SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

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

OFICIALÍA MAYOR

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

HOJA DE IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS Y RÚBRICAS		
VALIDACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
NOMBRE Y PUESTO	**FIRMA**	**RÚBRICA**
Mtro. Mario Héctor Góngora Preciado Director General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
M. en C. Arturo Mondragon Montes de Oca Director General Adjunto de Estrategia Tecnológica		
Ing. Alejandro Montes de la Cruz Director General Adjunto de Planeación de Tecnologías	Alejandro Montes	

HOJA DE IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS Y RÚBRICAS	
REGISTRO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN, ORGANIZACIÓN Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	
NOMBRE Y PUESTO	**FIRMA**
Lic. Arturo Rodríguez De la Fuente Director General de Modernización, Organización y Eficiencia Administrativa	
Lic. César Alberto Hoyo Rodríguez Director General Adjunto de Organización	
Lic. Paola Berenice Guerrero Escobedo Directora de Manuales	

SECRETARIA DE GOBERNACIÓN OFICIALÍA MAYOR DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN, ORGANIZACIÓN Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA 28 SEP 2018 REGISTRADO CON OFICIO No. DGUOEA/814/1860/2018	**FECHA DE ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN** **SEPTIEMBRE, 2018**

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

Maestro, ARTURO RIVERA MAGAÑA, OFICIAL MAYOR DE LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, con fundamento a lo dispuesto por el Artículo 7, fracción XXIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación, he tenido a bien expedir el siguiente:

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

ÍNDICE

		PÁGINA
	INTRODUCCIÓN	3
I.	PROCEDIMIENTOS	4
	1. ASIGNACIÓN Y RETIRO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESIÓN Y ESCANEO	4
	2. ASIGNACIÓN Y RETIRO DE SERVICIO DE INTERNET MÓVIL	11
	3. ALTA, BAJA Y CAMBIO DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO	16
	4. EMISIÓN DE OPINIÓN TECNICA	20
	5. CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE EQUIPO TECNOLÓGICO	24
	6. PLAN INSTITUCIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	28
	7. DICTAMEN DE VIABILIDAD TÉCNICA PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE TIC	34
	8. GESTIÓN DE SERVICIOS DE SEGURIDAD LÓGICA	43
	9. PROGRAMA ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	47
	10. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO CENTRAL	53

		PÁGINA
	11. SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE APLICACIONES Y BASE DE DATOS	59
	12. GESTIÓN DE RESPALDOS DE APLICACIONES Y BASES DE DATOS	65
	13. SERVICIO DE VOZ Y DATOS	71
	14. DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y SITIOS WEB	81
II.	FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO	89
III.	INFORMACIÓN ADICIONAL	118
	DISPOSICIONES TRANSITORIAS	

INTRODUCCIÓN

Con fundamento en los artículos 19 y 27 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 7 fracción XXIII, 9 fracción X, 56 y 57 fracción XVI del Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación, la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC), ha elaborado el presente Manual de Procedimientos (MP), con el propósito de establecer de manera sistematizada las actividades a desarrollar por parte de los puestos que la integran y de conformidad con los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos.

El presente Manual contiene los objetivos y políticas de operación de cada uno de los procedimientos incluidos en el documento, la descripción narrativa de las actividades de los mismos con sus correspondientes diagramas de flujo, así como los formatos e instructivos de llenado que se utilizan en el desarrollo de los procedimientos en cuestión.

Para la elaboración del presente Manual intervinieron la Dirección General, la Dirección de Servicios, la Dirección General Adjunta de Planeación de Tecnologías, la Dirección de Planeación y Normatividad, la Dirección de Telecomunicaciones, la Dirección de Informatica, la Dirección General Adjunta de Estrategia Tecnológica y la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información.

Es importante señalar, que se deberán realizar revisiones periódicas por parte del personal responsable de la operación de los procedimientos contenidos en el documento, a fin de mantener actualizado el presente MP y éste sea un documento de apoyo para el desarrollo de las actividades encomendadas.

I. PROCEDIMIENTOS

1. ASIGNACIÓN Y RETIRO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESIÓN Y ESCANEO

OBJETIVO

Gestionar los bienes informáticos asignados a las unidades administrativas u órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Gobernación que requieran la utilización de equipamiento informático, para mantener actualizado el registro de todos los bienes informáticos entregados.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- La DGTIC asignará sólo un equipo de cómputo por usuario (portátil o escritorio).

- La DGTIC podrá asignar un equipo de cómputo adicional, si la justificación del requerimiento se encuentra fundada y motiva en el oficio de solicitud de servicio, misma que deberá ser validada y firmada por el titular del área requiriente, siendo la única excepción de entrega de oficio y justificación la Oficina del Secretario por la naturaleza de sus funciones.

- La DGTIC será la responsable de verificar en el sistema de registro de los bienes informáticos, la cantidad de equipos asignados a los usuarios de la Secretaría.

- La DGTIC informará a las Unidades Administrativas (UA) u Órganos Administrativos Desconcentrados (OAD) que será la responsable de realizar el llenado de forma correcta del Formato Único de Solicitud de Servicios Informáticos (Formato 1).

- La DGTIC informará al usuario que es el responsable del resguardo y del uso adecuado del equipo de cómputo; así como de la información almacenada en el mismo.

- Para efectos del presente procedimiento, el Departamento de Monitoreo de Servidores y Soporte a Usuarios (DMSSU), el Departamento de Operación de Servidores (DOS) y Departamento de Administración de Correo Electrónico (DACE) serán agrupados e identificados como Departamento de Servicios (DPS), toda vez que éstos realizan las actividades específicas enfocadas a su ámbito de competencia.

- El Departamento de Análisis de Desempeño de Indicadores de TIC´s (DADIT) informará al Centro de Atención Técnica (CAT) que será el responsable de generar de manera electrónica todos los reportes que estén involucrados.

- El DADIT a través del CAT será el responsable de registrar, clasificar, prioriza y asignará cada uno de los reportes involucrados a los departamentos responsables de manera electrónica para su atención, hasta su cierre.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN Y RETIRO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESIÓN Y ESCANEO		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1. Recibe de la UA u OAD, Oficio y/o reporte electrónico de solicitud de servicios de asignación o retiro de equipo de cómputo, impresión y escaneo, turna a la Dirección de Servicios (DS).	• Oficio de solicitud
Dirección de Servicios	2. Recibe Oficio de solicitud escanea y turna al Departamento de Bienes Informáticos (DBI) de forma electrónica para su registro y atención a través de la Subdirección de Administración de Proyectos, Implantaciones y Bienes Informáticos (SAPIBI), archiva Oficio de solicitud.	• Oficio de solicitud • Oficio de solicitud electrónico
Departamento de Bienes Informáticos	3. Recibe instrucción y Oficio de solicitud de servicio, notifica a la UA u OAD, para que proceda con el envío del Formato 1 al CAT vía correo electrónico.	• Oficio de solicitud electrónico
	4. Recibe Formato 1 del CAT a través del DADIT Reporte de servicio de asignación o retiro de equipo de cómputo, impresión y escaneo de manera electrónica, determina. **¿ASIGNACIÓN O RETIRO?** **RETIRO** **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 8** **ASIGNACIÓN**	• Formato 1 • Reporte electrónico

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN Y RETIRO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESIÓN Y ESCANEO		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Departamento de Bienes Informáticos	5. Proporciona número de serie para la solicitud de asignación para el equipo (cómputo, impresión o escaneo), y resguarda Formato 1. **¿ES EQUIPO DE CÓMPUTO?** **NO** **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 7** **SI**	• Formato 1 • Reporte electrónico
	6. Genera nomenclatura del equipo de cómputo para la asignación.	
	7. Genera el Resguardo Personal de Bienes o Servicios Informáticos (Formato 2), para solicitud de asignación de equipo de impresión y escaneo (en su caso, computo) y resguarda. **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 9**	• Formato 2
	8. Genera la Carta de Retiro de Bienes Informáticos (Formato 3) e integra al reporte electrónico, para solicitud de retiro de equipo de cómputo, impresión y escaneo y resguarda Formato 3.	• Formato 3 • Reporte electrónico
	9. Turna Reporte electrónico al DPS para atención del mismo.	• Reporte electrónico
Departamento de Servicios	10. Recibe, revisa, y atiende el Reporte electrónico, Formato 2 o 3 y turna al DBI.	• Formato 2 o 3 • Reporte electrónico

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN Y RETIRO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESIÓN Y ESCANEO		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Departamento de Bienes Informáticos	11. Recibe Reporte electrónico, valida y firma del usuario en Formato 2 o 3, documenta y cierra reporte de asignación o retiro de equipo de cómputo, impresión y escaneo.	• Reporte electrónico • Formato 2 o 3
	12. Turna evidencia de firma en el Formato 2 o 3 a la DS de manera electrónica, para que emita oficio de respuesta a la UA u OAD.	• Formato 2 o 3
Dirección de Servicios	13. Recibe Formato 2 o 3, elabora Oficio de respuesta y turna a la DGTIC para obtener firma.	• Oficio de respuesta • Formato 2 o 3
Dirección General de Tecnologias de la Información y Comunicaciones	14. Recibe, revisa Formato 2 o 3, firma Oficio de respuesta y turna a la DS para tramitar envío.	• Oficio de respuesta • Formato 2 o 3
Dirección de Servicios	15. Recibe Oficio de respuesta con Formato 2 o 3, envía a la UA u OAD, recaba Acuse y turna al DBI.	• Oficio de respuesta • Formato 2 o 3 • Acuse oficio de respuesta
Departamento de Bienes Informáticos	16. Recibe Acuse, clasifica Formato 2 o 3, integra a expediente y archiva. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	• Formato 2 o 3 • Acuse oficio de respuesta • Expediente

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN Y RETIRO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESIÓN Y ESCANEO

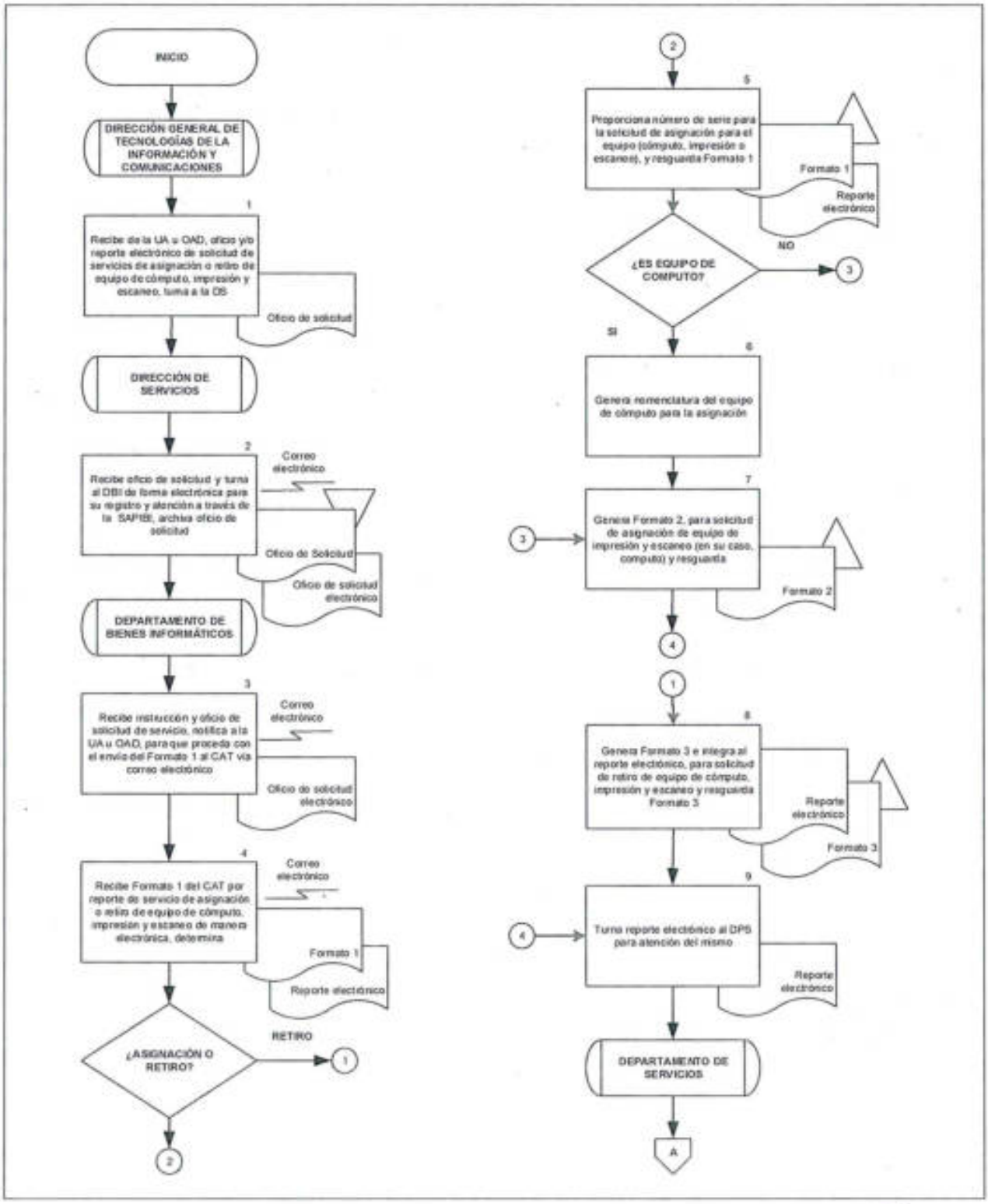
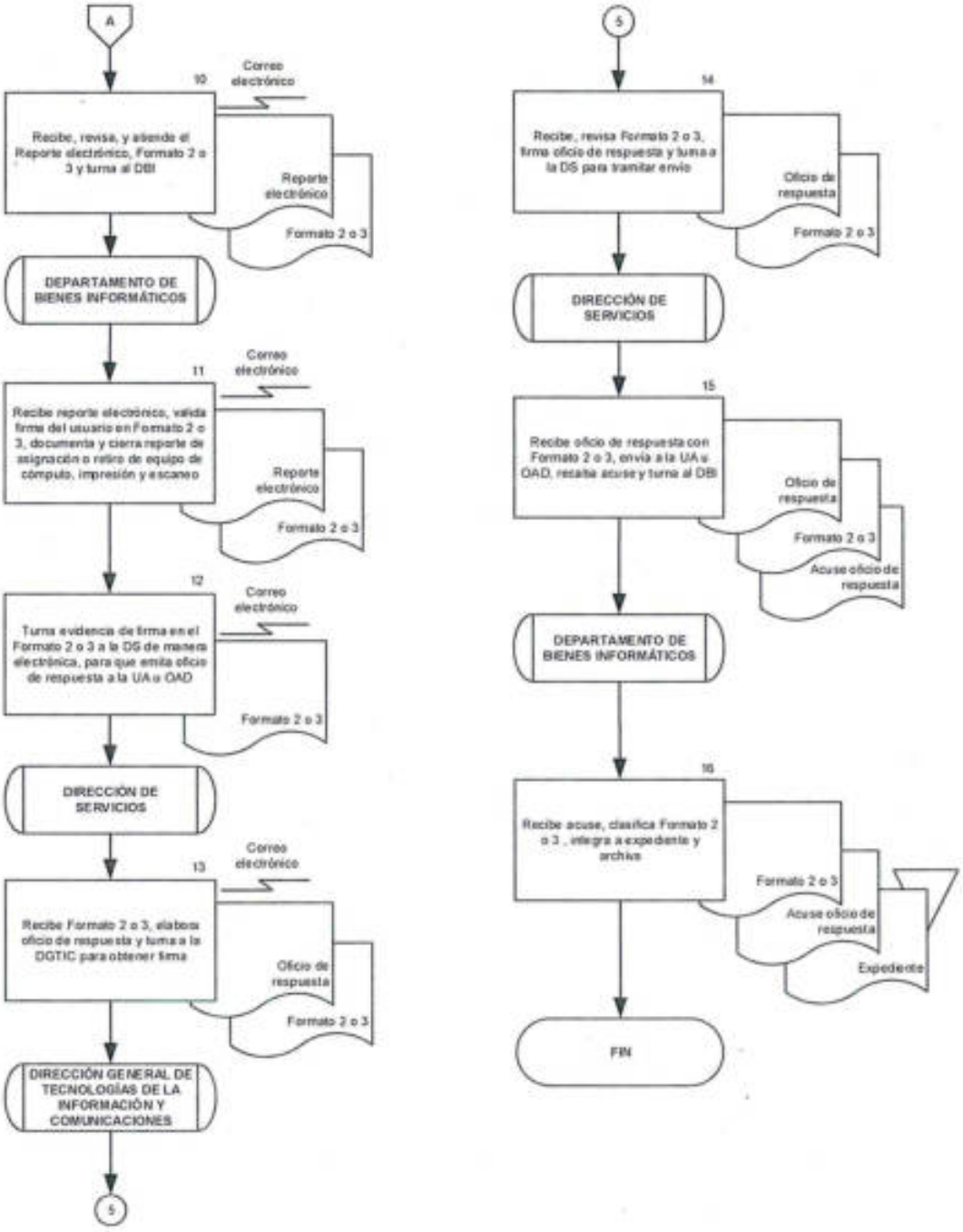


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN Y RETIRO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESIÓN Y ESCANEO



2. ASIGNACIÓN Y RETIRO DE SERVICIO DE INTERNET MÓVIL

OBJETIVO

Gestionar y mantener actualizado el registro de todos los servicios de internet móvil solicitados por las unidades administrativas u órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Gobernación que así lo requieran, con el propósito de dar continuidad a sus funciones cuando se encuentren fuera de las instalaciones de la Secretaria de Gobernación.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- La DGTIC proporcionara el servicio de internet móvil exclusivamente para usuarios con número de empleado de la SEGOB.
- La DGTIC solo asignará un servicio de internet móvil por usuario.
- La DGTIC informará al usuario que es responsable del resguardo y del uso adecuado del servicio.
- La DGTIC informará al usuario que no se podrá intercambiar la SIM CARD asignada con otro dispositivo de internet móvil.
- El DADIT informará al CAT que será el responsable de generar de manera electrónica todos los reportes que estén involucrados.
- El DADIT a través del CAT será el reponsable de registrar, clasificar, prioriza y asignará cada uno de los reportes involucrados a los departamentos responsables de manera electrónica para su atención, hasta su cierre.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN Y RETIRO DE SERVICIO DE INTERNET MÓVIL		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1. Recibe de la UA u OAD, Oficio y/o reporte electrónico de solicitud del servicio de internet móvil para su asignación o retiro, turna a la DS.	• Oficio de solicitud
Dirección de Servicios	2. Recibe Oficio de solicitud e instruye al DMSSU de forma electrónica para su registro y atención a través de la Subdirección Técnica y Soporte a Usuarios (STSU) y archiva el oficio de solictud	• Oficio de solicitud • Oficio de solicitud electrónico
Departamento de Monitoreo de Servidores y Soporte a Usuarios	3. Recibe Oficio de solicitud electrónico, analiza y determina el tipo de servicio solicitado. **TIPO DE SERVICIO** **RETIRO** **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 5** **ASIGNACIÓN**	• Oficio de solicitud electrónico
	4. Prueba funcionalidad del dispositivo y elabora Formato 2. **CONTINUA ACTIVIDAD No. 7**	• Formato 2
	5. Recibe dispositivo móvil y elabora Formato 3	• Formato 3
	6. Entrega Formato 3 a la UA y recaba firma de acuse en Formato 3 y resguarda. **CONTINUA ACTIVIDAD No. 8**	• Formato 3

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN Y RETIRO DE SERVICIO DE INTERNET MÓVIL		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Departamento de Monitoreo de Servidores y Soporte a Usuarios	7. Entrega a la UA u OAD el dispositivo móvil y Formato 2 recaba firma de acuse en Formato 2 y resguarda.	• Formato 2
	8. Notifica de manera electrónica a la DS sobre la asignación o retiro realizado del servicio de internet móvil a través de la STSU para que emita una respuesta a la UA.	• Formato 2 o 3
Dirección de Servicios	9. Recibe Formato 2 o 3, elabora Oficio de respuesta y turna a la DGTIC para obtener firma.	• Oficio de respuesta • Formato 2 o 3
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	10. Recibe, revisa Formato 2 o 3, firma Oficio de respuesta y turna a la DS para tramitar envio.	• Oficio de respuesta • Formato 2 o 3
Dirección de Servicios	11. Recibe Oficio de respuesta con Formato 2 o 3, envia a la UA u OAD, recaba Acuse y turna al DBI.	• Oficio de respuesta • Formato 2 o 3 • Acuse oficio de respuesta
Departamento de Bienes Informáticos	12. Recibe acuse, clasifica Formato 2 o 3 , integra a expediente y archiva. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	• Formato 2 o 3 • Acuse oficio de respuesta • Expediente

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN Y RETIRO DE SERVICIO DE INTERNET MÓVIL

