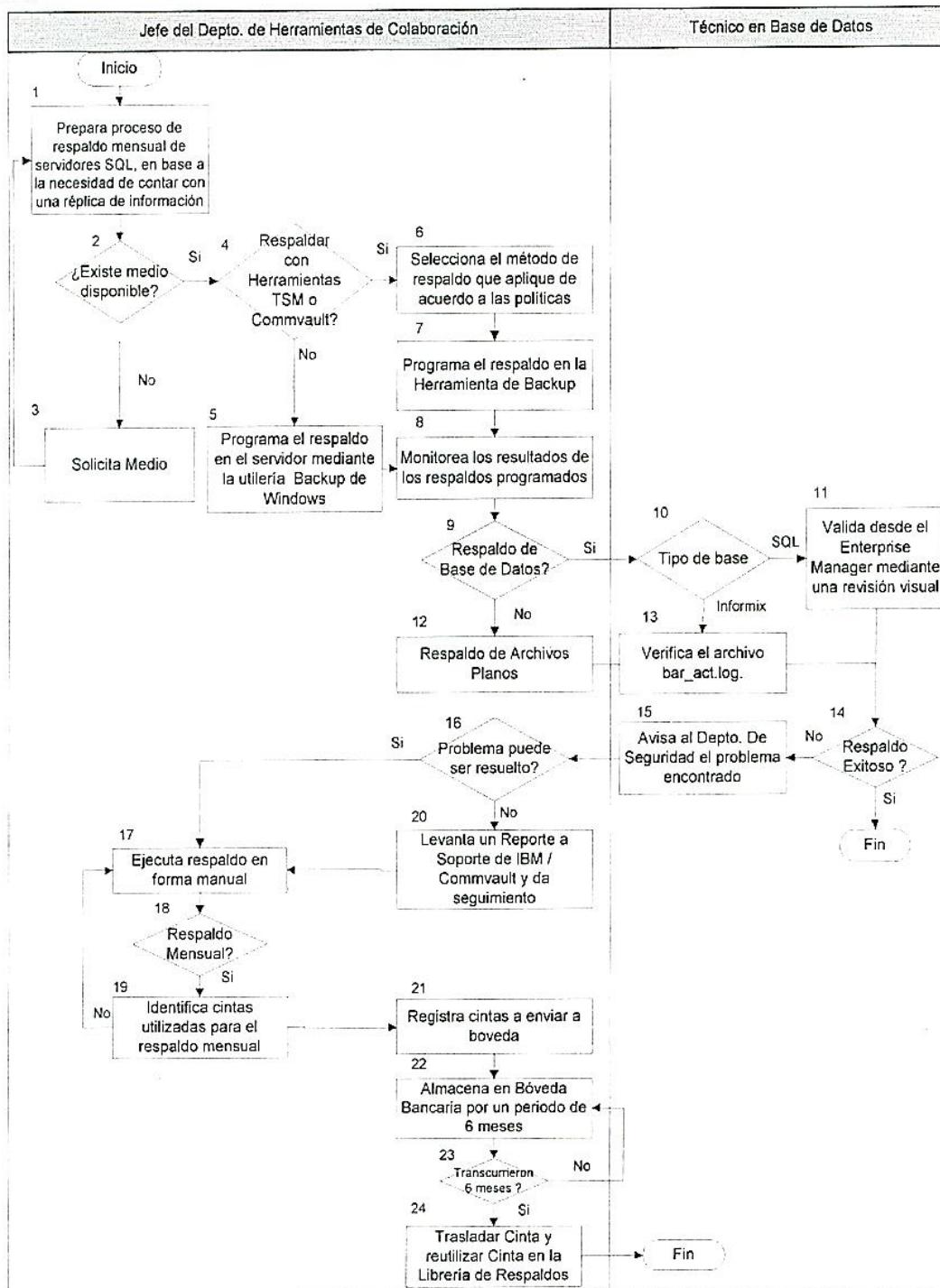
Control de respaldos de información

5. ANEXOS

Control de respaldos de información



6. DIAGRAMA DE FLUJO PROGRAMACIÓN DE RESPALDO DE INFORMACIÓN DGST-P01-PR06.



Responsable del Procedimiento:
 Director de Sistemas Operativos
 Ing. Titov Berthaud Reyes

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OFMA-MPP Responsable: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF
--------------------------------	--	---

PROCEDIMIENTO 7: CREACION DE ACCESOS A USUARIOS DGST-P01-PR07.