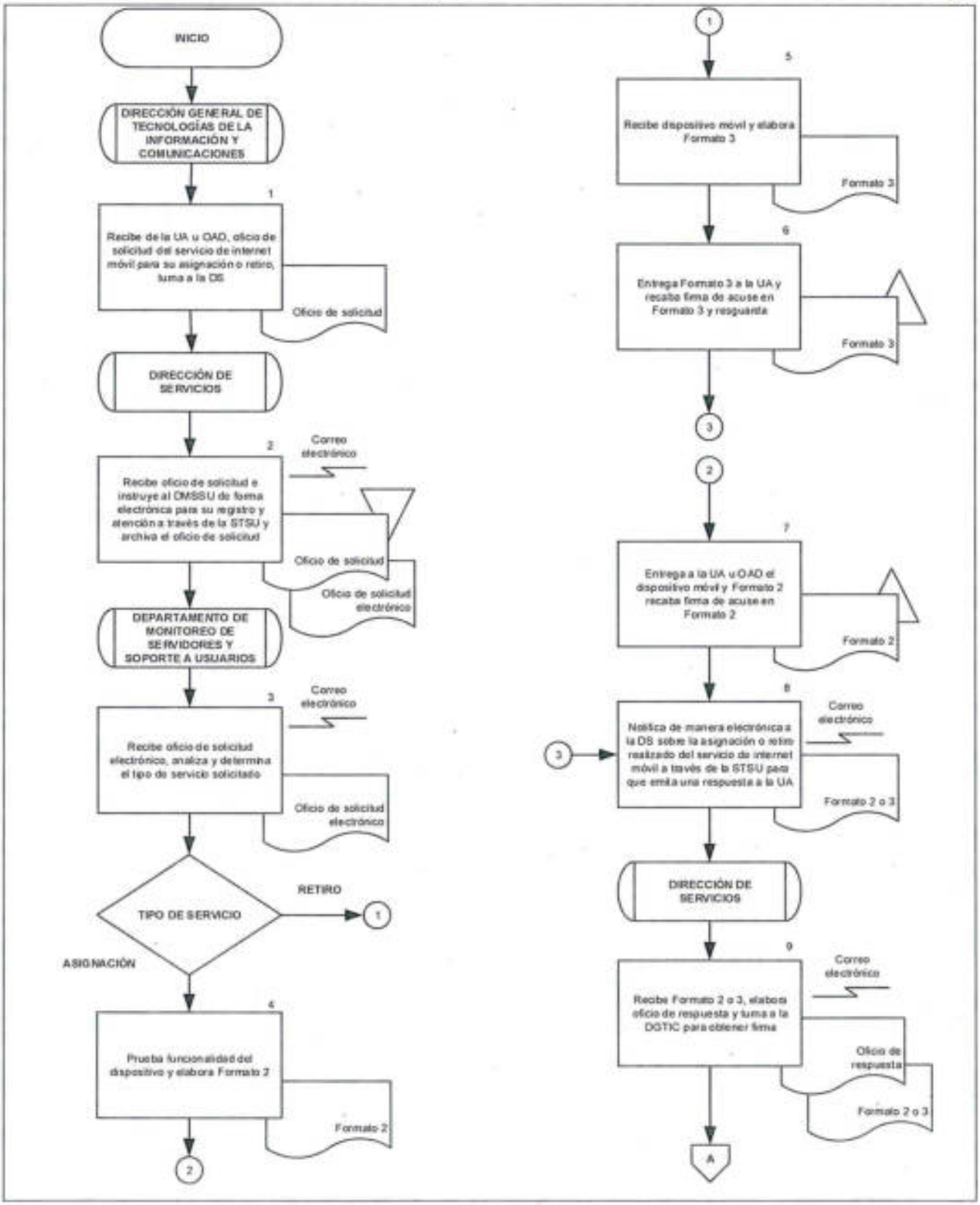
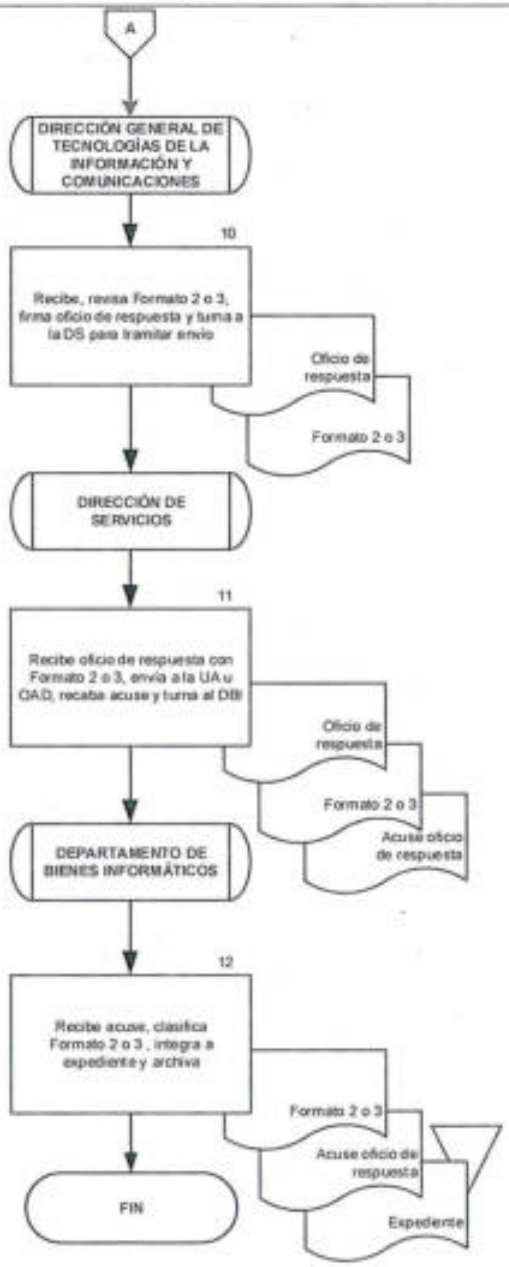


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN Y RETIRO DE SERVICIO DE INTERNET MÓVIL



3. ALTA, BAJA Y CAMBIO DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO

OBJETIVO

Gestionar y ejecutar altas, bajas y cambios de las cuentas de correo electrónico solicitados por las unidades administrativas, órganos administrativos desconcentrados y órganos autónomos de la Secretaría de Gobernación para las cuentas de buzón de correo electrónico, facilitando la comunicación entre los usuarios.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Para el presente procedimiento, la información que se registrará en la consola del aplicativo será:

  - Cuenta genérica: Responsable de la cuenta, UA, OAD y órganos autónomos (OA) y vigencia.
  - Cuenta personal: UA, OAD y OA, dirección, teléfono, puesto, departamento y número de empleado.

- El DADIT informará al CAT que será el responsable de generar de manera electrónica todos los reportes que estén involucrados.

- El DADIT a través del CAT será el reponsable de registrar, clasificar, prioriza y asignará cada uno de los reportes involucrados a los departamentos responsables de manera electrónica para su atención, hasta su cierre.

- Cuando la solicitud de servicio se refiera a bajas de cuenta y correo electrónico, el DACE será el responsable de eliminar el buzon de correo electrónico de la cuenta de dominio, cuando el área requiriente fundamente y motive la solicitud, misma que tendrá que ser validada y firmada por el titular del área requiriente.

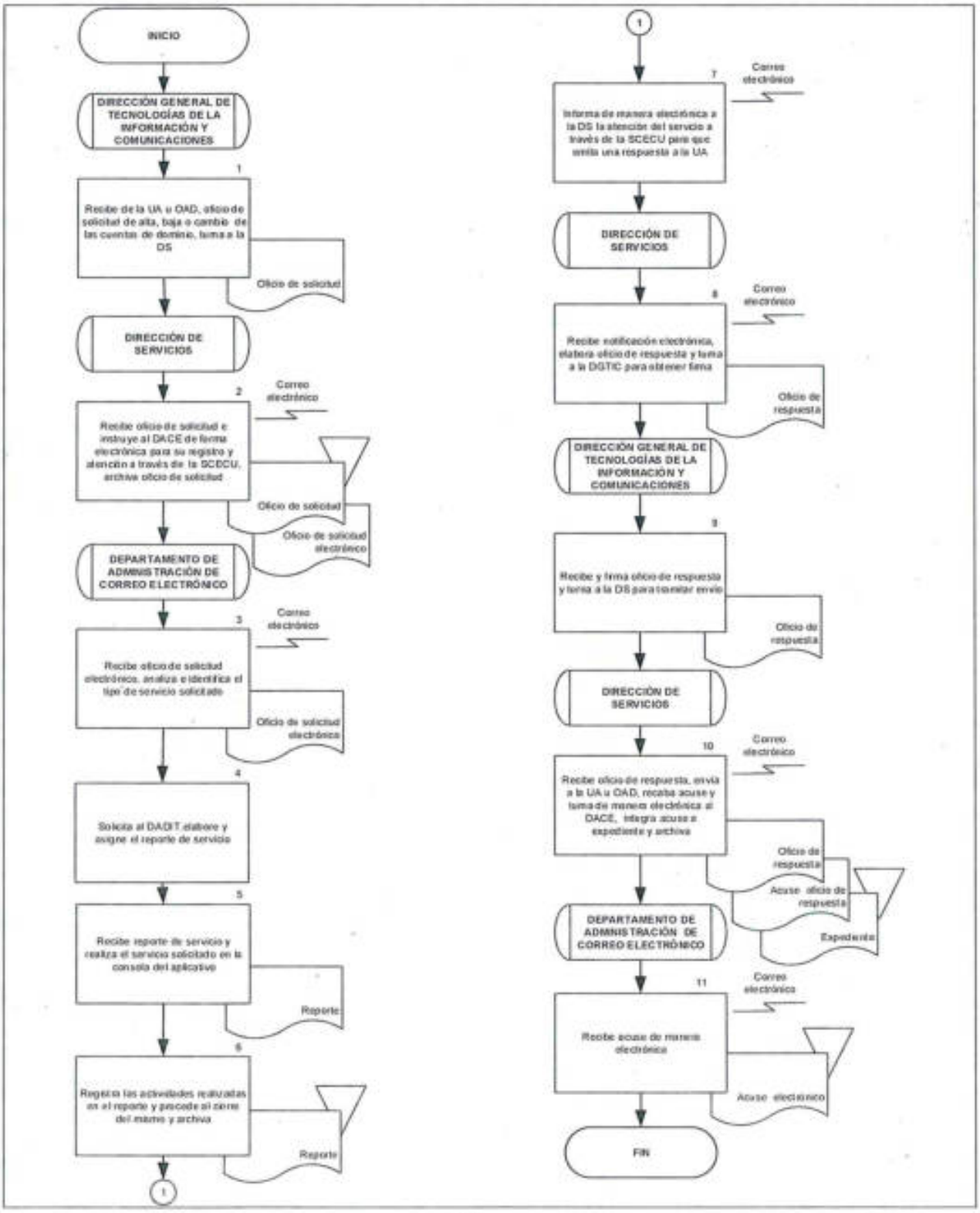
DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: ALTA, BAJA Y CAMBIO DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1. Recibe de la UA u OAD, Oficio y/o reporte electrónico de solicitud de alta, baja o cambio de las cuentas de dominio, turna a la DS.	• Oficio de solicitud
Dirección de Servicios	2. Recibe Oficio de solicitud e instruye al DACE de forma electrónica para su registro y atención a través de la Subdirección de Correo Electrónico y Comunicaciones Unificadas (SCECU), archiva Oficio de solicitud.	• Oficio de solicitud • Oficio de solicitud electrónico
Departamento de Administración de Correo Electrónico	3. Recibe Oficio de solicitud electrónico, analiza e identifica el tipo de servicio solicitado.	• Oficio de solicitud electrónico
	4. Solicita al DADIT elabore y asigne el Reporte de servicio.	
	5. Recibe Reporte de servicio y realiza el servicio solicitado en la consola del aplicativo.	• Reporte
	6. Registra las actividades realizadas en el Reporte y procede al cierre del mismo y archiva.	• Reporte
	7. Informa de manera electrónica a la DS la atención del servicio a través de la SCECU para que emita una respuesta a la UA.	
Dirección de Servicios.	8. Recibe notificación electrónica, elabora Oficio de respuesta y turna a la DGTIC para obtener firma.	• Oficio de respuesta

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: ALTA, BAJA Y CAMBIO DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	9. Recibe y firma Oficio de respuesta y turna a la DS para tramitar envío.	• Oficio de respuesta
Dirección de Servicios	10. Recibe oficio de respuesta, envía a la UA u OAD, recaba acuse y turna de manera electrónica al DACE, integra acuse al expediente y archiva.	• Oficio de respuesta • Acuse oficio de respuesta • Expediente
Departamento de Administración de Correo Electrónico	11. Recibe acuse de manera electrónica y archiva. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	• Acuse electrónico

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: ALTA, BAJA Y CAMBIO DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO



4. EMISIÓN DE OPINIÓN TECNICA

OBJETIVO

Emitir la opinión técnica para determinar si el equipo informático, de las unidades administrativas u órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Gobernación por sus condiciones técnicas de operación se encuentra obsoleto, e incide en el cumplimiento de las atribuciones de la institución, al haber concluido su tiempo de vida útil y su desempeño se vuelve insuficiente.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- La DGTIC informará a la UA u OAD que serán las responsables de solicitar la opinión técnica de equipo informático, por escrito dirigido al titular de la DGTIC.

- La DGTIC informará a la UA u OAD que para presentar la relación de bienes a dictaminar deberán contener al menos los siguientes datos:

  - Equipo.
  - Marca.
  - Modelo.
  - Serie.
  - Numero de Inventario.

- El DMSSU se apoyará en el Sistema de Administración de Inventarios (SAI) o en el Sistema de Modernización de Almacenes e Inventarios (SMAI) de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, para validar los bienes a dictaminar.

- El DADIT informará al CAT que será el responsable de generar de manera electrónica todos los reportes que estén involucrados.

- El DADIT a través del CAT será el reponsable de registrar, clasificar, prioriza y asignará cada uno de los reportes involucrados a los departamentos responsables de manera electrónica para su atención, hasta su cierre.

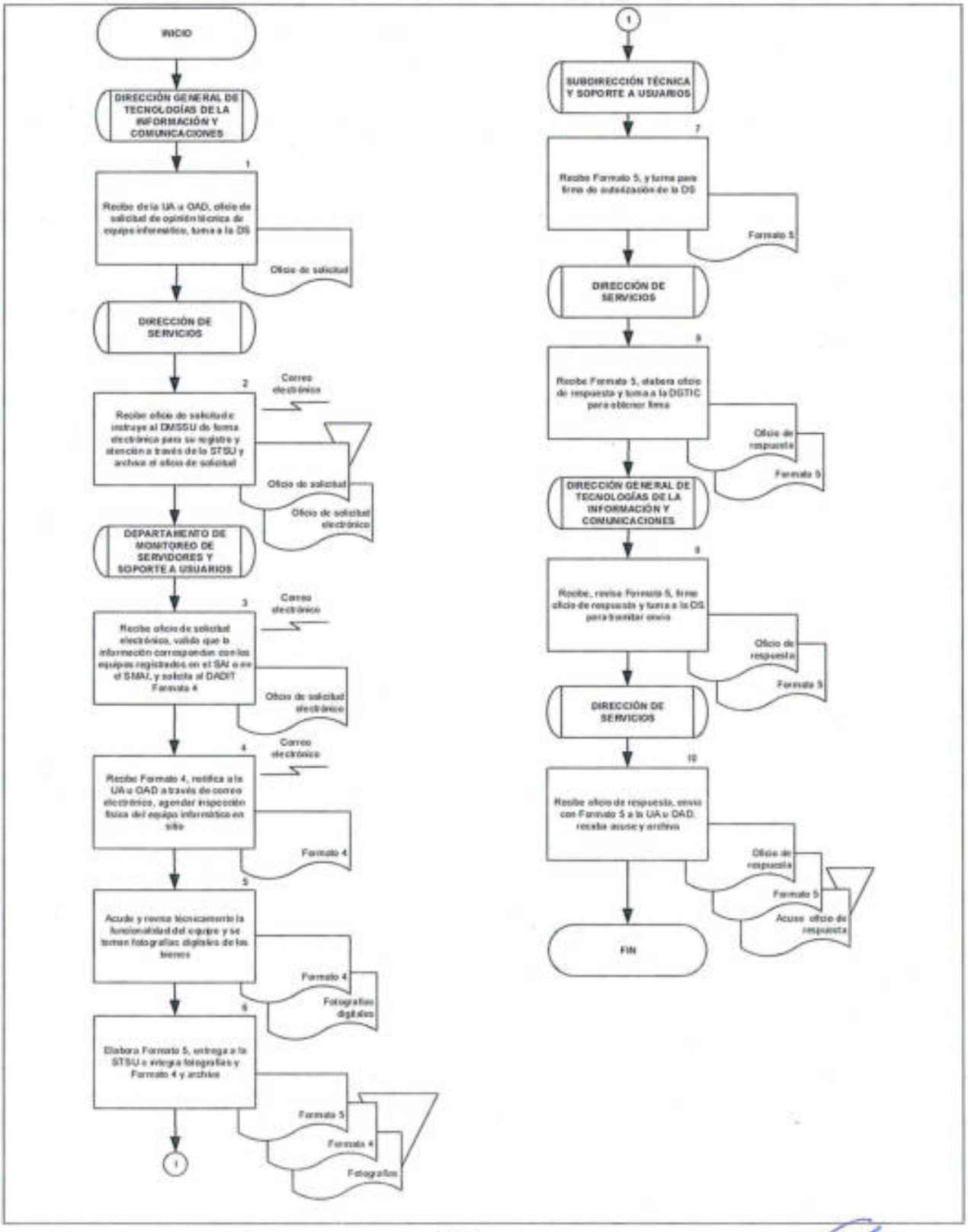
DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE OPINIÓN TECNICA		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1. Recibe de la UA u OAD, Oficio de solicitud de opinión técnica de equipo informático, turna a la DS.	• Oficio de solicitud
Dirección de Servicios	2. Recibe Oficio de solicitud e instruye al DMSSU de forma electrónica para su registro y atención a través de la STSU y archiva el oficio de solicitud.	• Oficio de solicitud • Oficio de solicitud electrónico
Departamento de Monitoreo de Servidores y Soporte a Usuarios	3. Recibe Oficio de solicitud electrónico, valida que la marca, número de serie e inventario correspondan con los equipos registrados en el SAI o en el SMAI, y solicita al DADIT Reporte de Requerimiento (Formato 4).	• Oficio de solicitud electrónico
	4. Recibe Formato 4, notifica a la UA u OAD a través de correo electrónico, agendar inspección física del equipo informático en sitio.	• Formato 4
	5. Acude y revisa técnicamente la funcionalidad del equipo y se toman fotografías digitales de los bienes.	• Formato 4 • Fotografias digitales
	6. Elabora Opinión Técnica de Bienes Informáticos (Formato 5), entrega a la STSU e integra Fotografías, Formato 4 y Archiva.	• Formato 5 • Formato 4 • Fotografias
Subdirección Técnica y Soporte a Usuarios	7. Recibe Formato 5, y turna para firma de autorización de la DS.	• Formato 5
Dirección de Servicios	8. Recibe Formato 5, elabora Oficio de respuesta y turna a la DGTIC para obtener firma.	• Oficio de respuesta • Formato 5

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE OPINIÓN TECNICA		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	9. Recibe, revisa Formato 5, firma Oficio de respuesta y turna a la DS para tramitar envío.	• Oficio de respuesta • Formato 5
Dirección de Servicios	10. Recibe Oficio de respuesta, envía con Formato 5 a la UA u OAD, recaba Acuse y archiva. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	• Oficio de respuesta • Formato 5 • Acuse oficio de respuesta

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE OPINIÓN TECNICA



5. CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE EQUIPO TECNOLÓGICO

OBJETIVO

Proveer de documentación que acredite a las unidades administrativas u órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Gobernación el no adeudo de equipo tecnológico a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Para efectos del presente procedimiento, el DMSSU, el DOS y DACE serán agrupados e identificados como DPS, toda vez que éstos realizan las actividades específicas enfocadas a su ámbito de competencia.

- El DADIT informará al CAT que será el responsable de generar de manera electrónica todos los reportes que estén involucrados.

- El DADIT a través del CAT será el reponsable de registrar, clasificar, prioriza y asignará cada uno de los reportes involucrados a los departamentos responsables de manera electrónica para su atención, hasta su cierre.

- La DGTIC será la responsable de verificar en el sistema de registro de los bienes informáticos, la cantidad de equipos asignados a los usuarios de la Secretaría (Computadora de escritorio, Laptop, Monitor, Impresora, Escáner, Proyector, Multifuncional, Fotocopiadora, Software, Cuenta personal, Cuenta genérica, Internet Móvil (BAM)).

- La DGTIC informará a la UA si al momento de la emisión de la constancia de no adeudo de equipo tecnológico, el usuario por causas inputables al mismo, tuviera algún adeudo económico por el manejo inadecuado, robo o estravio de algún bien.

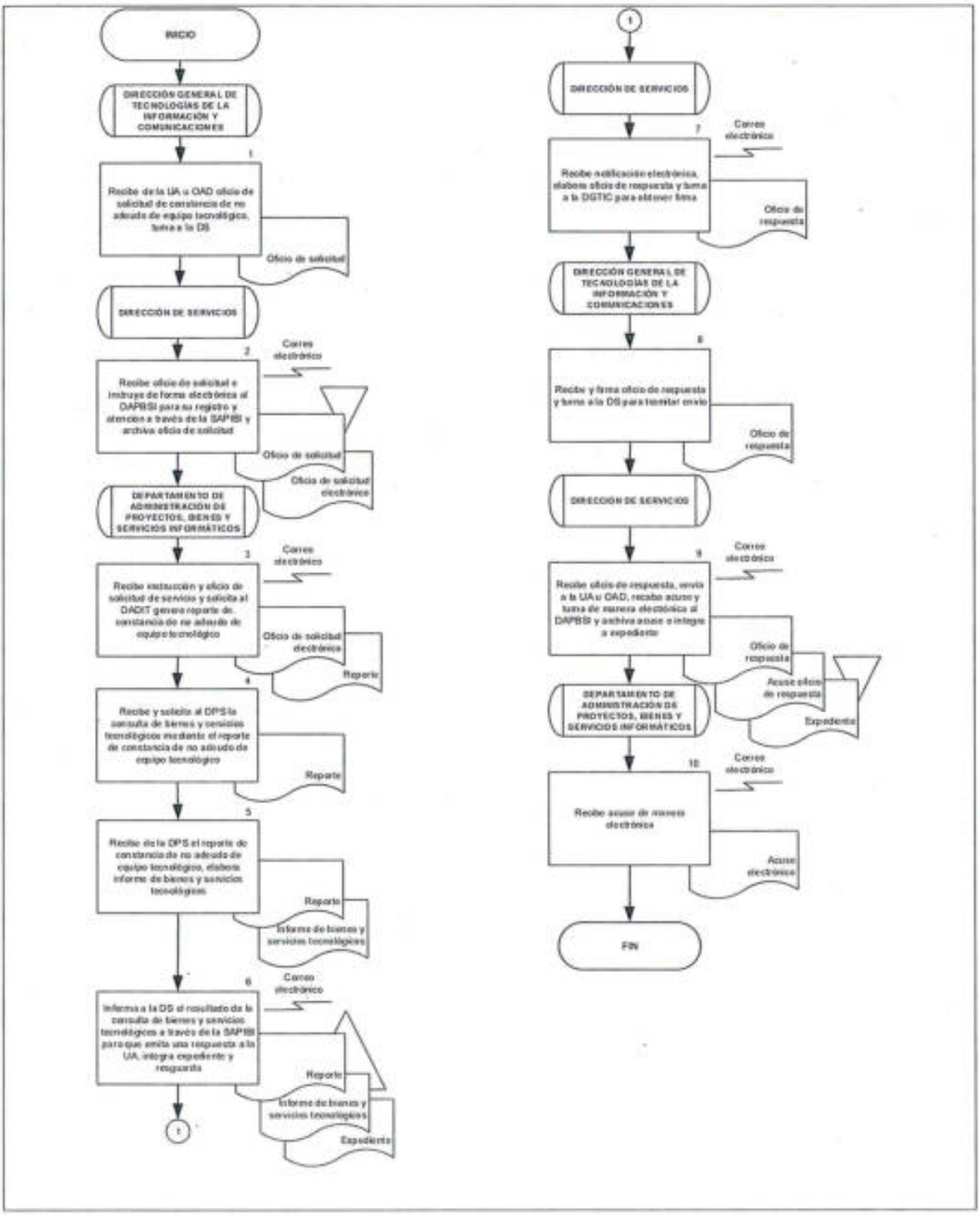
DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE EQUIPO TECNOLÓGICO		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1. Recibe de la UA u OAD Oficio de solicitud de constancia de no adeudo de equipo tecnológico, turna a la DS.	• Oficio de solicitud
Dirección de Servicios	2. Recibe Oficio de solicitud e instruye de forma electrónica al Departamento de Administración de Proyectos, Bienes y Servicios Informáticos (DAPBSI) para su registro y atención a través de la SAPIBI y archiva oficio de solicitud.	• Oficio de solicitud • Oficio de solictud electrónico
Departamento de Administración de Proyectos, Bienes y Servicios Informáticos	3. Recibe instrucción y Oficio de solicitud de servicio y solicita al DADIT genere Reporte de. constancia de no adeudo de equipo tecnológico.	• Oficio de solictud electrónico • Reporte
	4. Recibe y solicita al DPS la consulta de bienes y servicios tecnológicos mediante el Reporte de constancia de no adeudo de equipo tecnológico.	• Reporte
	5. Recibe de la DPS el Reporte de constancia de no adeudo de equipo tecnológico, elabora Informe de bienes y servicios tecnológicos.	• Reporte • Informe de bienes y servicios tecnológicos
	6. Informa a la DS de manera electrónica el resultado de la consulta de bienes y servicios tecnológicos a través de la SAPIBI para que emita una respuesta a la UA, integra Expediente y resguarda Informe y reporte.	• Reporte • Informe de bienes y servicios tecnológicos • Expediente

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE EQUIPO TECNOLÓGICO		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección de Servicios.	7. Recibe notificación electrónica, elabora Oficio de respuesta y turna a la DGTIC para obtener firma.	• Oficio de respuesta
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	8. Recibe y firma Oficio de respuesta y turna a la DS para tramitar envío.	• Oficio de respuesta
Dirección de Servicios	9. Recibe Oficio de respuesta, envía a la UA u OAD, recaba acuse y turna de manera electrónica al DAPBSI, integra a expediente el acuse y archiva.	• Oficio de respuesta • Acuse oficio de respuesta • Expediente
Departamento de Administración de Proyectos, Bienes y Servicios Informáticos	10. Recibe Acuse de manera electrónica. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	• Acuse electrónico

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE EQUIPO TECNOLÓGICO



6. PLAN INSTITUCIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO

Elaborar el plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones de la Secretaría de Gobernación, con los proyectos que se soliciten, conforme lo establecido en el manual de aplicación general en la materia, y considerando las disposiciones del Plan Nacional de Desarrollo, el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, a fin de dar cumplimiento con los objetivos y metas establecidas por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- La DGTI, por conducto de la Dirección General Adjunta de Estrategia Tecnológica (DGAET), será la encargada de elaborar el anteproyecto del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC) para la Dependencia.

- La DGTIC solicitará a las UA y OAD remitir en la primera semana del mes de octubre de cada año sus iniciativas y proyectos de TIC del año siguiente para conformar el PETIC, como repuesta a la circular que emite la DGTIC para dicho caso.

- La DGTIC solicitará a las UA y OAD que deberán ingresar a la página web vigente de la SEGOB que muestra el formato en línea, así como una presentación que les permite guiar su elaboración, el acceso a este vínculo se da a través de usuario y contraseña que en caso de no contar con ellos deberán solicitarlo a la DGTIC, a efecto de agilizar el llenado de las iniciativas y proyectos de la Cartera Ejecutiva de Proyectos para cada ejercicio.

- La DGTI por conducto de la Subdirección de Proyectos Estratégicos de Tecnologías de la Información (SPETI), la Subdirección de Sistemas de Gestión de Tecnologías de la Información (SSGTI) y la Subdirección de Riesgos en Materia de Tecnologías de la Información (SRMTI), deberá identificar como máximo 7 Proyectos de TIC como estratégicos, considerando como criterio preferentemente para su identificación, que aporten mayores beneficios a la población o cuenten con alto impacto en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- La DGTI integrará el portafolios estratégicos y operativos con las iniciativas y proyectos de TIC que reciba de las UA y OAD.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: PLAN INSTITUCIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1. Instruye a la DGAET, elaborar Oficio circular de solicitud a las UA y OAD envíen sus Iniciativas o proyectos de TIC del ejercicio fiscal siguiente.	
Dirección General Adjunta de Estrategia Tecnológica	2. Recibe instrucción y solicita a la SPETI por conducto de la DGTI elabore Oficio circular de solicitud de requerimientos de iniciativas o proyectos de TIC a las UA y OAD.	
Subdirección de Proyectos Estratégicos de Tecnologías de la Información	3. Recibe instrucción, elabora Oficio circular de solicitud de requerimientos a las UA y OAD, turna a la DGTI para su revisión y Visto Bueno (Vo.Bo.).	• Oficio circular
Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	4. Recibe rubrica y turna el Oficio circular a la DGAET.	• Oficio circular
Dirección General Adjunta de Estrategia Tecnológica	5. Recibe Oficio circular, rubrica y turna a la DGTIC.	• Oficio circular
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	6. Recibe Oficio circular, firma e instruye el envío por medio de control de gestión o mensajería, recaba acuse y archiva.	• Oficio circular • Acuse
	7. Recibe de la UA y OAD, Iniciativas y proyectos TIC relacionadas, turna a la DGAET para su atención.	• Iniciativas y proyectos TIC
Dirección General Adjunta de Estrategia Tecnológica	8. Recibe Iniciativas y proyectos TIC, analiza y turna a la DGTI, para el análisis de la definición de portafolios estratégicos y operativos.	• Iniciativas y proyectos TIC

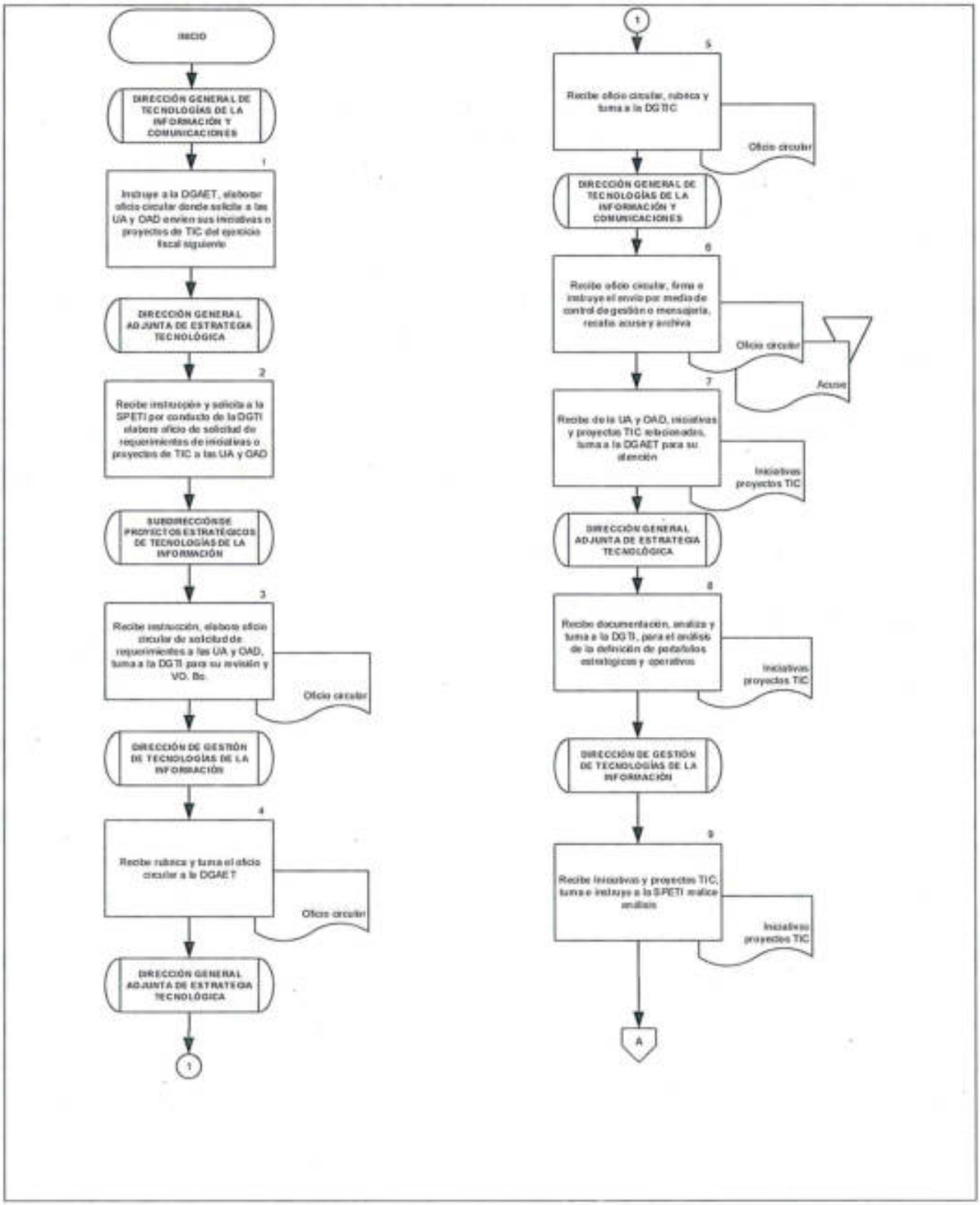
DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: PLAN INSTITUCIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	9. Recibe Iniciativas y proyectos TIC, turna e instruye a la SPETI realice análisis.	• Iniciativas y proyectos TIC
Subdirección de Proyectos Estratégicos de Tecnologías de la Información	10. Recibe Iniciativas y proyectos TIC, clasifica, analiza. **¿LA INFORMACIÓN ES SUFICIENTE PARA INTEGRAR LOS PORTAFOLIOS?** **SI** **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 12** **NO**	• Iniciativas y proyectos TIC
	11. Solicita información complementaria a la UA o OAD de Iniciativas y proyectos TIC. **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 10**	• Iniciativas y proyectos TIC
	12. Elabora Propuesta de portafolios operativos y estratégicos TIC, turna a la SRMTI.	• Iniciativas y proyectos TIC • Propuesta portafolio
Subdirección de Riesgos en Materia de Tecnologías de la Información	13. Recibe Propuesta portafolio y envía documento de gestión de riesgos de portafolios operativos y estratégicos TI, turna a SSGTI para la generación de Tableros de indicadores.	• Iniciativas y proyectos TIC • Propuesta portafolio
Subdirección de Sistemas de Gestión de Tecnologías de la información	14. Recibe Propuesta portafolio e Iniciativas y proyectos TIC, integra, genera Tableros de indicadores de desempeño, archiva iniciativas proyectos TIC y turna a la DGTI.	• Iniciativas y proyectos TIC • Propuesta portafolio • Tableros de indicadores

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: PLAN INSTITUCIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	15. Recibe Propuesta portafolio y Tableros de indicadores, valida calidad, objetividad de la propuesta de portafolio, planes de gestión de riesgos y tableros de indicadores de desempeño y entrega a la DGAET.	• Propuesta portafolio • Tableros de indicadores
Dirección General Adjunta de Estrategia Tecnológica	16. Recibe Propuesta portafolio y Tableros de indicadores, valida y verifica que este alineada a los objetivos de las planeación estratégica de la DGTIC, integra en carpeta y presenta a la DGTIC.	• Propuesta portafolio • Tableros de indicadores • Carpeta
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	17. Recibe Carpeta con documentación y aprueba los Portafolios y archiva. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	• Carpeta • Portafolios

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO

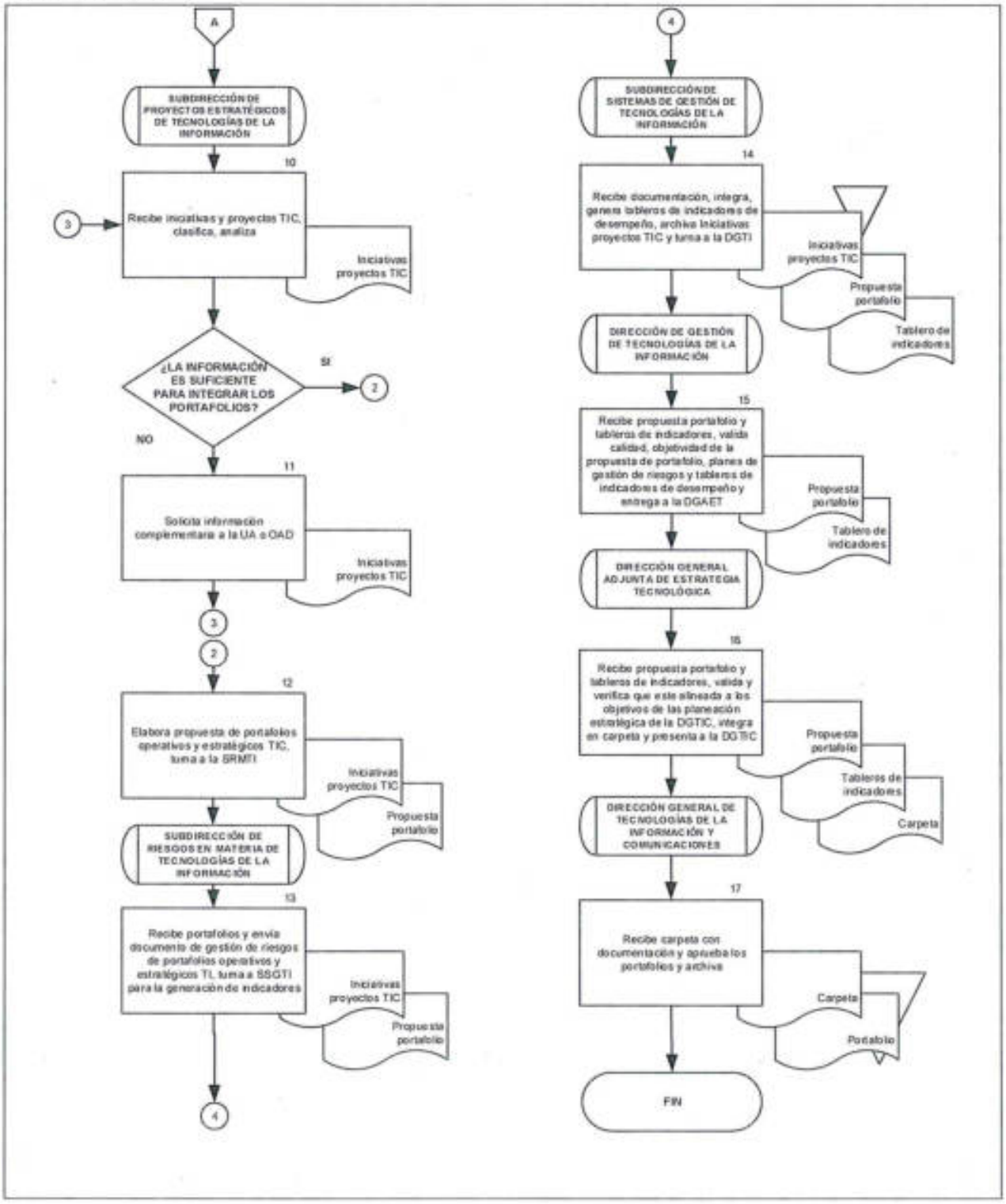
PROCEDIMIENTO: PLAN INSTITUCIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: PLAN INSTITUCIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



7. DICTAMEN DE VIABILIDAD TÉCNICA PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE TIC

OBJETIVO

Dictaminar la viabilidad técnica a través de la planeación y evaluación de las solicitudes de las unidades administrativas u órganos administrativos desconcentrados en materia de tecnologías de la información y comunicación, así como de las propuestas técnicas presentadas por los proveedores, para asegurar que cumplan con la normatividad y estándares establecidos.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- La DGTIC, por conducto de la Dirección de Planeación y Normatividad (DPN), será la responsable de elaborar el Dictamen de Viabilidad Técnica (DVT) para los proyectos de TI de las UA y OAD de la SEGOB.

- Para efectos del presente procedimiento se entenderá como soporte documental, la siguiente:

  - Cuando el origen de la adquisición proviene de una UA u OAD:
    - Solicitud de Dictamen de Viabilidad Técnica.
    - Ficha Técnica.
    - Propuesta Técnica de los Proveedores implicados en el proyecto.
    - Propuesta Económica de los Proveedores implicados en el proyecto.
    - Constancia de Suficiencia Presupuestal.
    - Estudio de Factibilidad.
    - Opinión Favorable del Órgano Interno de Control.
    - Opinión Favorable de la Unidad de Gobierno Digital.

  - Cuando el origen de la adquisición proviene de la DGTIC.
    - Ficha Técnica.
    - Invitación.
    - Propuesta Técnica de los Proveedores implicados en el proyecto.
    - Propuesta Económica de los Proveedores implicados en el proyecto.
    - Constancia de Suficiencia Presupuestal.
    - Opinión Favorable del Órgano Interno de Control.
    - Opinión Favorable de la Unidad de Gobierno Digital.
    - Estudio de mercado

- La DPN será la responsable de validar normativamente la Solicitud de Dictamen de Viabilidad Técnica, así como del soporte documental que entreguen las UA y OAD en materia de TIC, para asegurar que cumplan con la normatividad y estándares establecidos.

- El DVT deberá contener la rúbrica y firma de los puestos siguientes:

  - Dirección de Servicios.
  - Dirección General Adjunta de Estrategia Tecnológica.
  - Dirección General Adjunta de Planeación de Tecnologías y la
  - Dirección de Telecomunicaciones, en caso de ser requerida.

- Para el presente procedimiento, la Subdirección de Normatividad e Integración de Proyectos, la Subdirección de Evaluación de Proyectos Tecnologicos y la Subdirección de Planeación, serán agrupadas e identificadas como: Subdirección de Evaluación e Integración (SEI), considerando que en el desarrollo del procedimiento existe vinculación de actividades enfocadas a su ámbito de competencia.

- Para el presente procedimiento, el Departamento de Procesamiento de Información, el Departamento de Dictaminación de Proyectos, el Departamento de Planeación y Control de Tecnologías de la Información, el Departamento de Integración de Información, el Departamento de Seguimiento de Proyectos Tecnológicos, el Departamento de Enlace y Apoyo de Tecnologias de la Información y el Departamento de Evaluación Técnica, serán agrupados e identificados como: Departamento de Análisis y Dictaminación (DAD), considerando que en el desarrollo del procedimiento existe vinculación de actividades enfocadas a su ámbito de competencia.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: DICTAMEN DE VIABILIDAD TÉCNICA PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE TIC		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1. Recibe de la UA u OAD Oficio de solicitud de dictamen de viabilidad técnica y turna a la DPN a través de la DGAPT para su atención.	• Oficio de solicitud
Dirección de Planeación y Normatividad	2. Recibe Oficio de solicitud de dictamen de viabilidad técnica y turna al DAD, a través de la SEI, para su atención.	• Oficio de solicitud
Departamento de Análisis y Dictaminación	3. Recibe Oficio de solicitud con soporte documental y analiza la información recibida y resgurada. **¿LA INFORMACIÓN ES CONSISTENTE Y COMPLETA?** **SI** **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 8** **NO**	• Oficio de solicitud
	4. Elabora Oficio de solicitud de documentación faltante o corregida y turna a la DPN a través de la SP para firma de DGTIC, resguarda soporte documental.	• Oficio de solicitud de documentación faltante o corregida
Dirección de Planeación y Normatividad	5. Recibe y analiza Oficio de solicitud de documentación faltante o corregida, rubrica y turna a la DGTIC para firma a través del DGAPT.	• Oficio de solicitud de documentación faltante o corregida

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: DICTAMEN DE VIABILIDAD TÉCNICA PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE TIC		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	6. Recibe, analiza y firma Oficio de solicitud de documentación faltante o corregida, turna a la DPN a través del DGAPT, envía el oficio mediante Sistema de control de gestión.	• Oficio de solicitud de documentación faltante o corregida
Dirección de Planeación y Normatividad	7. Recibe Oficio de solicitud de documentación faltante o corregida firmado, envía mediante control de gestión, recaba acuse y archiva. **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 1**	• Oficio de solicitud de documentación faltante o corregida • Acuse
Departamento de Análisis y Dictaminación	8. Analiza la viabilidad técnica, normativa y económica del proyecto y resguarda. **¿EL PROYECTO ES VIABLE?** **SI** **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 12** **NO**	• Oficio de solicitud de documentación faltante o corregida
	9. Elabora Oficio de no viabilidad técnica describiendo los argumentos por los que no es viable el proyecto, turna a la DPN, a través de la SEI y resguarda soporte documental.	• Oficio de no viabilidad técnica • Soporte documental
Dirección de Planeación y Normatividad	10. Recibe y analiza Oficio de no viabilidad técnica, rubrica y turna a la DGTIC a través del Sistema de control de gestión, para firma a través de la DGAPT.	• Oficio de no viabilidad técnica

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: DICTAMEN DE VIABILIDAD TÉCNICA PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE TIC		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	11. Recibe, analiza y firma Oficio de No viabilidad técnica, envía mediante Sistema de control de gestión y obtiene Acuse de oficio y resguarda. **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 19**	• Oficio de no viabilidad técnica • Acuse electrónico
Departamento de Análisis y Dictaminación	12. Elabora DVT, agrega condiciones a verificar por parte de la UA u OAD solicitante, rubrica, firma y turna a la DPN mediante la SEI.	• DVT
Dirección de Planeación y Normatividad	13. Recibe, analiza y determina. **¿EL CONTENIDO DEL DVT SATISFACE EL MARCO TÉCNICO Y NORMATIVO?** **SI** **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 15** **NO**	• DVT
	14. Solicita al DAD la actualización del DVT, a través de la SEI. **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 12**	• DVT
	15. Obtiene rúbricas y firmas de los puestos requeridos en el DVT, turna y solicita al DAD elaborar Oficio de entrega, a través de la SEI.	• DVT
Departamento de Análisis y Dictaminación	16. Recibe instrucción y DVT, elabora Oficio de entrega a la UA u OAD solicitante, digitaliza el DVT con firmas completas y turna al DPN, a través de la SEI.	• DVT • Oficio de entrega

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: DICTAMEN DE VIABILIDAD TÉCNICA PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE TIC		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección de Planeación y Normatividad	17. Recibe y analiza Oficio de entrega, rubrica y turna al DGTIC para firma a través del DGAPT.	• DVT • Oficio de entrega
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	18. Recibe, analiza y firma Oficio de entrega, envía junto con el DVT mediante Sistema de control de gestión.	• DVT • Oficio de entrega
	19. Obtiene acuse de Oficio de entrega, mediante Sistema de control de gestión y turna a la DPN a través de la DGAPT.	• Acuse de oficio de entrega del DVT
Dirección de Planeación y Normatividad	20. Turna al DAD acuse de oficio de entrega del DVT.	• Acuse de oficio de entrega del DVT
Departamento de Análisis y Dictaminación	21. Recibe el acuse de Oficio entrega del DVT construye expediente electrónico del proyecto, archiva. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	• Acuse de oficio de entrega del DVT • Soporte documental

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: DICTAMEN DE VIABILIDAD TÉCNICA PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE TIC