1. OBJETIVO

Proporcionar acceso a plataformas tecnológicas a los servidores públicos del Gobierno del Estado, para que utilicen herramientas de trabajo y comunicación de vanguardia para un mejor desempeño de sus funciones.

2. ALCANCE

Todas las dependencias centralizadas así como para los Organismos o Entidades que por acuerdo o convenio previo se adhieran a las disposiciones contenidas en Manual de Políticas y Lineamientos en Materia de TI para la Gestión Pública Estatal

3. POLITICAS DE OPERACIÓN

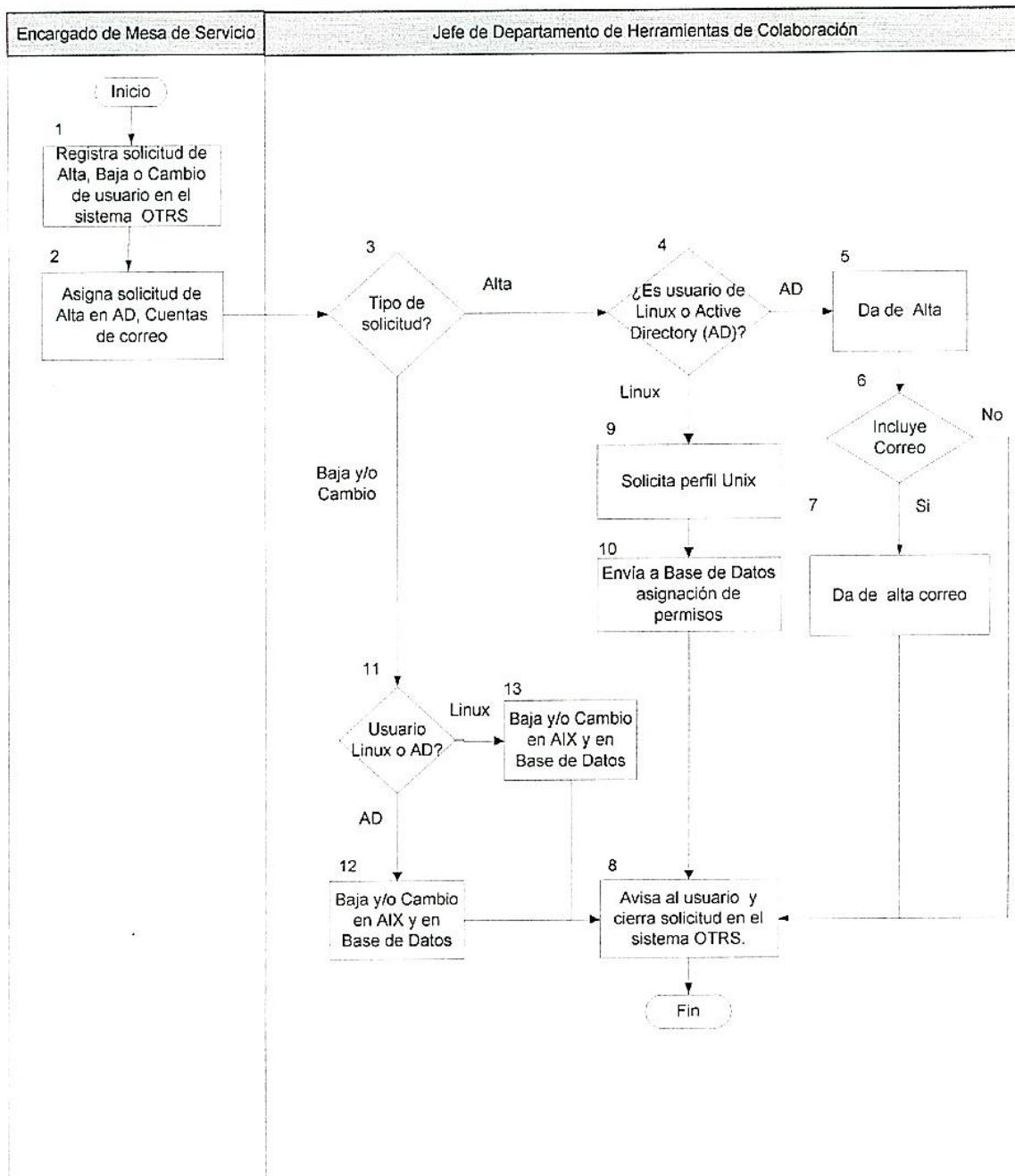
- a. Toda solicitud de cambios, alta o baja de usuarios a la infraestructura y servidores, se realizará vía telefónica a la extensión 5001, o bien por correo electrónico, dirigido a [soporte@aguascalientes.gob.mx](mailto:support@aguascalientes.gob.mx), acompañada de un formato de alta, baja o cambio de usuario, requisitado por el Área Administrativa de la Dependencia o Entidad solicitante.
- b. Realizar los cambios solicitados.
- c. Notificar al solicitante que requerimiento ha sido atendido.
- d. Cerrar la solicitud en el sistema OTRS.