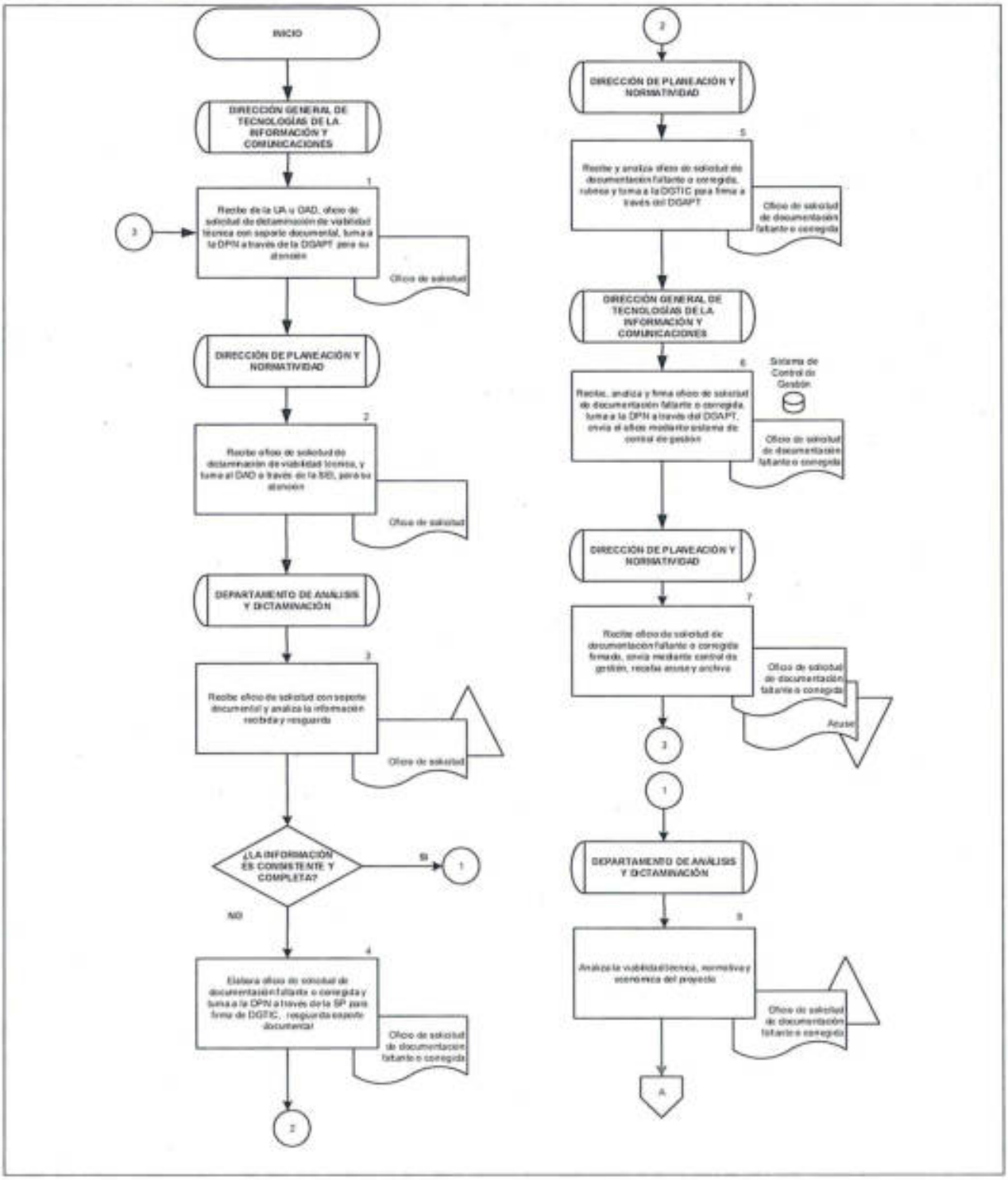


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: DICTAMEN DE VIABILIDAD TÉCNICA PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE TIC

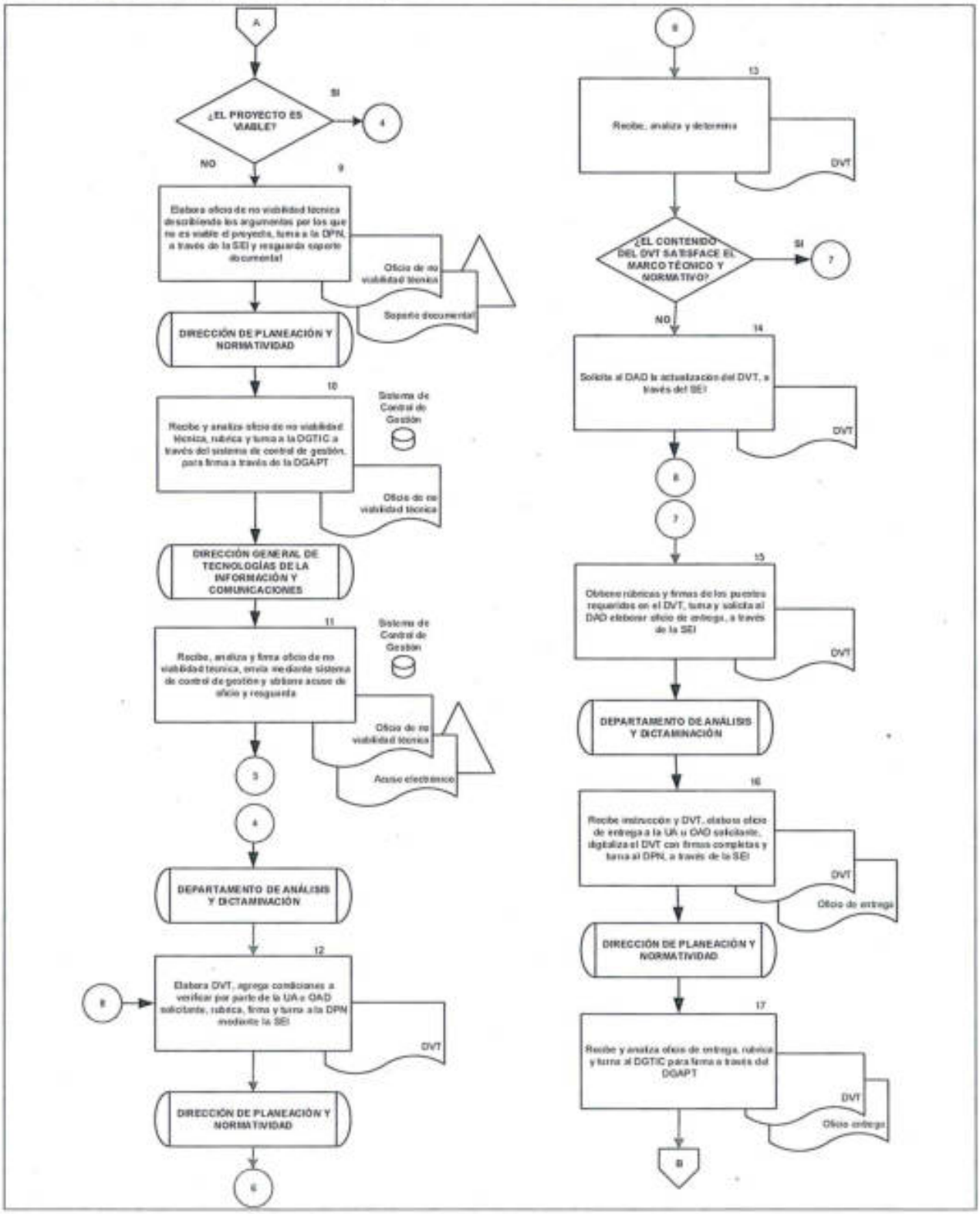
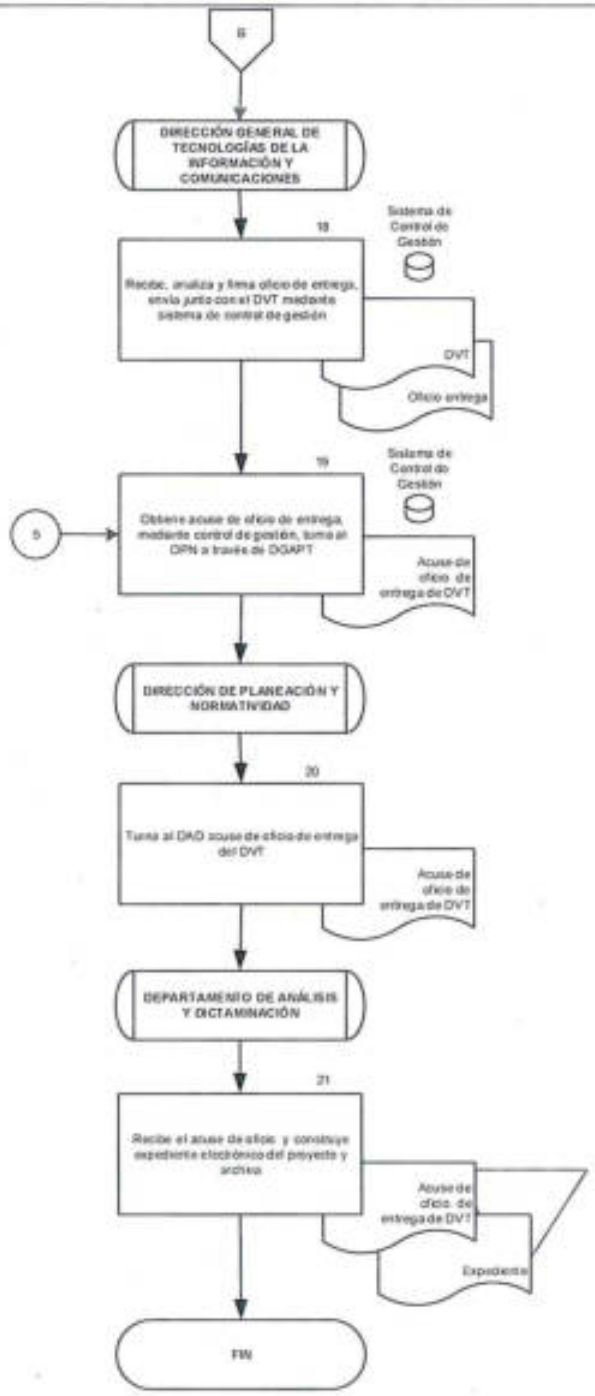


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: DICTAMEN DE VIABILIDAD TÉCNICA PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE TIC



8. GESTIÓN DE SERVICIOS DE SEGURIDAD LÓGICA

OBJETIVO

Gestionar los servicios de certificados de seguridad, análisis de vulnerabilidades, nombre de dominio, Internet, permisos de firewall para los controles de acceso a las unidades administrativas u órganos administrativos desconcentrados a fin de controlar y vigilar los accesos de navegación.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- La DGTIC informará que la solicitud serán autorizadas y atendidas el personal de la Secretaría y deberán registrarse mediante el Centro de Atención Técnica (CAT) el cual genera un número de ticket para el seguimiento de la solicitud.

- La DGTIC informará que todas las solicitudes de permisos de firewall presentadas por las UA u OAD deberán incluir el Formato de Solicitud de Política de Seguridad (Formato 8) y sólo atenderá el otorgamiento de accesos para:

  - Accesos a Aplicaciones internas.
  - Accesos a Servidores.
  - Accesos a Bases de Datos.
  - Accesos para transferencia de Datos.
  - Accesos para conexión remota.
  - Apertura de puertos.

- La DGTIC será la responsable de autorizar las solicitudes de petición de acceso a Internet de las UA y OAD deberán incluir el Formato Requerimiento de Servicios (Formato 9)

- La DGTIC informará a las UA y OAD que deberán elaborar su solicitud de requerimiento en el CAT, cuando se trate de las siguientes solicitudes e incidencias:
  - Acceso a páginas de internet.
  - Acceso a aplicaciones web autorizadas.
  - Acceso a páginas de internet autorizadas por puertos diferentes.

- La DGTIC informará a las UA y OAD que deberán elaborar Oficio en caso de que la solicitud no sea de acuerdo al perfil del cargo.

- La DGTIC informará que los datos que debe contener la solicitud para brindar el servicio de nombre de dominio son:
  - Nombre de dominio DNS.

- Dirección IP del dominio solicitado.

– La DGTIC informará que los únicos tipos de servicios que podrán ser atendidos serán:

  - Alta de nuevo dominio.
  - Baja de dominio.
  - Cambio de nombre de dominio.
  - Cambio de IP de dominio.

– La DGTIC informará que los datos que debe contener la solicitud para brindar el servicio de análisis de vulnerabilidades son:

  - Nombre de la aplicación, sistema o portal WEB.
  - Horario sugerido para ejecutar análisis de vulnerabilidades.
  - Nombre de usuario y contraseña, en caso de contener un login en la aplicación.

– El Departamento de Análisis de Desempeño de Indicadores de TIC´s (DADIT) informará al Centro de Atención Técnica (CAT) que será el responsable de generar de manera electrónica todos los reportes que estén involucrados.

– El DADIT a través del CAT será el responsable de registrar, clasificar, prioriza y asignará cada uno de los reportes involucrados a los departamentos responsables de manera electrónica para su atención, hasta su cierre.

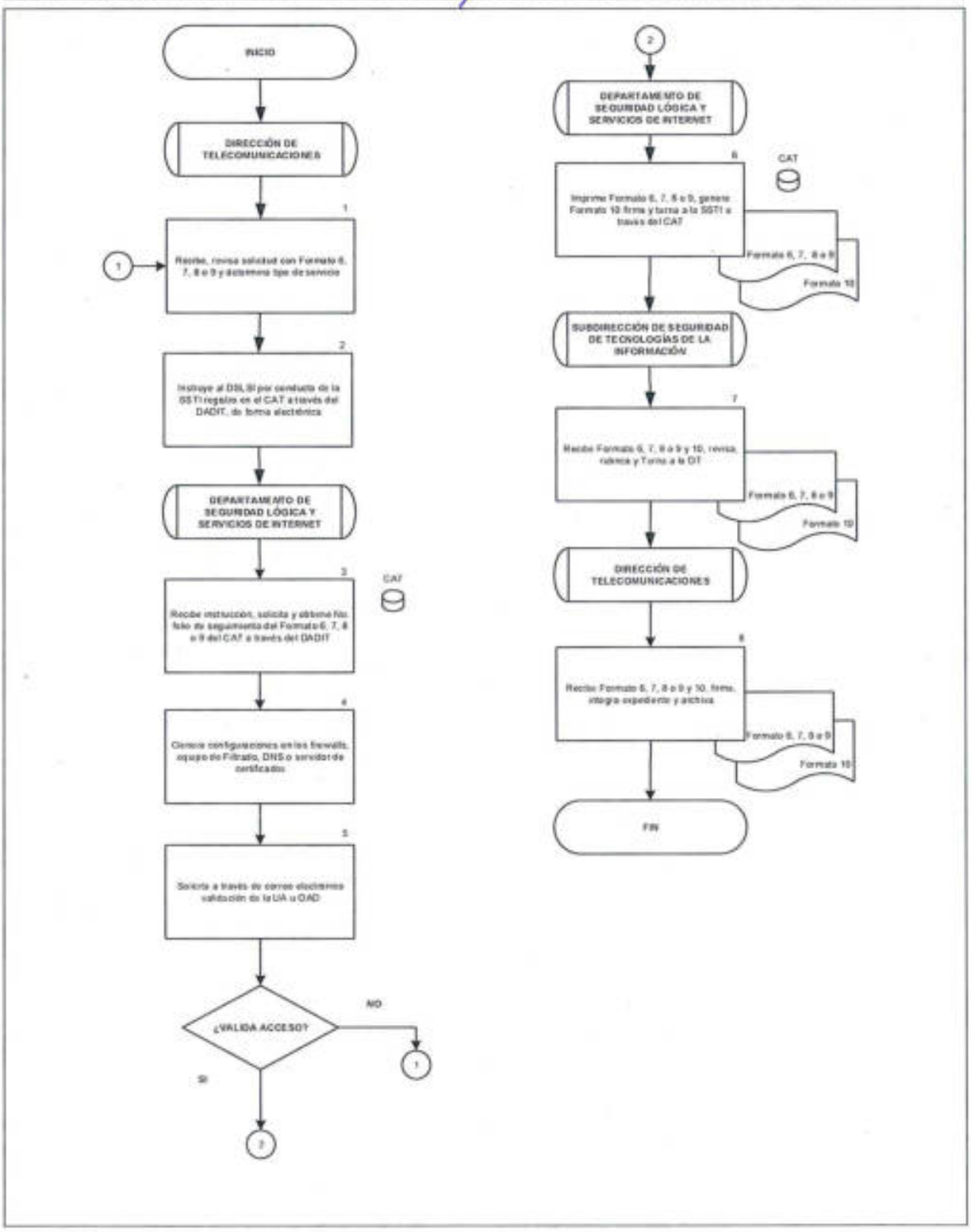
– Para los efectos del presente procedimiento, se dará por cerrado un Ticket de solicitud de servicios, cuando esté cuente con tres notificaciones a la UA u OAD.

– Toda solicitud de incidenete o solicitud de servicio de videoconferencia deberá ser registrada mediante el Centro de Atención Técnica (CAT) a través de los formatos:
  - Reporte de Incidentes (Formato 6)
  - Solicitud de Servicio de Videoconferencia (Formato 7)

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE SEGURIDAD LÓGICA		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección de Telecomunicaciones	1. Recibe, revisa solicitud con Formato 6, 7, 8 o 9 y determina tipo de servicio.	
	2. Instruye al DSLSI por conducto de la SSTI registro en el CAT a través del DADIT, de forma electrónica.	
Departamento de Seguridad Lógica y Servicios de Internet	3. Recibe instrucción, solicita y obtiene No. folio de seguimiento del Formato 6, 7, 8 o 9 del CAT a través del DADIT.	
	4. Genera configuraciones en los firewalls, equipo de Filtrado, DNS o servidor de certificados.	
	5. Solicita a través de correo electrónico validación de la UA u OAD.	
	VALIDA ACCESO **NO** **CONTINUA ACTIVIDAD NO. 1** **SI**	
	6. Imprime Formato 6, 7, 8 o 9, genera Reporte de Requerimiento (Formato 10) firma y turna a la SSTI a través del CAT.	• Formato 6, 7, 8 o 9 • Formato 10
Subdirección de Seguridad de Tecnologías de la Información	7. Recibe Formato 6, 7, 8 o 9 y 10, revisa, rubrica y Turna a la DT.	• Formato 6, 7, 8 o 9 • Formato 10
Dirección de Telecomunicaciones	8. Recibe Formato 6, 7, 8 o 9 y 10, firma, integra expediente y archiva.	• Formato 6, 7, 8 o 9 • Formato 10
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE SEGURIDAD LÓGICA



9. PROGRAMA ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

OBJETIVOS

Elaborar el Programa Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Secretaría de Gobernación en apego al Reglamento Interno, a fin de fortalecer los procesos para integrar la información de los proyectos que conformarán la Cartera Ejecutiva de Proyectos de Tecnologia de la información y Comunicación institucional.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- La Dirección General Adjunta de Estrategia Tecnológica (DGAET) a través de la DGTI, será la encargada de elaborar el Programa Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Secretaría (PETIC).

- Las UA y OAD deberán remitir a la DGTIC en la primera semana del mes de octubre de cada año sus iniciativas y proyectos de TIC del año siguiente para conformar el PETIC, como repuesta a la circular que emite la DGTIC para dicho caso.

- A efecto de realizar el llenado de las iniciativas y proyectos de la Cartera Ejecutiva de Proyectos para cada ejercicio, las UA y OAD deberán ingresar a la página web vigente de la SEGOB que muestra el formato en línea, así como una presentación que les permite guiar su elaboración, el acceso a este vínculo se da a través de usuario y contraseña que en caso de no contar con ellos deberán solicitarlo a la DGTIC.

- La DGTI por conducto de la Subdirección de Proyectos Estratégicos de Tecnologías de la Información (SPETI), la Subdirección de Riesgos en Materia de Tecnologías de la Información (SRMTI), y la Subdirección de Sistemas de Gestión de Tecnologías de la Información (SSGTI) deberán identificar como máximo 7 Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) como estratégicos, considerando como criterio preferentemente para su identificación, que aporten mayores beneficios a la población o cuenten con alto impacto en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- Para el presente procedimiento los requisitos normativos para la aceptación de iniciativas y/o proyectos serán las siguientes:
    - Que estén registrados en el PETIC.
    - Cuente con suficiencia presupuestal.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: PROGRAMA ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1. Instruye a la DGAET, elaborar Oficio circular donde solicite a las UA y OAD envíen sus iniciativas y/o proyectos de TIC del ejercicio fiscal siguiente.	
Dirección General Adjunta de Estrategia Tecnológica	2. Recibe instrucción y solicita a la SPETI a través de la DGTI elabore Oficio circular de solicitud de requerimientos de iniciativas y/o proyectos de TIC a las UA y OAD.	
Subdirección de Proyectos Estratégicos de Tecnologías de la Información	3. Recibe instrucción y elabora proyecto de Oficio circular de solicitud de requerimientos a las UA y OAD, turna a la DGTI para su revisión y Visto Bueno.	• Proyecto de oficio circular
Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	4. Recibe proyecto de Oficio circular, rubrica y turna a la DGAET.	• Proyecto de oficio circular
Dirección General Adjunta de Estrategia Tecnológica	5. Recibe proyecto de Oficio circular, rubrica y turna a la DGTIC.	• Proyecto de oficio circular
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	6. Recibe proyecto de Oficio circular, firma e instruye el envío por medio de control de gestión o mensajería, recaba acuse y archiva.	• Oficio circular • Acuse
	7. Recibe de las UA y OAD, las Iniciativas y/o proyectos de TIC, turna a la DGAET para su atención.	• Iniciativas y proyectos TIC
Dirección General Adjunta de Estrategia Tecnológica	8. Recibe las Iniciativas y/o proyectos de TIC, analiza y turna a la DGTI, para el análisis de la definición de portafolios estratégicos y operativos.	• Iniciativas y proyectos TIC

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: PROGRAMA ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	9. Recibe las Iniciativas y/o proyectos de TIC e instruye a la SPETI realice análisis.	• Iniciativas y proyectos TIC
Subdirección de Proyectos Estratégicos de Tecnologías de la Información	10. Recibe las Iniciativas y/o proyectos de TIC, clasifica, analiza. **¿LA INFORMACIÓN CUMPLE CON LOS REQUISITOS NORMATIVOS?** **SI** **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 15** **NO**	• Iniciativas y proyectos TIC
	11. Elabora Proyecto de oficio de solicitud de Información complementaria y turna a la DGAET a través de la DGTI para su rubrica.	• Proyecto de oficio de solicitud de información complementaria
Dirección General Adjunta de Estrategia Tecnológica	12. Recibe y rubrica Proyecto de oficio de solicitud de información complementaria y turna a la DGTIC para su firma.	• Proyecto de oficio de solicitud de información complementaria
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	13. Recibe Proyecto de oficio de solicitud de información complementaria, firma e instruye el envío por medio de control de gestión o mensajería, recaba Acuse y archiva	• Oficio de solicitud de información complementaria • Acuse
	14. Recibe de las UA y OAD, las Iniciativas y/o proyectos de TIC con información complementaria, turna a la DGAET para su atención. **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 8**	• Iniciativas y proyectos TIC

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: PROGRAMA ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Subdirección de Proyectos Estratégicos de Tecnologías de la Información	15. Elabora con base a las Iniciativas y/o proyectos de TIC propuesta de portafolios operativos y estratégicos TI, envía a la SRMTI.	• Iniciativas y proyectos TIC • Portafolio
Subdirección de Riesgos en Materia de Tecnologías de la Información.	16. Recibe Portafolios y elabora Documento de gestión de riesgos de Portafolios operativos y estratégicos de TI, envía a la SSGTI para la generación de Indicadores.	• Iniciativas y proyectos TIC • Portafolio • Documento de gestión
Subdirección de Sistemas de Gestión en Materia de Tecnologías de la información.	17. Recibe Portafolio y Documento de gestión de riesgos de Portafolios operativos y estratégicos de TI, genera Tableros de indicadores de desempeño, archiva iniciativas y proyectos TIC y turna a la DGTI.	• Iniciativas y proyectos TIC • Portafolio • Documento de GESTIÓN • Tableros de indicadores de desempeño
Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	18. Recibe y valida objetividad de los portafolios, planes de gestión de riesgos y Tableros de indicadores de desempeño y envía a la DGAET.	• Portafolio • Documento de gestión • Tableros de indicadores de desempeño
Dirección General Adjunta de Estrategia Tecnológica	19. Recibe documentación verifica que esté alineada a los objetivos de la planeación estratégica de la DGTIC, integra Carpetas estratégicas y operativas de proyectos de TIC y envía a la DGTIC.	• Portafolio • Documento de Gestión • Tableros de indicadores de desempeño • Carpetas
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	20. Recibe Carpetas estratégicas y operativas de proyectos de TIC, aprueba y archiva. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	• Carpetas

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: PROGRAMA ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

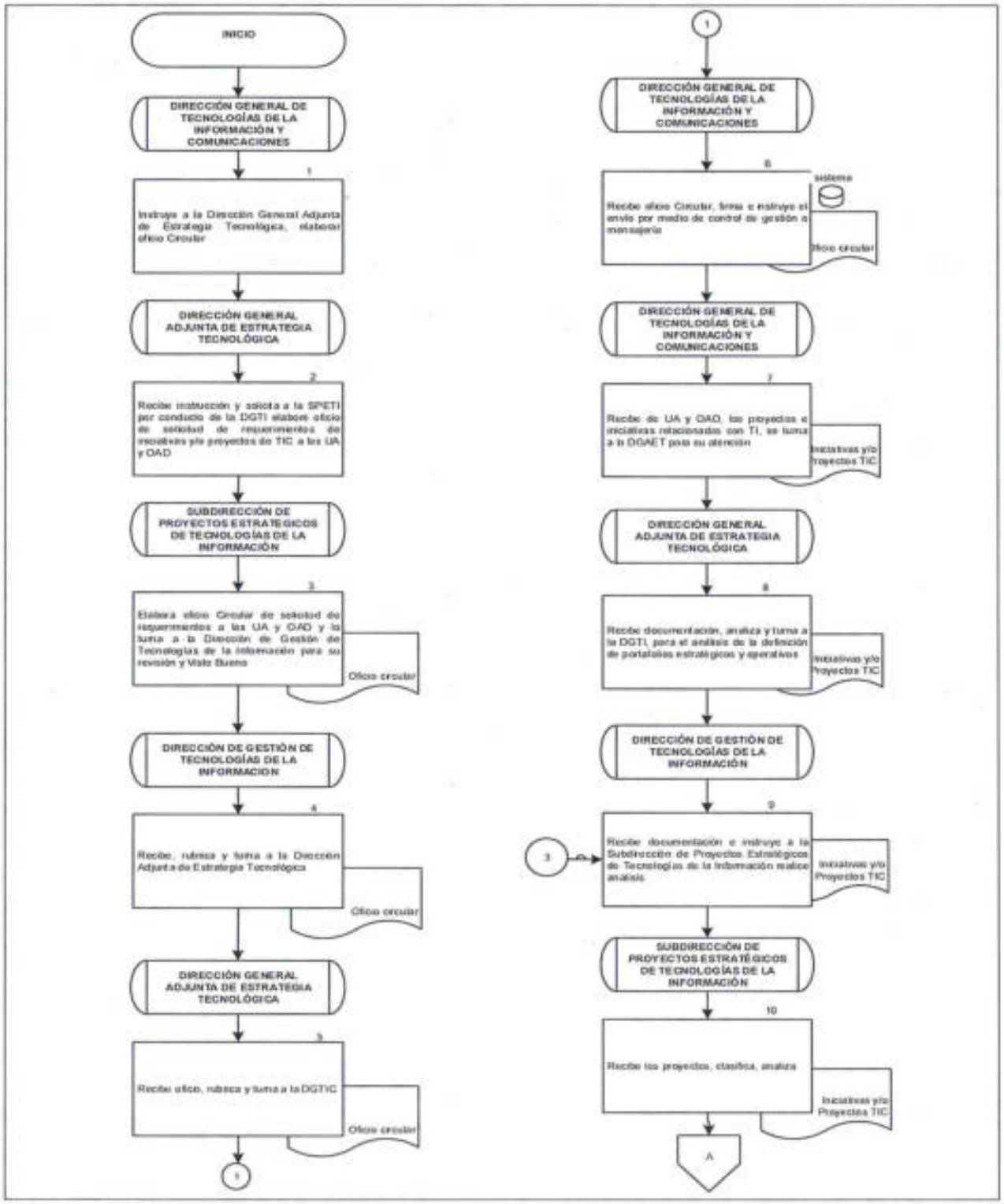
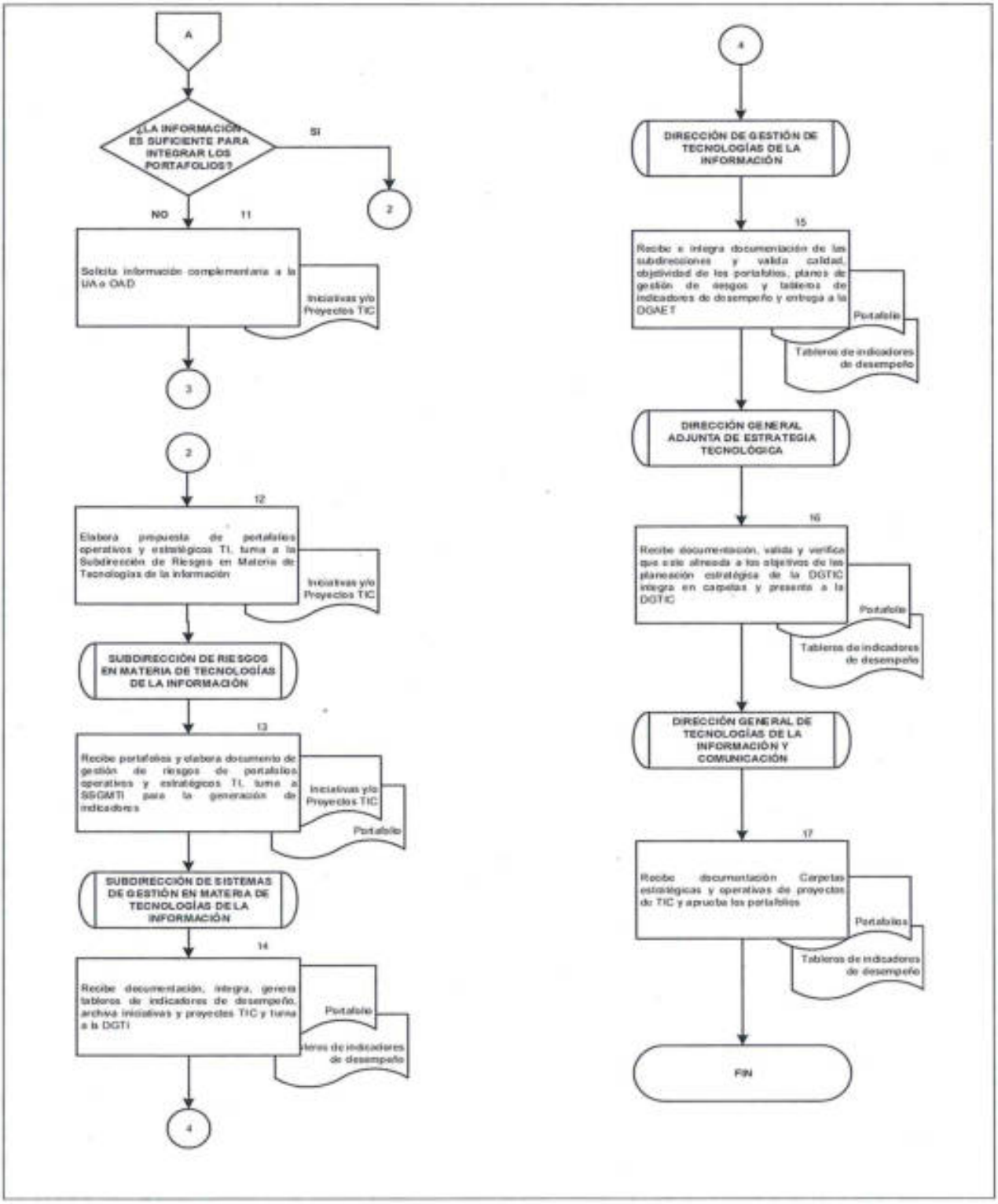


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: PROGRAMA ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES



10. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO CENTRAL

OBJETIVO

Administrar, operar y monitorear los servidores de cómputo y sistemas de almacenamiento del centro de datos para alojar las aplicaciones y bases de datos de los sistemas informáticos de la Secretaría de Gobernación para poder atender los requerimientos de las diferentes unidades administrativas u órganos administrativos desconcentrados.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Para el presente procedimiento el Departamento de Administración de Servidores y el Departamento de Base de Datos y Almacenamiento, serán agrupados e identificados, como DO, considerando que en el desarrollo del proceso de procedimiento existe vinculación de actividades enfocadas a su ámbito de competencia.

- La DGTIC informará que la SOTI podrá atender las solicitudes de servicio a través de oficio y/o por el Centro de Atención Técnica (CAT). Deberá detallar y justificar los requerimientos para los siguientes servicios:

  - Administración y Mantenimiento de infraestructura física.
  - Administración y Mantenimiento Infraestructura de virtualización.
  - Administración de Sistema Operativo.

- La DGTIC informará que la UA u OAD será responsable de registrar el requerimiento para la asignación de un ticket por medio del Centro de Atención Técnica (CAT) especificando los elementos de configuración involucrados para la atención.

- La DGTIC podrá autorizar el acceso al sistema operativo de los servidores, mediante un proceso de autenticación.

- La DGTIC informará que la UA u OAD es responsable de la contraseña que se asignará, del uso que se le dé y las violaciones a la seguridad de la información que se pudieran cometer con el uso de dicha contraseña. La contraseña es de carácter personal e intransferible.

- La DGTIC controlará las cuentas de administración (i.e. root, admin, cuentas de administración de aplicaciones).

- La DGTIC informará que se deberá definir inicialmente el alcance y cantidad de elementos a monitorear, posteriormente serán avalados por la Subdirección de Operaciones para su configuración, así como su aceptación.

- La DGTIC informará que el monitoreo deberá incluir la infraestructura de cómputo proporcionada: servidores y almacenamiento.

- La DGTIC informará que los umbrales para advertencias, alertas y alarmas de cada parámetro monitoreado, deberán definirse en los Protocolos de Aceptación de cada Aplicación.

- La DGTIC revisará diariamente a través del DO que las consolas de monitoreo de los elementos de la infraestructura de cómputo se encuentren dentro de los parámetros establecidos.

- La DGTIC informará que el mantenimiento de bitácoras históricas y registro de incidencias (hasta dos meses)

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO CENTRAL		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1. Recibe de la UA y OAD Oficio de solicitud de requerimiento para la gestión de infraestructura de cómputo central, turna a la DT.	• Oficio de solicitud
Dirección de Telecomunicaciones	2. Recibe Oficio de solicitud de requerimiento y turna a la SOTI para su atención.	• Oficio de solicitud
Subdirección de Operaciones de Tecnologías de la Información	3. Recibe Oficio de solicitud y determina. **¿SE ATIENDE REQUERIMIENTO?** **SI** **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 6** **NO**	• Oficio de solicitud
	4. Elabora Oficio de respuesta, especificando los argumentos por el cual no es viable el requerimiento y turna a la DT, archiva solicitud.	• Oficio de solicitud • Oficio de respuesta
Dirección de Telecomunicaciones	5. Recibe el Oficio de respuesta, revisa y turna a la DGTIC. **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 12**	• Oficio de respuesta
Subdirección de Operaciones de Tecnologías de la Información	6. Recibe de la UA u OAD la información para la gestión de infraestructura de cómputo central a través del Centro de Atención Técnica (CAT) y Oficio de solicitud y asigna al DO.	• Oficio de solicitud

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO CENTRAL		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Departamento de Operaciones	7. Recibe Oficio de solicitud y asignación del ticket a través del Centro de Atención Técnica (CAT), valida que la información este completa y correcta. **¿LA INFORMACIÓN ESTÁ COMPLETA?** **SI** **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 9** **NO**	• Oficio de solicitud
	8. Solicita a la UA u OAD por el Centro de Atención Técnica (CAT) la información complementaria. **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 7**	• Oficio de solicitud
	9. Atiende Oficio de solicitud, notifica a la UA u OAD vía por el Centro de Atención Técnica (CAT)	• Oficio de solicitud
	10. Elabora Oficio de respuesta, revisa y turna a la DT a través de la SOTI y resguarda información.	• Oficio de solicitud • Oficio de respuesta
Dirección de Telecomunicaciones	11. Recibe Oficio de respuesta, revisa, y turna al DGTIC para firma.	• Oficio de respuesta
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	12. Recibe, firma y envía a través del Sistema de control de gestión Oficio de respuesta a la UA u OAD, obtiene Acuse electrónico. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	• Oficio de respuesta • Acuse electrónico

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO CENTRAL

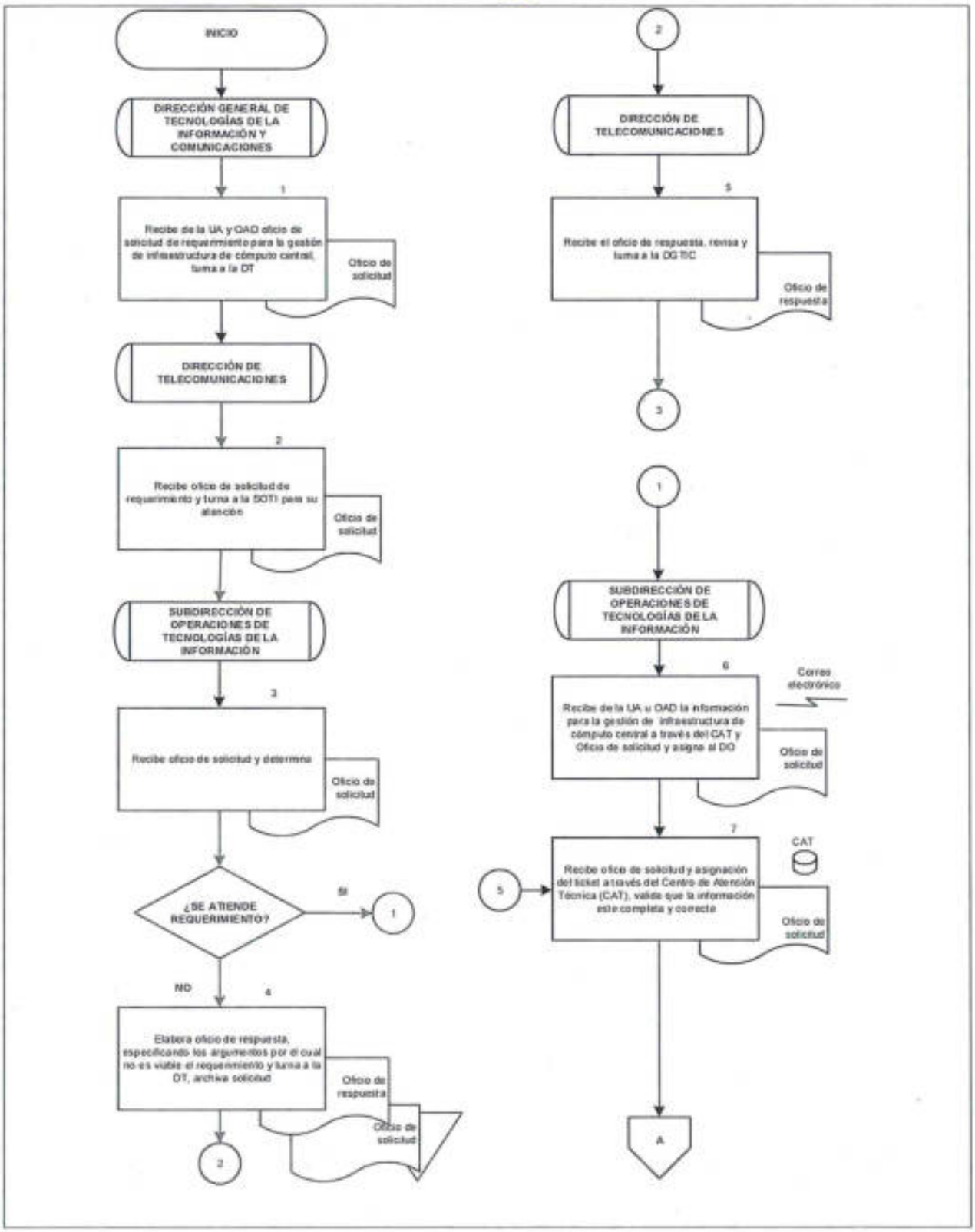
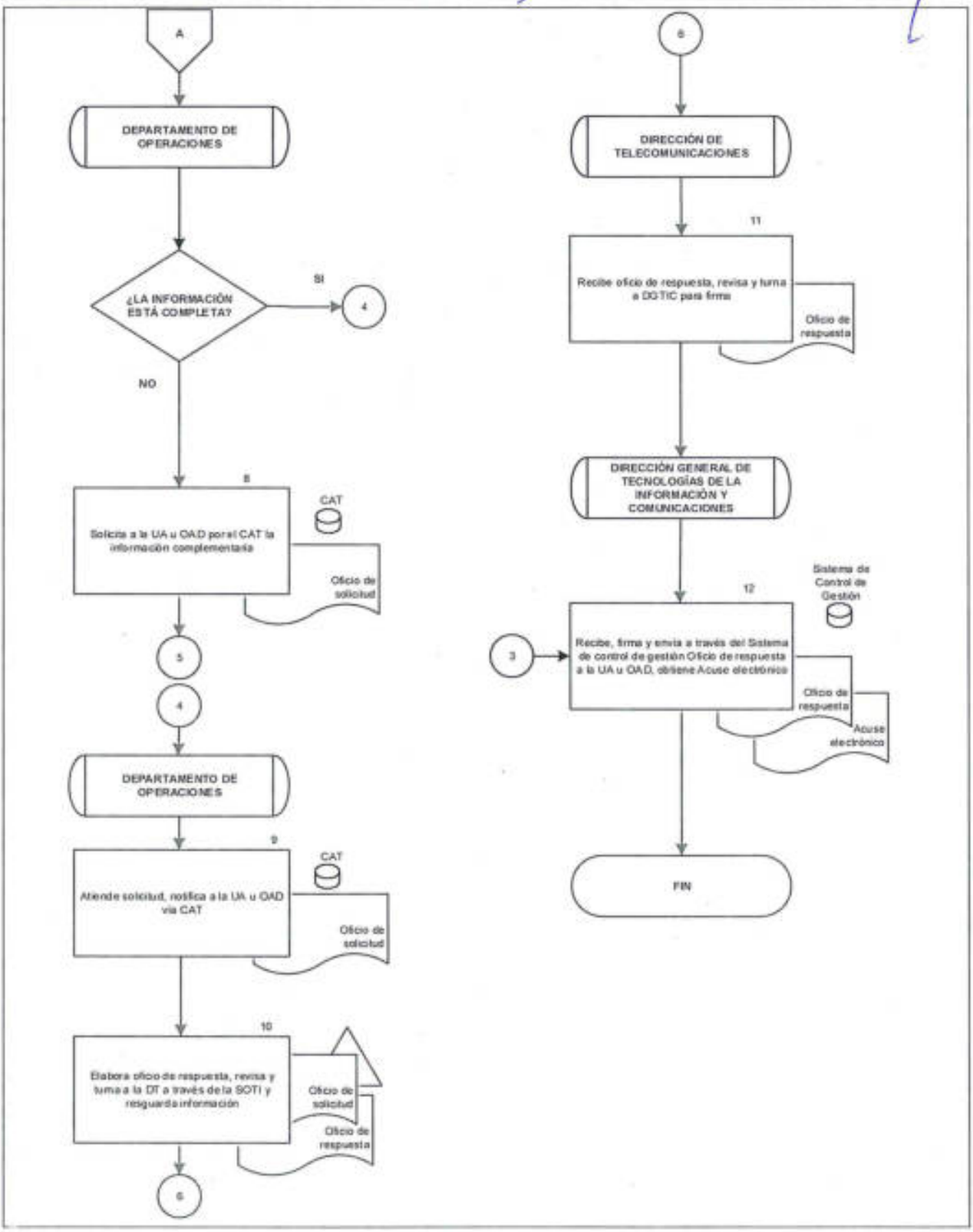


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO CENTRAL



11. SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE APLICACIONES Y BASE DE DATOS

OBJETIVO

Mantener la disponibilidad del software que soporta a los sistemas y bases de datos, así como la atención de nuevos sistemas requeridos por las unidades administrativas y a los órganos administrativos desconcentrados, para disponer de un espacio en la infraestructura del centro de datos para la publicación de aplicaciones, sitios o sistemas web.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Para el presente procedimiento el Departamento de Administración de Servidores (DAS) y el Departamento de Base de Datos y Almacenamiento (DBDA), serán agrupados e identificados, como Departamento de Operaciones (DO), considerando que en el desarrollo del proceso de procedimiento existe vinculación de actividades enfocadas a su ámbito de competencia.

- La DGTIC informará que la Subdirección de Operaciones de Tecnologías de la Información (SOTI) podrá atender las solicitudes de servicio a través de oficio y por el Centro de Atención Técnica (CAT).

- La DGTIC informará que la UA u OAD deberá enviar oficio a la DGTIC, en el cual detallará y justificará los requerimientos para un nuevo sistema, la solicitud deberá ser emitida por un servidor público con un rango mínimo de director de área.

- La DGTIC informará que la UA u OAD será responsable de registrar el requerimiento para la asignación de un ticket por medio del Centro de Atención Técnica (CAT), así como de adjuntar el formato protocolo de aceptación (Formato 11), el cual contiene: nombre de la aplicación, propósito, tipo de ambiente, responsable administrativo (cargo mínimo director de área), responsable técnico y capacidad de cómputo requerida.

- La DGTIC será la encargada de evaluar el nuevo requerimiento para nuevos sistemas, así como de proporcionar la infraestructura del nuevo sistema en caso de que aplique.

- La DGTIC informará a la UA u OAD que la información para la atención de la solicitud es:

  - Campo: Descripción.
  - Requerimiento: Descripción de la solicitud a atender.
  - Justificación : Indicar motivo con la importancia e impacto.
  - Nombre del sistema: Nombre completo de la aplicación o sistema.