4. REGISTROS GENERADOS

Control de atención a usuarios.

5. ANEXOS

Ninguno aplicable.

**6. DIAGRAMA DE FLUJO CREACION DE ACCESOS A USUARIOS DGST-P01-PR07**

Responsable del Procedimiento:
 Director de Sistemas Operativos
 Ing. Titov Berthaud Reyes

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OFMA-MPP Responsable: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF
--------------------------------	--	---

PROCEDIMIENTO 8: GESTIÓN E IMPLEMENTACIÓN DIGITAL DGST-P01-PR08

1. OBJETIVO

Organizar y controlar el acceso de usuarios al Sistema Integral de Gestión Única de la Información Electrónica SIGUE, para lograr una correcta administración de los recursos digitales.

2. ALCANCE

Todas las dependencias integradas al SIGUE

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- a. Para todo usuario nuevo de consulta o producción, se deberá de contar con la autorización vía correo electrónico del dueño de la información de la dependencia correspondiente.
- b. En el correo se deberán especificar claramente los datos, como son nombre, extensión telefónica y adscripción; el nombre de la aplicación a la que tendrá acceso los permisos con los que contará dentro de esa aplicación (ejemplo: impresión, visualización, visualización de notas, modificación de registro, etc.).
- c. Una vez corroborados estos datos y validando con el dueño de la información de la dependencia solicitante, se procederá a crear el usuario.
- d. La contraseña de acceso es responsabilidad del usuario, y deberá crearse con un mínimo de 8 caracteres alfabéticos, incluyendo al menos un carácter numérico y uno especial.
- e. Por ningún motivo se aceptarán solicitudes de asignación de derechos únicos o de administrador para ningún usuario.