- URL: Nombre de dominio indicando http o https.
- IP del sistema: Dirección IP del equipo donde se encuentra la aplicación o sistema.
- Nombre del host: Hostname del servidor o aplicación.
- IP de la Base de Datos: Dirección IP del equipo donde se encuentra la Base de Datos.
- Instancia o BD: Nombre de la instancia o base de datos.
- Esquema / usuario: Nombre del esquema o usuario de Base de Datos.
- Puerto: Puerto por el que se consulta el servicio de Base de datos.

– La DGTIC informará que para accesos, cambios, configuraciones en ambientes y bases de datos productivas deberá ser autorizado y justificando la actividad a realizar.

– La DGTIC informará que los accesos al ambiente se entregarán únicamente a los empleados de la SEGOB indicados en el Protocolo de aceptación de aplicaciones (Formato 11).

– La DGTIC informará que la cuenta de usuario y contraseña que se proporcione es personal e intransferible y sólo será para empleados de la SEGOB, quienes están obligados a solicitar su baja ante una separación laboral.

– La DGTIC informará que para solicitar alta/baja/reinicio de una aplicación y/o base de datos se deberá indicar a través de un ticket: aplicación, motivo, horario y fecha.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE APLICACIONES Y BASE DE DATOS		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1. Recibe de la UA y OAD Oficio de solicitud de requerimiento para la gestión de alojamiento de aplicaciones y bases de datos, turna a la DT.	• Oficio de solicitud
Dirección de Telecomunicaciones	2. Recibe Oficio de solicitud de requerimiento y turna a la SOTI para su atención.	• Oficio de solicitud
Subdirección de Operaciones de Tecnologías de la Información	3. Recibe Oficio de solicitud y determina. **¿SE ATIENDE REQUERIMIENTO?** **SI** **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 6** **NO**	• Oficio de solicitud
	4. Elabora Oficio de respuesta, especificando los argumentos por el cual no es viable el requerimiento y turna a la DGTIC a través de la DT, resguarda oficio de solicitud.	• Oficio de respuesta • Oficio de solicitud
Dirección de Telecomunicaciones	5. Recibe el Oficio de respuesta, revisa y turna a la DGTIC. **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 13**	• Oficio de respuesta
Subdirección de Operaciones de Tecnologías de la Información	6. Solicita por correo electrónico a la UA u OAD que solicite por medio del Centro de Atención Técnica (CAT) un nuevo ticket para la atención del Oficio de solicitud, adjunte el Formato 11.	• Oficio de solicitud
	7. Recibe de la UA u OAD Formato 11 a través del Centro de Atención Técnica (CAT) y asigna al DO.	• Oficio de solicitud • Formato 11

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE APLICACIONES Y BASE DE DATOS		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Departamento de Operaciones	8. Recibe Oficio de solicitud, Formato 11 y la asignación del ticket a través del Centro de Atención Técnica (CAT), valida que la información este completa y correcta. **¿LA INFORMACIÓN ESTÁ COMPLETA?** **SI** **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 10** **NO**	• Oficio de solicitud • Formato 11
	9. Solicita a la UA u OAD por el Centro de Atención Técnica (CAT) la información complementaria y resguarda. **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 7**	• Oficio de solicitud • Formato 11
	10. Realiza lo indicado en el Formato 11 y notifica a la UA u OAD vía Centro de Atención Técnica (CAT).	• Oficio de solicitud • Formato 11
	11. Elabora Oficio de respuesta y turna a la DT a través de la SOTI y resguarda información.	• Oficio de solicitud • Oficio de respuesta • Formato 11
Dirección de Telecomunicaciones	12. Recibe Oficio de respuesta, revisa, y turna a la DGTIC para firma.	• Oficio de respuesta
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	13. Recibe, firma y envía a través del Centro de Atención Técnica (CAT) Oficio de respuesta a la UA u OAD, obtiene acuse electrónico y archiva Oficio de respuesta. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	• Oficio de respuesta • Acuse electrónico

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE APLICACIONES Y BASE DE DATOS

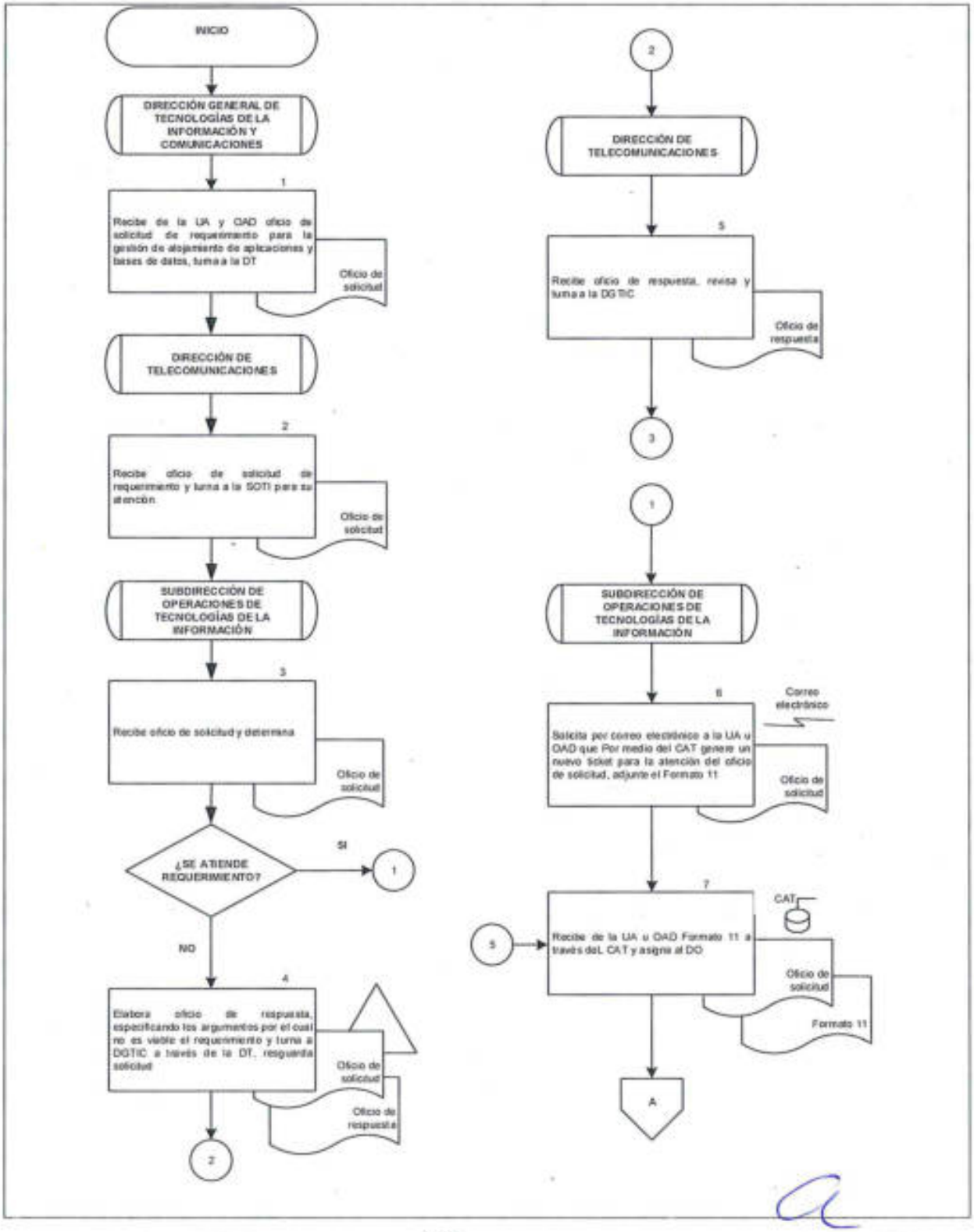
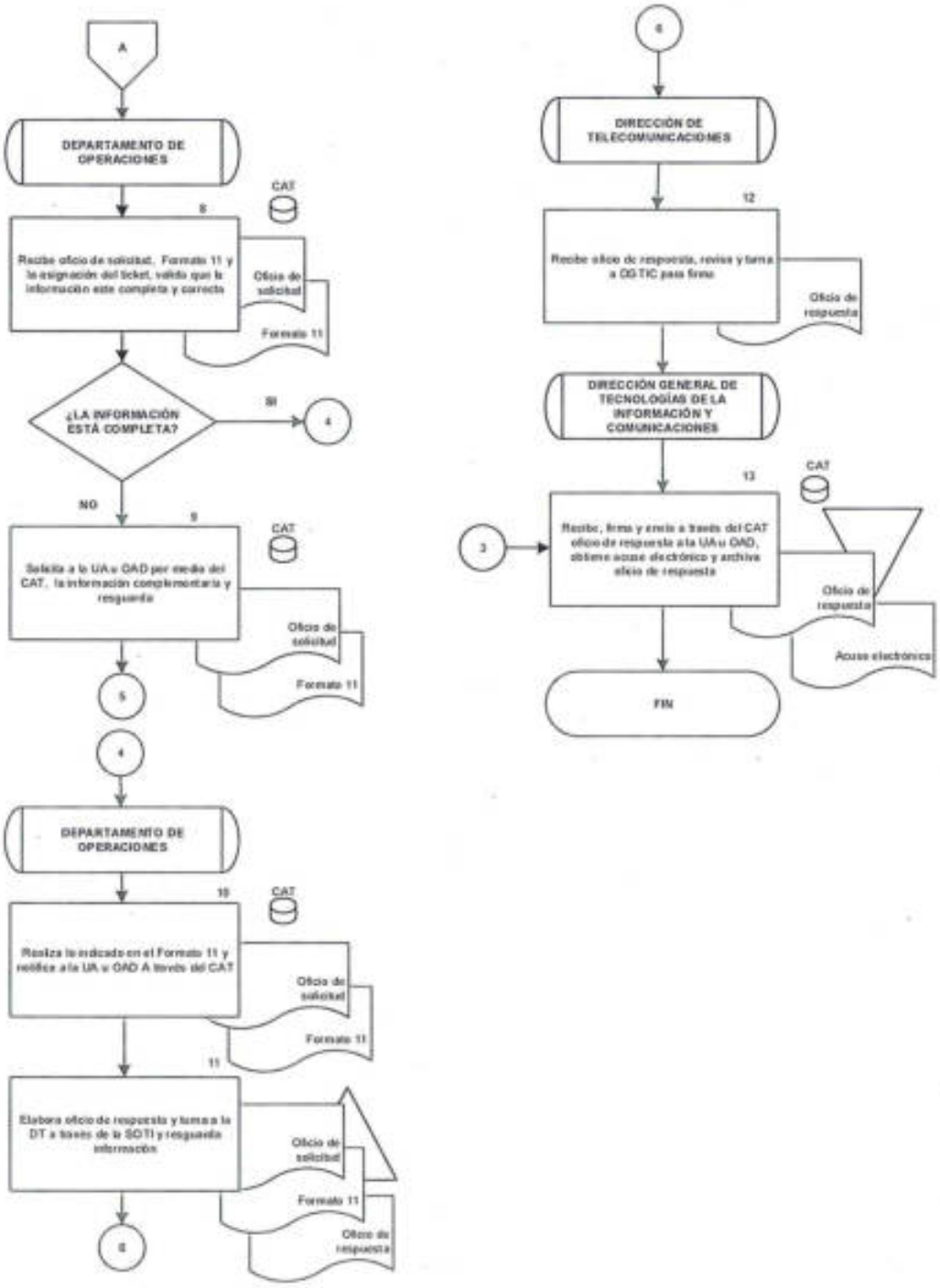


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE APLICACIONES Y BASE DE DATOS



12. GESTIÓN DE RESPALDOS DE APLICACIONES Y BASES DE DATOS

OBJETIVO

Proporcionar a la unidades administrativas u órganos administrativos desconcentrados respaldos de la información contenida en aplicaciones, sistemas, bases de datos y sistemas operativos de la infraestructura alojada en el centro de datos.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- La DGTIC informará que la SOTI podrá atender las solicitudes de servicio a través de oficio y/o por el Centro de Atención Técnica (CAT).

- La DGTIC informará que para el presente procedimiento las solicitudes se atenderán de acuerdo a las políticas de respaldos, publicadas en la intranet de la Secretaría de Gobernación:

  - Incrementales diarios, con 4 semanas de retención.
  - Completos semanales, con 2 meses de retención.
  - Completos mensuales, con 1 año de retención.
  - Anuales o históricos, con 5 años de retención.

- La DGTIC informará que los respaldos y restauraciones de aplicaciones, sistemas, base de datos y sistema operativo serán proporcionados siempre y cuando no haya caducado de acuerdo a las políticas de respaldos, por lo cual se debe tener en cuenta el horario y fecha del último respaldo para determinar la viabilidad de la recuperación.

- La DGTIC informará que el Departamento de Base de Datos y Almacenamiento deberá utilizar el formulario para una restauración o respaldo. Para la restauración validará que se cuente con el espacio disponible hacia el destino, en caso de que se no se tenga el espacio deberá indicar a las UA u OAD que levante un nuevo ticket solicitando el espacio.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RESPALDOS DE APLICACIONES Y BASES DE DATOS		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1. Recibe de la UA y OAD Oficio de solicitud de requerimiento para la obtención de respaldo de aplicaciones y base de datos, turna a la DT.	• Oficio de solicitud
Dirección de Telecomunicaciones	2. Recibe Oficio de solicitud de requerimiento y turna a la SOTI para su atención.	• Oficio de solicitud
Subdirección de Operaciones de Tecnologías de la Información	3. Recibe Oficio de solicitud y determina. **¿SE ATIENDE REQUERIMIENTO?** **SI** **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 6** **NO**	• Oficio de solicitud
	4. Elabora Oficio de respuesta, especificando los argumentos por el cual no es viable el requerimiento y turna a DGTIC a través de la DT, archiva solicitud.	• Oficio de solicitud • Oficio de respuesta
Dirección de Telecomunicaciones	5. Recibe el Oficio, revisa y turna a la DGTIC. **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 13**	• Oficio de respuesta
Subdirección de Operaciones de Tecnologías de la Información	6. Solicita por correo electrónico a la UA u OAD que por medio del Centro de Atención Técnica (CAT) genere un nuevo ticket para la atención del Oficio de solicitud.	• Oficio de solicitud

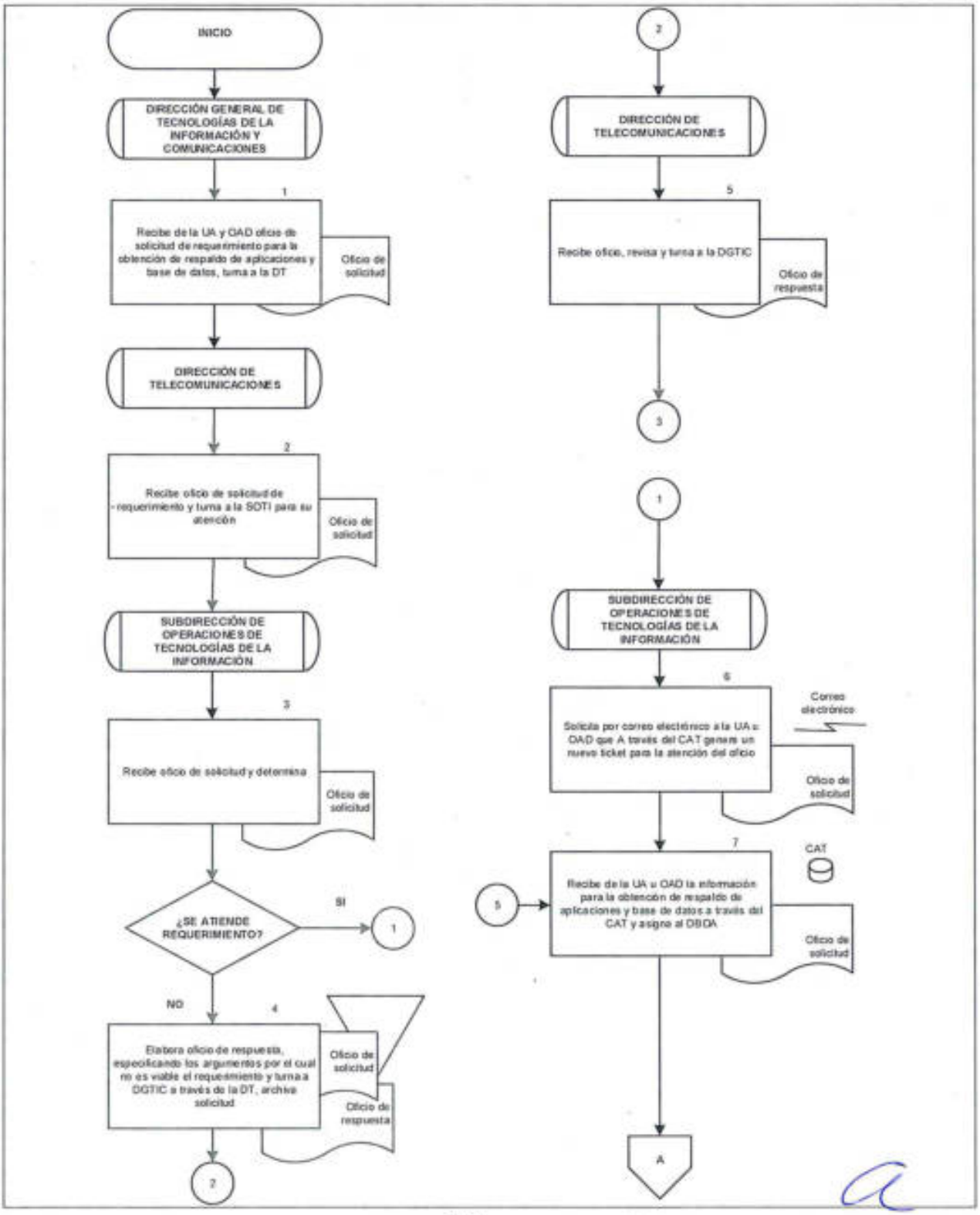
DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RESPALDOS DE APLICACIONES Y BASES DE DATOS		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Subdirección de Operaciones de Tecnologías de la Información	7. Recibe de la UA u OAD la información para la obtención de respaldo de aplicaciones y Base de Datos a través de del Centro de Atención Técnica (CAT) y asigna al Departamento de Base de Datos y Almacenamiento (DBDA).	• Oficio de solicitud
Departamento de Base de Datos y Almacenamiento	8. Recibe Oficio de solicitud y asignación del ticket a través del Centro de Atención Técnica (CAT), valida que la información este completa y correcta y anexa Formulario de restauración o respaldos. **¿LA INFORMACIÓN ESTÁ COMPLETA?** **SI** **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 10** **NO**	• Oficio de solicitud • Formulario
	9. Solicita a la UA u OAD por el Centro de Atención Técnica (CAT) la información complementaría. **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 7**	• Oficio de solicitud • Formulario
	10. Atiende Oficio de solicitud, notifica a la UA u OAD por medio del Centro de Atención Técnica (CAT).	• Oficio de solicitud • Formulario
	11. Elabora Oficio de respuesta, revisa y turna a la DT a través de la SOTI y resguarda oficio de solictud y Formulario para restauración o respaldo.	• Oficio de solicitud • Formulario • Oficio de respuesta
Dirección de Telecomunicaciones	12. Recibe Oficio de respuesta, revisa, y turna al DGTIC para firma.	• Oficio de respuesta

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RESPALDOS DE APLICACIONES Y BASES DE DATOS		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	13. Recibe, firma y envía a través del Sistema de control de gestión Oficio de respuesta a la UA u OAD, obtiene Acuse electrónico y archiva. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	• Oficio de respuesta • Acuse electrónico

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO

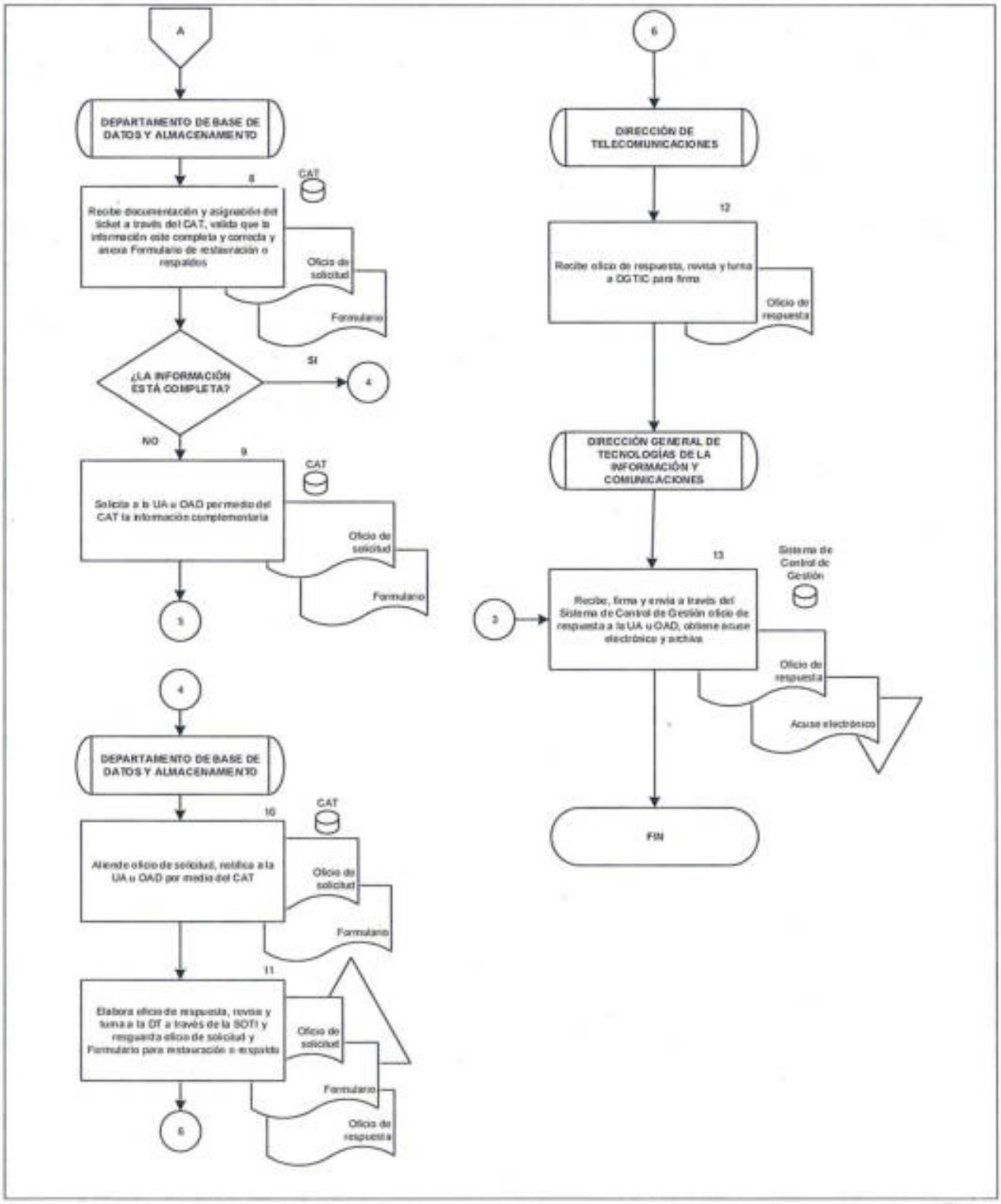
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RESPALDOS DE APLICACIONES Y BASES DE DATOS



SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RESPALDOS DE APLICACIONES Y BASES DE DATOS



13. SERVICIO DE VOZ Y DATOS

OBJETIVO

Otorgar los servicios de red de voz y datos a las unidades administrativas u órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Gobernación que requieran la utilización de la infraestructura de red y mantener actualizado el registro de todos los bienes informáticos entregados.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- La DGTIC asignará el servicio de un equipo telefónico y un nodo de red de datos por usuario, con número de empleado de la Secretaría siempre y cuando existan las facilidades de conectividad.

- La DGTIC será la responsable de autorizar los requerimientos de servicios de red de voz y datos de las UA y OAD.

- La DGTIC informará que el usuario deberá tener bajo su resguardo el equipo de cómputo asignado.

- La DGTIC informará que el usuario es responsable del resguardo telefónico y del uso adecuado de los servicios.

- La DGTIC informará que la UA u OAD será la responsable de proporcionar los datos necesarios y especificar el tipo de requerimiento solicitado.

- La DGTIC informará que la respuesta al servicio solicitado puede ser por medios electrónicos u oficio.

- Para el presente procedimiento, la documentación original que reciba la DGTIC, (en papel o electrónica), será archivada o custodiada por esta, y será asignada y distribuida por el sistema de control de gestión.

- La DGTIC informará que la siguiente información es indispensable para la atención de la solicitud:

  - Requerimiento: Descripción de la solicitud a atender.
  - Justificación Indicar: Motivo con la importancia e impacto.
  - Usuario: Nombre del usuario.
  - Puerto: Indicar puerto.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE VOZ Y DATOS		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1. Recibe de la UA u OAD, Oficio de solicitud de voz y datos, turna a la DT.	• Oficio de solicitud
Dirección de Telecomunicaciones	2. Recibe Oficio de solicitud y determina. **TIPO DE SERVICIO** **DATOS** **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 18** **VOZ**	• Oficio de solicitud
	3. Turna Oficio de solicitud a la Subdirección de Servicios de Telefonía IP (SSTIP) para su atención.	• Oficio de solicitud
Subdirección de Servicios de Telefonía IP	4. Recibe Oficio de solicitud, analiza y turna al Departamento de Implementación de Servicios de Telefonía IP (DISTIP).	• Oficio de solicitud
Departamento de Implementación de Servicios de Telefonía IP	5. Recibe Oficio de solicitud, analiza, verifica que no exista duplicidad de servicios y coteja perfil solicitado.	• Oficio de solicitud
	6. Elabora observaciones al Oficio de solicitud y turna a la SSTIP para su aprobación.	• Oficio de solicitud
Subdirección de Servicios de Telefonía IP	7. Recibe Oficio de solicitud y analiza observaciones y turna a la DT.	• Oficio de solicitud
Dirección de Telecomunicaciones	8. Recibe Oficio de solicitud y analiza observaciones y turna a la DGTIC para su Vo.Bo.	• Oficio de solicitud

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE VOZ Y DATOS		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	9. Recibe Oficio de solicitud, analiza y determina. **¿LA SOLICITUD ES PROCEDENTE?** **SÍ** **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 13** **NO**	• Oficio de solicitud
	10. Recibe Oficio de solicitud y solicita se elabore oficio de rechazo de servicio a la SSTIP a través de la DT.	• Oficio de solicitud
Subdirección de Servicios de Telefonía IP	11. Recibe Oficio de solicitud, elabora oficio de rechazo y turna a la DGTIC a través de la DT.	• Oficio de solicitud • Oficio de rechazo
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	12. Firma Oficio de rechazo, envía a la UA u OAD mediante el Sistema de control de gestión, obtiene acuse archiva y turna copia digital de la documentación a la DT. **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 31**	• Oficio de solicitud • Oficio de rechazo • Acuse
	13. Autoriza Oficio y turna a la SSTIP a través de la DT para su atención.	• Oficio de solicitud
Subdirección de Servicios de Telefonía IP	14. Recibe Documentación e instrucción y turna al DISTIP.	• Oficio de solicitud
Departamento de Implementación de Servicios de Telefonía IP	15. Recibe instrucción, instala y configura equipo telefónico, turna de la DT por medio SSTIP.	• Oficio de solicitud

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE VOZ Y DATOS		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Departamento de Implementación de Servicios de Telefonía IP	16. Genera resguardo telefónico, obtiene firma de usuario, informa por medio de correo electrónico a la DT y archiva documentación.	• Oficio de solicitud • Resguardo telefónico
Dirección de Telecomunicaciones	17. Informa a la UA u OAD por medio de correo electrónico el servicio realizado en informe electrónico y archiva. **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 31**	
	18. Turna Oficio de solicitud de requerimiento a la Subdirección de Telecomunicaciones (ST) para atención.	• Oficio de solicitud
Subdirección de Telecomunicaciones	19. Recibe Oficio de solicitud, analiza y turna al Departamento de Control de Servicios de Telecomunicaciones (DCST).	• Oficio de solicitud
Departamento de Control de Servicios de Telecomunicaciones	20. Recibe Oficio de solicitud, analiza, verifica que no exista duplicidad de servicios y coteja perfil solicitado y elabora observaciones, turna a la ST para su aprobación.	• Oficio de solicitud
Subdirección de Telecomunicaciones	21. Recibe Oficio de solicitud y analiza observaciones y turna a la DT.	• Oficio de solicitud
Dirección de Telecomunicaciones	22. Recibe Oficio de solicitud y analiza observaciones y turna a la DGTIC para su Vo.Bo.	• Oficio de solicitud
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	23. Recibe Oficio de solicitud analiza y determina.	• Oficio de solicitud

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE VOZ Y DATOS		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
	¿LA SOLICITUD ES PROCEDENTE? **SI** **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 27** **NO**	
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	24. Solicita Oficio de rechazo de servicio a la ST a través de la DT.	•Oficio de solicitud
Subdirección de Telecomunicaciones	25. Elabora Oficio de rechazo y turna a la DGTIC a través de la DT.	•Oficio de solicitud •Oficio de rechazo
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	26. Firma Oficio de rechazo, envía a la UA u OAD mediante el Sistema de control de gestión, obtiene acuse archiva y turna copia digital de la documentación al DT. **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 31**	•Oficio de solicitud •Oficio de rechazo •Acuse
	27. Rubrica Oficio de solicitud y turna a la ST a través de la DT para su atención.	•Oficio de solicitud
Subdirección de Telecomunicaciones	28. Recibe Oficio de solicitud rubricado e instrucción y turna al DCST.	•Oficio de solicitud
Departamento de Control de Servicios de Telecomunicaciones	29. Configura equipo de red para brindar servicio de datos, turna a la DT a través de la ST.	•Oficio de solicitud
Dirección de Telecomunicaciones	30. Informa a la UA u OAD por medio correo electrónico el servicio realizado.	•Oficio de solicitud

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE VOZ Y DATOS		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección de Telecomunicaciones	31. Recibe copia digital de la documentación y Archiva. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	• Oficio de solicitud • Acuse

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE VOZ Y DATOS

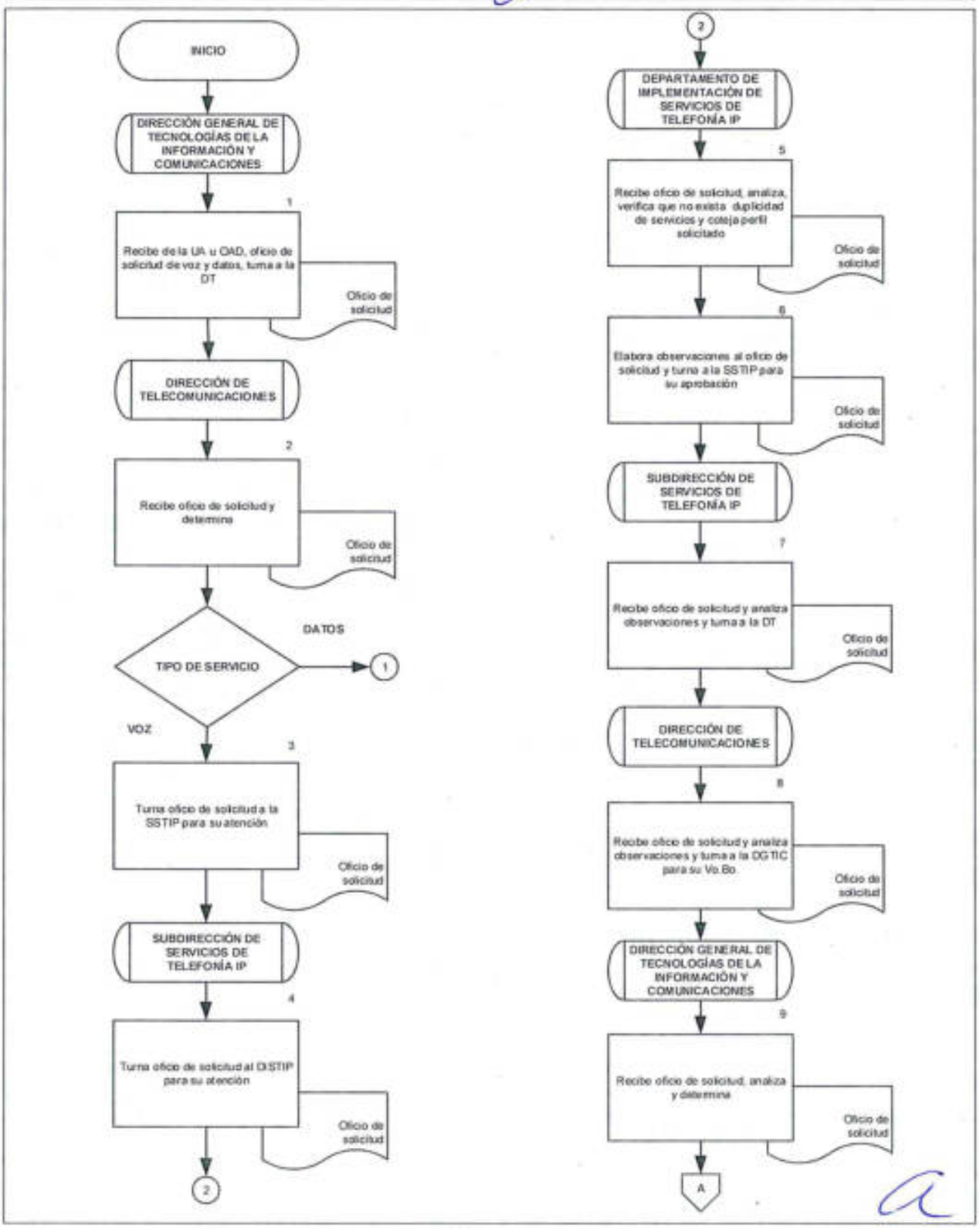
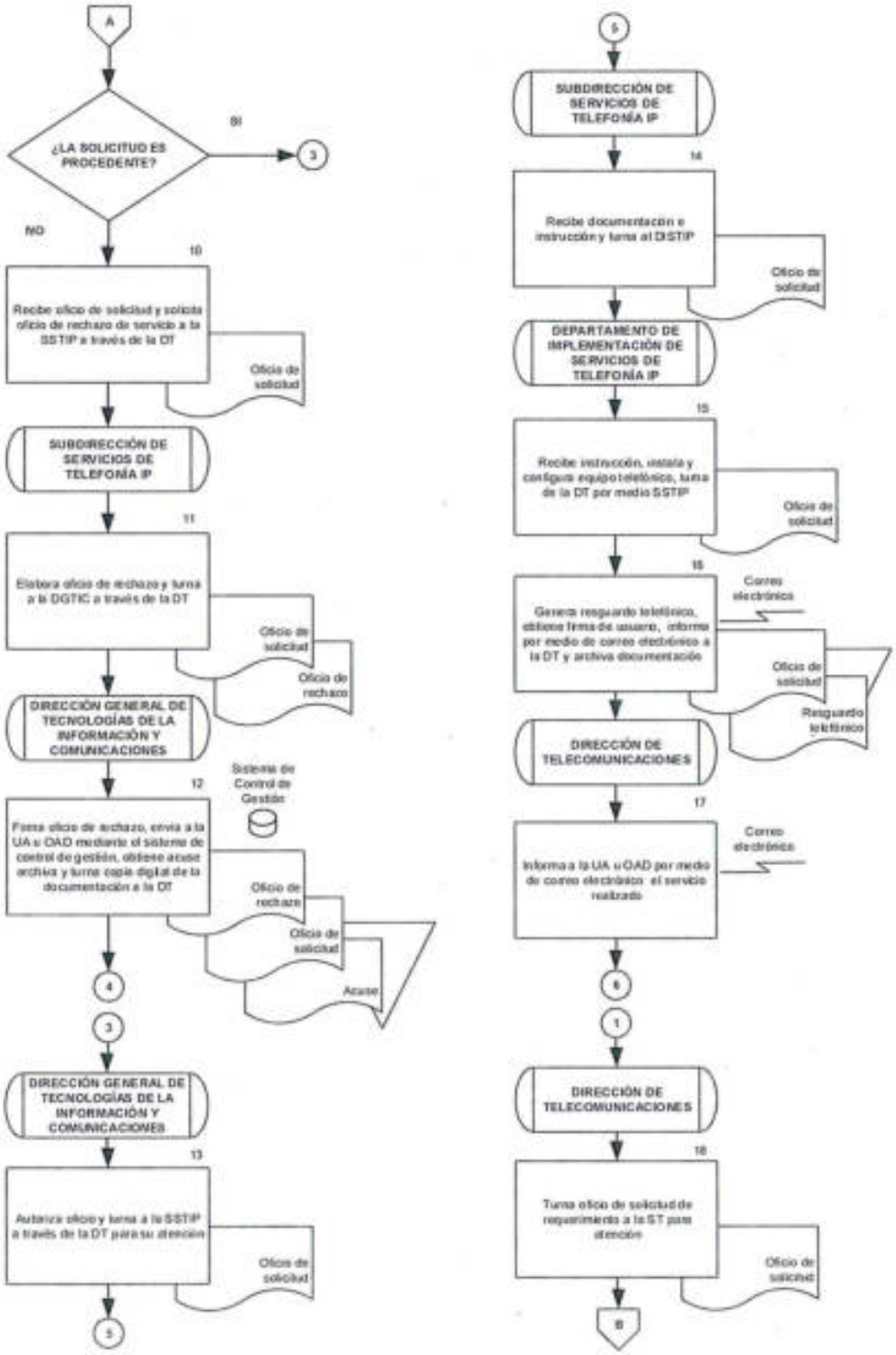


DIAGRAMA DE FLUJO

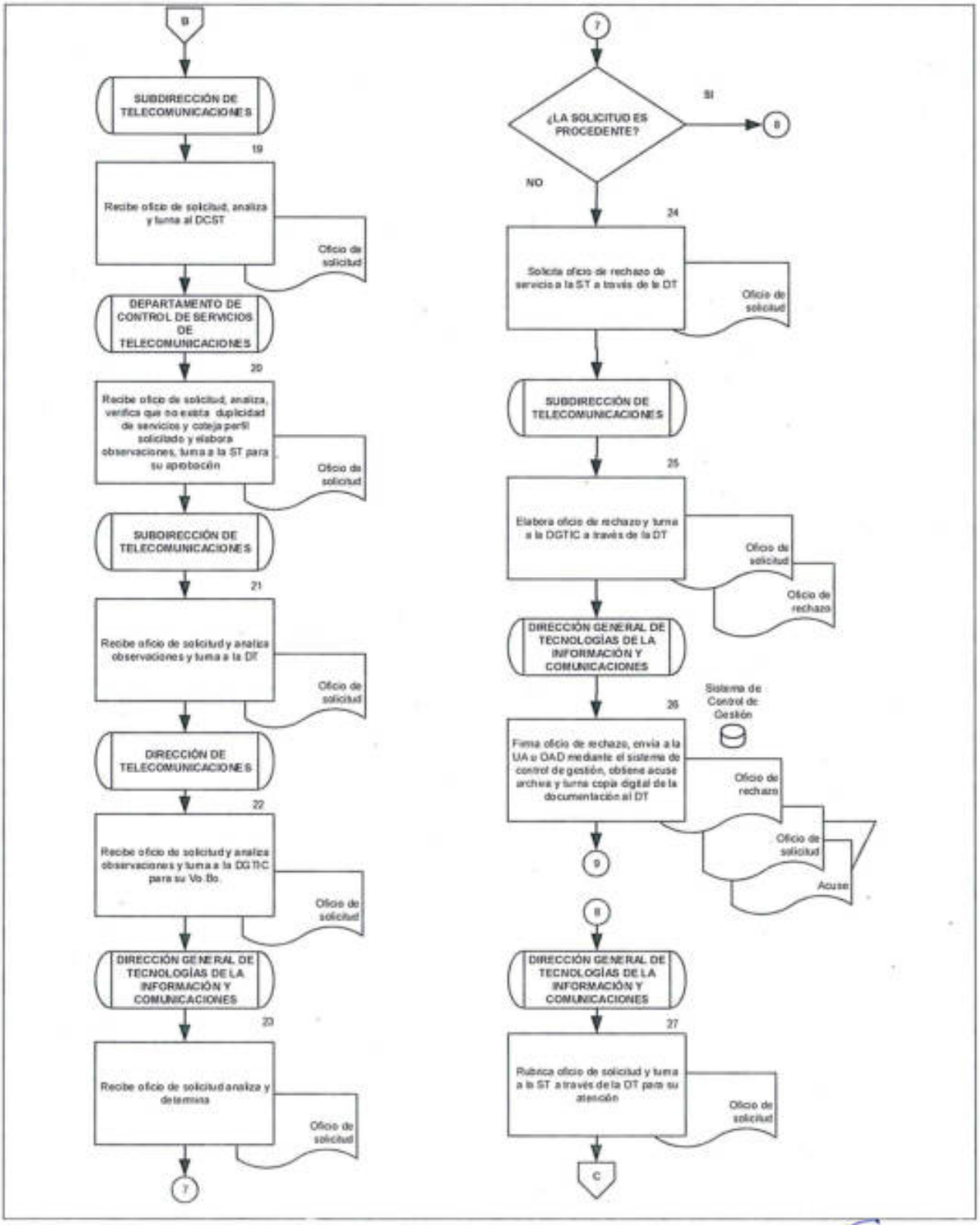
PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE VOZ Y DATOS



SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE VOZ Y DATOS



SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE VOZ Y DATOS

14. DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y SITIOS WEB

OBJETIVO

Desarrollar y dar mantenimiento a los sistemas y sitios web que solicitan las unidades administrativas u órganos administrativos desconcentrados, para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de la Secretaría de Gobernación.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- La DGTIC deberá verificar que los proyectos de mejora asociados con tecnologías de información y comunicaciones, sean para optimizar trámites que la SEGOB determine como prioritarios.

- La DGTIC emitirá visto bueno para dar a conocer si cuenta con los elementos necesarios para estar en la posibilidad de llevar a cabo un desarrollo interno de la UA y OAD, el cual se deberá apegar a la normatividad emitida por la DGTIC para el diseño de las soluciones tecnológicas.

- La DGTIC informará que la solicitud de desarrollo o mantenimiento de un sistema de información deberá ser emitida por el Titular de la UA u OAD y tendrá que contener una breve descripción del requerimiento.

- Para el presente procedimiento, la Subdirección de Mantenimiento y Soporte de Sistemas (SMSS), la Subdirección de Diseño y Desarrollo Web (SDDW), la Subdirección de Desarrollo de Sistemas (SDS), la Subdirección de Administración de GRP´S (SAGRPS) y la Subdirección de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones Móviles Ágiles e Inteligencia de Negocio (SDMSMAIN), serán identificadas como Subdirección de Desarrollo y Mantenimiento (SDM), ya que realizan las mismas funciones en el ámbito de su competencia.

- Para el presente procedimiento se entenderá por Desarrollador a: proveedor de servicios externo o al personal adscrito a la SDM.