4. REGISTROS GENERADOS

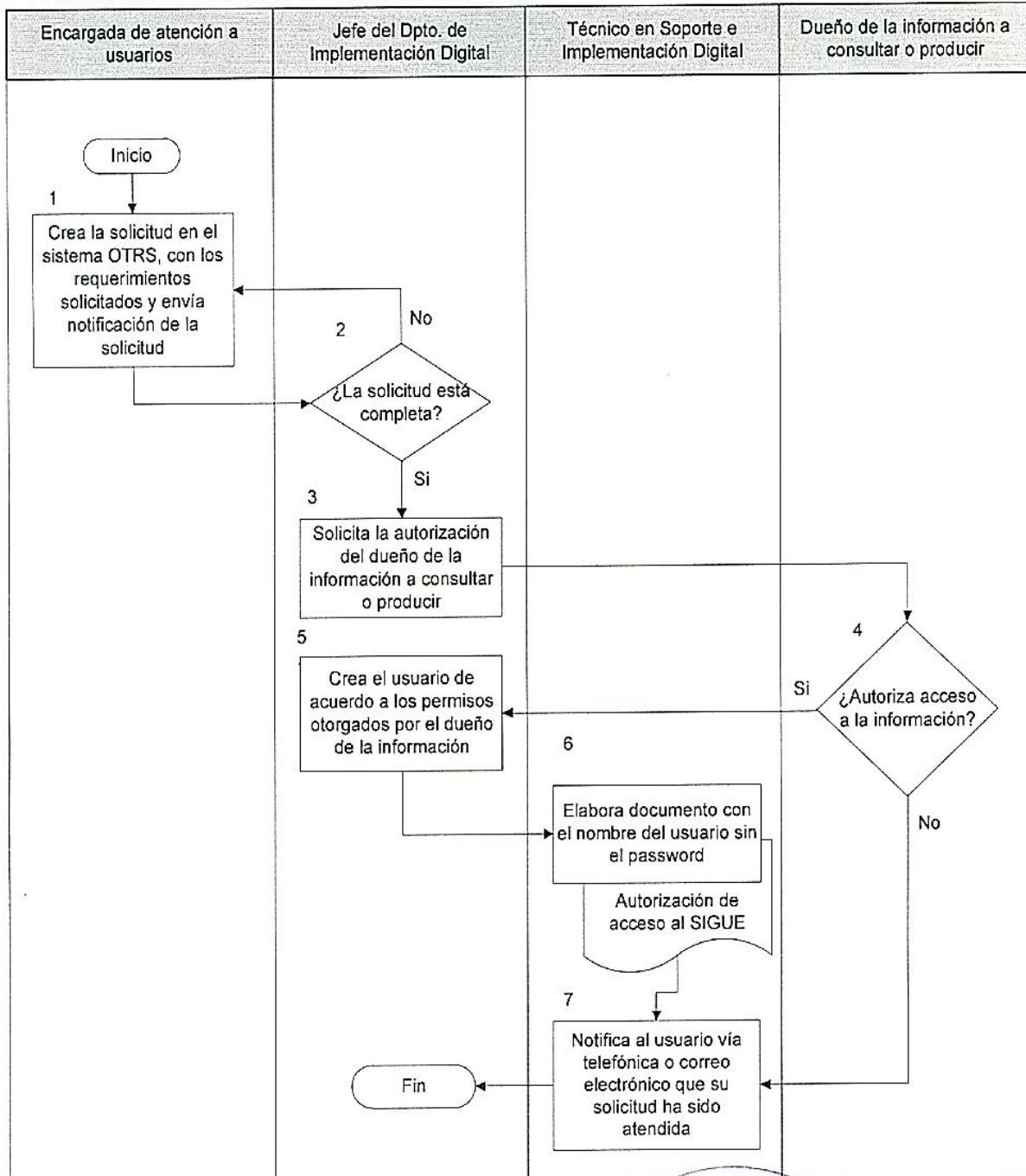
Autorización de acceso al SIGUE.

5. ANEXOS

Ninguno aplicable.



6. DIAGRAMA DE FLUJO GESTIÓN E IMPLEMENTACIÓN DIGITAL DGST-P01-PR08



Responsable del Procedimiento:
Jefe del Dpto. De Gestión e Implementación Digital
Ll. José Carlos Torres Jiménez

Vo.Bo. Director de Sistemas Operativos
Ing. Titov Berthaud Reyes

OFICIALÍA MAYOR 	GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: OFMA-MPP Responsable: DGMA Emisión: Enero de 2016 Nº Rev./Fecha: 00 / SF
--------------------------------	--	---

8. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADQUISICIONES



Visto Bueno del Titular de la Unidad Administrativa

Director General de Adquisiciones.

MDOH. Ma. Antonieta Hernández de Lira