- La DGTIC dará atención a las solicitudes de desarrollo o mantenimiento, de la siguiente manera:

  - Se realizará la solicitud mediante correo electrónico al Centro de Atención Técnica (CAT), señalando los siguientes datos mínimos:

    - Datos de Contacto
      - Nombre
      - Correo
      - Extensión

- Ubicación Física
- Cargo

- Requerimiento
  - Siglas de la Aplicación
  - Nombre de la Aplicación
  - Nombre del Responsable
  - Cargo del Responsable
  - Descripción del requerimiento

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y SITIOS WEB		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1. Recibe la Solicitud de Atención a Requerimiento (Formato 12) mediante el CAT, y turna a la Dirección de Informatica (DI).	• Formato 12
Dirección de Informática	2. Recibe y valida Formato 12. **¿LA SOLICITUD ES PROCEDENTE?** **SI** **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 5** **NO**	• Formato 12
	3. Se notifica al usuario el motivo por la Cancelación de la solicitud, a través de correo electrónico e instruye a la SDM cierre el Ticket en CAT.	• Cancelación de la solicitud
Subdirección de Desarrollo y Mantenimiento	4. Recibe instrucción, cierra Ticket a través del CAT. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	
Dirección de Informática	5. Instruye a la SDM para seguimiento del proyecto.	• Formato 12
Subdirección de Desarrollo y Mantenimiento	6. Recibe instrucción y Formato 12, realiza reunión de trabajo con el usuario y desarrollador, define el alcance del sistema informático y elabora Acta constitutiva del proyecto.	• Formato 12 • Acta constitutiva del proyecto
	7. Da seguimiento al desarrollo del proyecto y archiva Formato 12.	• Formato 12 • Acta constitutiva del proyecto

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y SITIOS WEB		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Subdirección de Desarrollo y Mantenimiento	8. Obtiene la aprobación formal de los entregables del proyecto por parte del usuario, de acuerdo con el Acta constitutiva del proyecto.	• Acta constitutiva del proyecto
	9. Notifica al usuario vía correo electrónico que el sistema está terminado para prueba.	• Acta constitutiva del proyecto
	10. Recibe del usuario resultado de prueba vía electrónica del funcionamiento del sistema. **¿SE ENCONTRARON DEFECTOS?** **NO** **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 13** **SI**	• Acta constitutiva del proyecto
	11. Solicita al desarrollador que realice las modificaciones al sistema.	• Acta constitutiva del proyecto
	12. Recibe del desarrollador las modificaciones solicitadas y valida. **CONTINÚA ACTIVIDAD No. 9**	• Acta constitutiva del proyecto
	13. Recibe del usuario la aprobación formal para el cierre del proyecto.	• Acta constitutiva del proyecto
	14. Elabora Acta de Cierre del Proyecto, recaba firmas y turna a la DI.	• Acta constitutiva del proyecto • Acta de Cierre del Proyecto

DESCRIPCIÓN NARRATIVA		
PROCEDIMIENTO: DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y SITIOS WEB		
RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS INVOLUCRADOS**
Dirección de Informática	15. Recibe y verifica que la documentación se encuentre firmada, digitalizada Actas en el repositorio y archiva. 16. Solicita a la SOTI a través de la DT la liberación del sistema informático por medio del Sistema DGTicket. 17. Recibe de la DT la liberación del sistema informático, entrega al usuario y cierra Ticket en CAT. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	• Acta constitutiva del proyecto • Acta de Cierre del Proyecto

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y SITIOS WEB

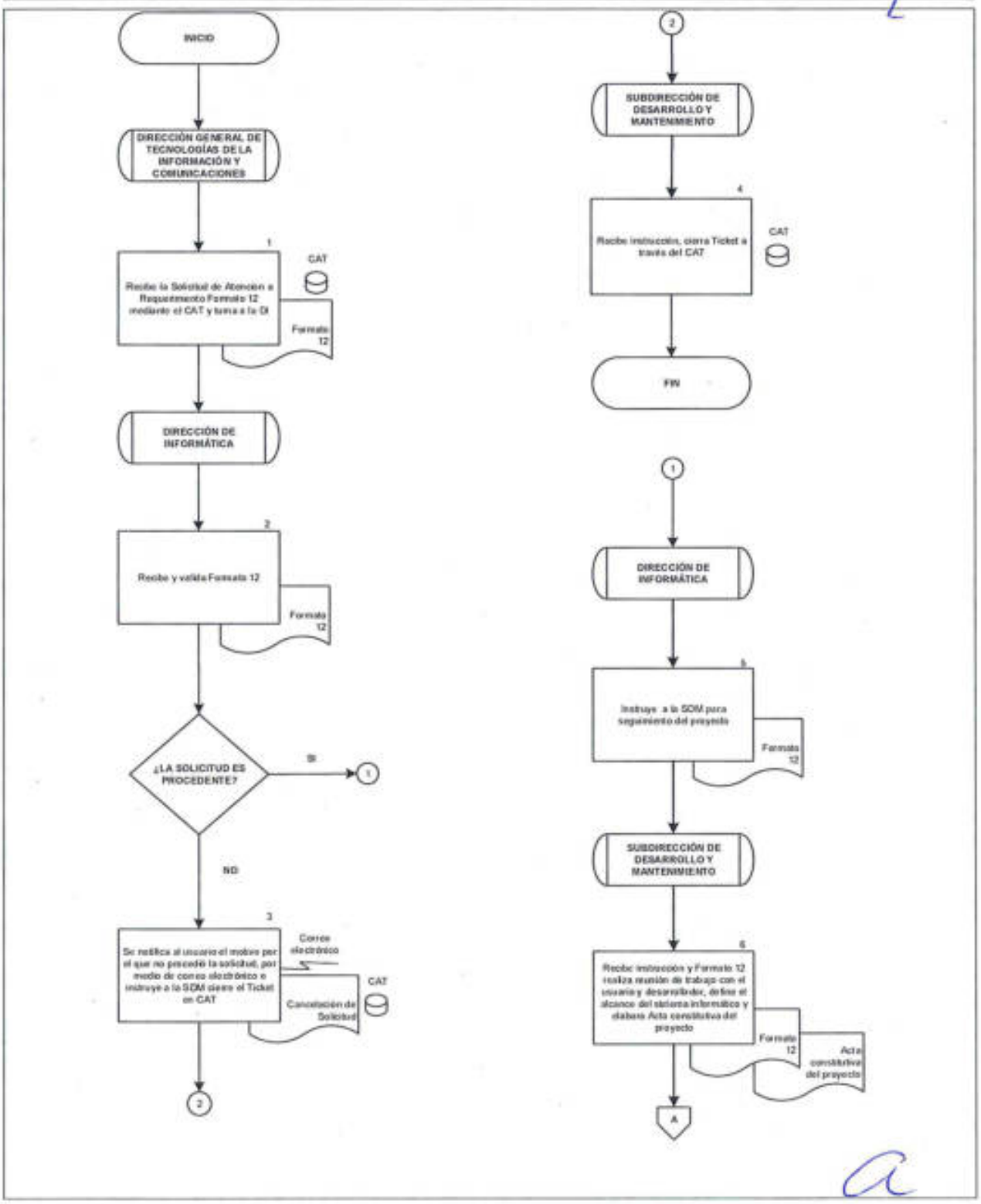
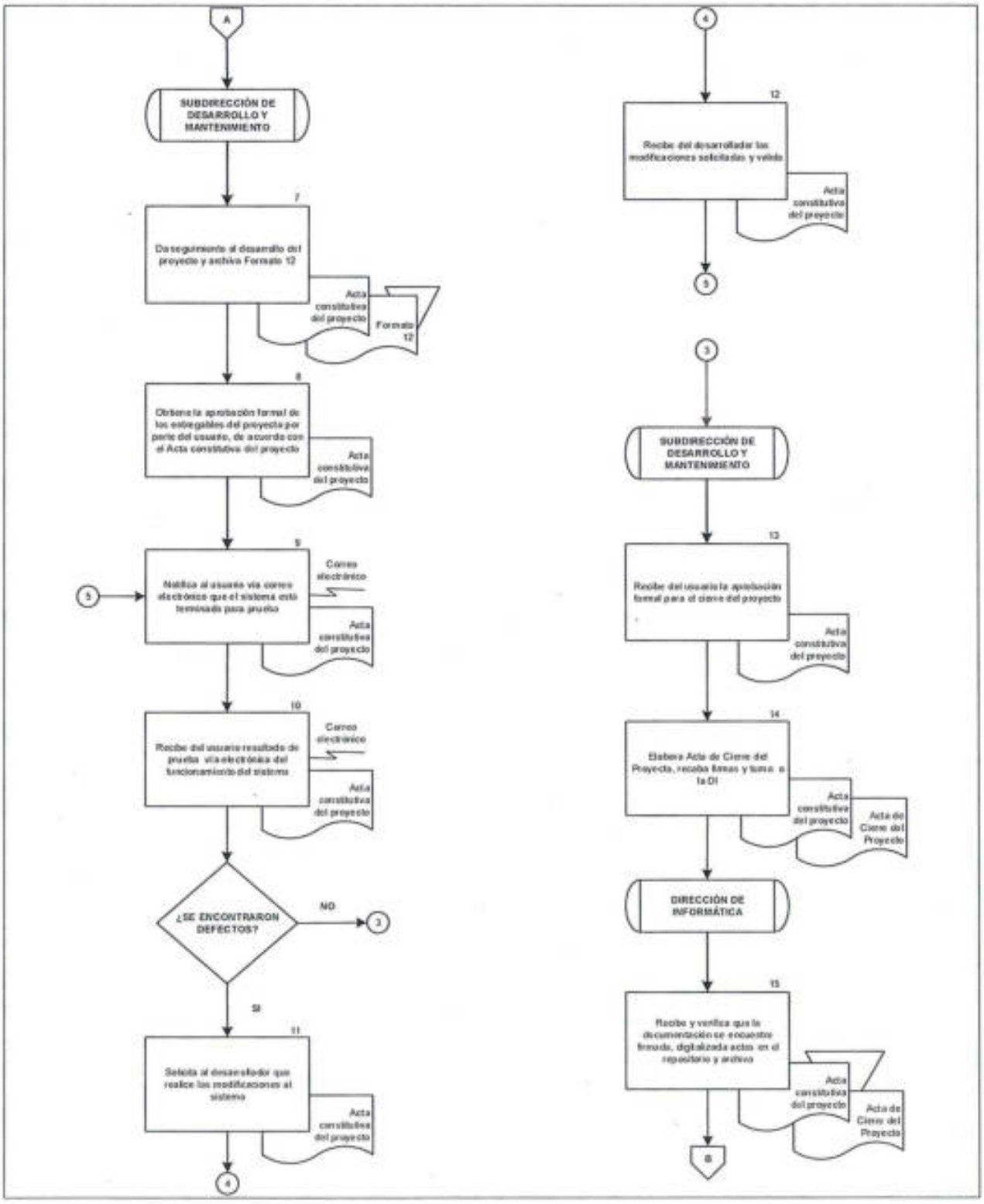


DIAGRAMA DE FLUJO

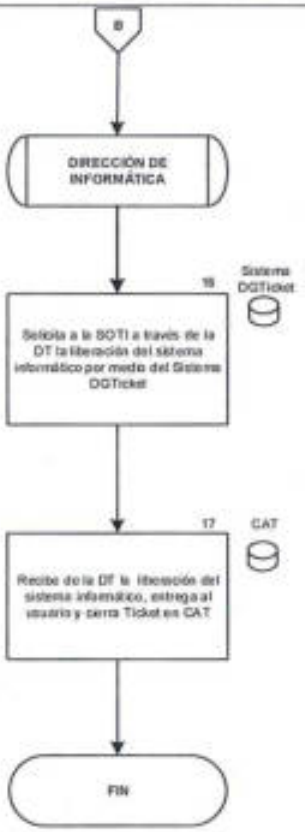
PROCEDIMIENTO: DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y SITIOS WEB



SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y SITIOS WEB



SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

II. FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

FORMATO 1

FUSSI vers. 13.1 - Equipo Informático y Software

EQUIPO INFORMATICO Y SOFTWARE

Fecha: 12/07/2017 12:13:00 p.m. Tipo de solicitud: 1 Tipo de Servicio: 2

Solicitante: 3 UR: 4

Nombre de quien genera el formato. "Apellido Paterno, Materno y Nombre(s)"

Datos del Destinatario del servicio

Destinatario: 5 No. de Empleado: 6 RFC: 7

Nombre de usuario final. "Apellido Paterno, Materno y Nombre(s)"

Correo: 8 Ext: 9 Ubicación: 10 Piso: 11

Puesto: 12 UR: 13

Datos del Equipo de computo asociado

Marca: 14 Modelo: 15 Serie: 16 Inventario: 17

IP: 18 Nombre del PC: 19

Observaciones -

20

* Por favor complemente la información requerida del campo OBSERVACIONES.

* Utiliza la tecla TAB para desplazarte entre los campos.
* NO escribas ningún acento.

21 Enviar por correo electrónico después de Guardar Guardar Cerrar

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO: FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

FORMATO 1

En el concepto:	Se deberá anotar:
1	Tipo de solicitud requerida (asignación o retiro).
2	Tipo del equipo para el que se realiza la solicitud (cómputo, impresora o escáner).
3	Nombre del enlace informático, empezando por apellidos.
4	Nombre de la unidad en la que labora el enlace.
5	Nombre del usuario responsable del equipo, empezando por apellidos.
6	Número de empleado del responsable del equipo.
7	RFC del usuario responsable del equipo.
8	Correo electrónico del usuario responsable del equipo.
9	Número de extensión del usuario responsable del equipo.
10	Inmueble donde se ubica físicamente el usuario responsable del equipo.
11	Piso donde se ubica físicamente el usuario responsable del equipo.
12	Puesto o cargo del usuario responsable del equipo.
13	Nombre de la unidad en la que labora el usuario responsable del equipo.
14	Solo en el caso de solicitud de retiro, colocar la marca del equipo.
15	Solo en el caso de solicitud de retiro, colocar el modelo del equipo.
16	Solo en el caso de solicitud de retiro, colocar el número de serie del equipo.
17	Solo en el caso de solicitud de retiro, colocar el número de inventario del equipo.
18	Dirección IP, donde se instala o instalara el equipo.
19	Solo en el caso de solicitud de retiro, colocar la nomenclatura del equipo.
20	Observaciones adicionales o justificantes de la solicitud de equipo de cómputo, equipo de impresión y equipo de escaneo.
21	Dar clic para guardar y enviar.

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

FORMATO 2

OFICIALIA MAYOR
DIRECCIÓN GENERAL DE
TECNOLÓGIAS DE LA INFORMACIÓN
Y COMUNICACIONES

RESGUARDO PERSONAL DE BIENES O SERVICIOS INFORMATICOS

REPORTE CAT:	UBICACIÓN
	FIDO:

DATOS DEL USUARIO RESPONSABLE

NOMBRE: No. DE EMPLEADO:	UNIDAD DE ADSCRIPCION:

DATOS DE LOS BIENES O SERVICIOS INFORMATICOS

TIPO DE EQUIPO:	MODELO:	SERIE:
MARCA:	PERFIL:	

OBSERVACIONES:

Me comprometo a resguardar y hacer buen uso de los Bienes y Servicios Informáticos descritos en el presente documento, así como cumplir con las directrices emitidas por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
Los Bienes o Servicios Informáticos se reciben funcionando con sus componentes y accesorios para su correcta utilización.

FECHA DE ENTREGA:
(1)
/ /

RESPONSABLE
(2)

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO: RESGUARDO PERSONAL DE BIENES O SERVICIOS INFORMÁTICOS

FORMATO 2

En el concepto:	Se deberá anotar:
1	Fecha en la que se realiza la entrega del equipo, por el usuario.
2	Nombre y firma del usuario responsable del equipo.

Nota: Los campos en blanco, se llenan en automático al exportar el número del Reporte 1, generado por el CAT.

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

FORMATO 3

SEGOB

OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

CARTA DE RETIRO DE BIENES INFORMATICOS

FECHA:	FOLIO CAT:	UBICACION	
		DOMICILIO:	PISO:

DATOS DEL USUARIO

NOMBRE:	UNIDAD DE ADSCRIPCION:
NUMERO DE EMPLEADO:	

DATOS DE LOS BIENES INFORMATICOS

TIPO DE EQUIPO:	-		
MARCA:	MODELO:	NUMERO DE SERIE:	NUMERO DE INVENTARIO:

OBSERVACIONES	ENTREGÓ	RECIBIÓ
LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN MANIFIESTA QUE EL BIEN INFORMÁTICO DESCRITO EN EL PRESENTE DOCUMENTO HA SIDO RETIRADO PARA SU REAPROVECHAMIENTO, POR LO QUE LIBERA DE LA RESPONSABILIDAD AL USUARIO SOBRE LA CUSTODIA Y EL USO QUE SE ESTABLECE EN LAS DIRECTRICES. EL RESGUARDO ORIGINAL PERMANECERÁ EN EL ARCHIVO HISTÓRICO DE LA DGTIC PARA FINES DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.	(1) ----------	(2) ----------

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO: CARTA DE RETIRO DE BIENES INFORMÁTICOS

FORMATO 3

En el concepto:	Se deberá anotar:
1	Nombre y firma de usuario de la UA
2	Nombre y firma de personal de DGTIC

Nota: Los campos en blanco, se llenan en automático al exportar el número del Reporte 1, generado por el CAT.

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

FORMATO 4

SEGOB

OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE SERVICIOS
CENTRO DE ATENCION TÉCNICA

REPORTES DE REQUERIMIENTOS

No DE REPORTE:

UBICACION:

AREA: **EXT:**

EXT:

DESCRIPCION DE LA FALLA:

ACTIVIDADES REALIZADAS 1

FECHA DE RECEPCIÓN:	FECHA DE ATENCIÓN:	FECHA DE TERMINO:
2	3	4

5	6
Nombre y Firma Ing. de Servicio.	Nombre y Firma del Usuario

7

Nombre y Firma de quien Autoriza

NOMBRE DEL FORMATO: REPORTE DE REQUERIMIENTO

FORMATO 4

En el concepto:	Se deberá anotar:
1	Descripción de las actividades realizadas por el técnico asignado.
2	Fecha de recepción del Incidente.
3	Fecha de atención del Incidente.
4	Fecha de término del Incidente.
5	Nombre y firma del técnico asignado.
6	Nombre y firma de conformidad del Servicio.
7	Nombre y firma de Autorización.

Nota: Los campos en BLANCO, son campos que se autocompletan al realizar la búsqueda del número de reporte del incidente asignado al departamento involucrado y mandarlo a imprimir.

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

FORMATO 5

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 1

1 Vía de solicitud para el Diagnostico. 2

Ubicación. 3 Fecha de Revisión y Diagnostico. 4 4

Reporte de ICAT 5 VOLANTE DE CONTROL 6

N°	Equipo	Marca	Modelo	Serie	No. inventario	Observaciones
7	8	9	10	11	12	13

* FIN DE RELACION DE BIENES

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO: OPINIÓN TÉCNICA DE BIENES INFORMÁTICOS

FORMATO 5

En el concepto:	Se deberá anotar:
1	UA u OAD.
2	Número de escrito dirigido al titular de la DGTIC.
3	Ubicación de la UA u OAD.
4	Fecha de Atención del Servicio.
5	Número de reporte de Servicio.
6	Número de volante de control asignado al escrito dirigido al titular de la DGTIC.
7	Numero consecutivo de Bienes Informáticos.
8	Descripción del bien informático.
9	Marca del Bien informático.
10	Modelo del Bien informático.
11	Número de Serie del Bien informático.
12	Número de inventario del Bien informático.
13	Dictamen final del Bien informático.

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

FORMATO 6

OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y COMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE SERVICIOS
CENTRO DE ATENCION TÉCNICA

REPORTE DE INCIDENTES

No DE REPORTE:

UBICACION: DESTINATARIO DEL SERVICIO:

AREA: EXT:

NOMBRE DEL SOLICITANTE:

EXT:

EQUIPO: MARCA:

No DE SERIE: MODELO:

NOMENCLATURA: No DE INVENTARIO:

IP:

DESCRIPCION DE LA FALLA:

SOLUCION 1

HISTORIAL/COMENTARIOS 2

FECHA DE RECEPCIÓN: 3 FECHA DE ATENCIÓN: 4 FECHA DE TERMINO: 5

6 Nombre y Firma Ing. de Servicio.

7 Nombre y Firma del Usuario

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO: REPORTE DE SERVICIO DE INSTALACIÓN DE SOFTWARE DE MANERA ELECTRÓNICA

FORMATO 6

En el concepto:	Se deberá anotar:
1	Descripción de las actividades realizadas por el técnico asignado.
2	Comentarios del usuario sobre el servicio prestado.
3	Fecha de recepción del Incidente.
4	Fecha de atención del Incidente.
5	Fecha de término del Incidente.
6	Nombre y firma del técnico asignado.
7	Nombre y firma de conformidad del Servicio.

Nota: Los campos en BLANCO, son campos que se autocompletan al realizar la búsqueda del número de reporte del incidente asignado al departamento involucrado y mandarlo a imprimir.

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

FORMATO 7

Formato "Solicitud de Servicio de Videoconferencia"

Datos del solicitante

Nombre del Solicitante. **1**
Extensión. **2**
Área. **3**
Ubicación física. **4**
Correo electrónico. **5**
Nombre del contacto. **6**
Nombre del contacto responsable de las pruebas. **7**

Datos de la Videoconferencia

Fecha. **8**
Ubicación y Salón. **9**
Hora de comienzo. **10**
Hora de finalización. **11**

Fecha de pruebas

Fecha. **12**
Hora de comienzo. **13**
Hora de finalización. **14**
Lugar de celebración del evento. **15**

Datos y cantidad de los invitados

Número de invitados. **16**	
Ubicación física de cada uno de los invitados. **17**	
18 Firma del solicitante	**19** Firma del Coordinador Administrativo

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO: SOLICITUD DE SERVICIO DE VIDEOCONFERENCIA.

FORMATO 7

En el concepto:	Se deberá anotar:
1	Nombre completo del solicitante del servicio.
2	Número de extensión del solicitante del servicio.
3	UA del solicitante del servicio.
4	Ubicación física del solicitante del servicio.
5	Correo electrónico del solicitante del servicio.
6	Nombre del contacto para realizar la videoconferencia.
7	Nombre del contacto para realizar las pruebas de la videoconferencia.
8	Fecha en que se realizará la videoconferencia.
9	Ubicación y el salón donde se realizará la videoconferencia.
10	Hora de comienzo de la videoconferencia.
11	Hora de finalización de la videoconferencia.
12	Fecha de las pruebas de la videoconferencia.
13	Hora de comienzo de las pruebas de la videoconferencia.
14	Hora de finalización de las pruebas de la videoconferencia.
15	Lugar donde se realizarán las pruebas de la videoconferencia.
16	Número de invitados a la sala de videoconferencia.
17	Ubicación física de los invitados.
18	Firma del solicitante del servicio de videoconferencia.
19	Firma del Coordinador Administrativo de la UA solicitante del servicio de videoconferencia.

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

FORMATO 8

SEGOB

OFICIALÍA MAYOR

SOLICITUD DE POLITICA DE SEGURIDAD

	DATOS DEL SOLICITANTE AUTORIZADO	Fecha	(1)
		Hora	(2)
		Prioridad	(3)

Unidad Administrativa	(4)
Solicita	(5)
Cargo	(6)
Teléfono	(7)
E-mail	(8)

Aplicación

Nombre	(9)
URL	(10)

Justificación

DESCRIPCION DE LA POLITICA

Nombre de Host/red origen	IP-Host/IP-Red Origen	Nombre de Host/red Destino	IP-Host/IP-Red Destino	Nombre de servicio	Protocolo (i.e. TCP, UDP, ICMP)	Puerto, Código, etc.	Acción
[illegible]		[illegible]		[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)

ACCESO CLIENTE GRAFICO PARA BASE DE DATOS

Nombre de Host/red origen	IP-Host/IP-Red Origen	Nombre de Host/red Destino	Dirección IP BD	Motor de base de datos (i.e. Oracle, MySQL)	Instancia/BD	Esquema/usuario	Puerto	
(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	(25)	(26)	

(27)
Nombre y Firma
Area Solicitante

(28)
Nombre y Firma

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO: SOLICITUD DE POLÍTICA DE SEGURIDAD

FORMATO 8

En el concepto:	Se deberá anotar:
1	Fecha de elaboración (DD/MM/AA).
2	Hora de elaboración.
3	Anterioridad de atención respecto a otros servicios(alta, media o baja) ó Nivel de atención respecto al tiempo en el cual será atendida la solicitud(Alta, media o baja).
4	Nombre de la Unidad a la que pertenece.
5	Nombre completo del usuario que requiere el servicio.
6	Cargo del usuario.
7	Teléfono y ext. del usuario solicitante.
8	Correo electrónico del usuario.
9	Nombre del sistema o aplicación.
10	URL del sistema o aplicación.
11	Indicar nombre del Host Origen.
12	Indicar IP Origen.
13	Indicar nombre del Host Destino.
14	Indicar IP Destino.
15	Indicar el nombre del servicio.
16	Protocolos de comunicación TCP,UDP,IP, ICMP.
17	Puertos de comunicación respectivo al nombre del servicio.
18	Indicar alta o baja.
19	Indicar nombre del Host Origen.
20	Indicar IP Origen.
21	Indicar nombre del Host Destino.
22	Indicar dirección IP BD.
23	Software de base de datos utilizado.
24	Indicar la instancia de la BD.
25	Nombre de usuario/grupo para acceso a la base de datos.
26	Indicar Puerto.
27	Nombre y firma del usuario solicitante.
28	Nombre y firma de quien autoriza la solicitud del servicio.

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

FORMATO 9

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

REQUERIMIENTO DE SERVICIO					
Datos del solicitante				Fecha	DD/MM/AAAA (1)
Unidad Administrativa:	(2)			UR	(3)
Ubicación:	(4)		Piso:	(5)	
Usuario:	(6)		E-mail:	(7)	
Cargo:	(8)		Direccion IP:	(9)	
No. Empleado	(10)		dominio	(11)	
Tipo de equipo:	(12)		Uso:	(13)	
equipo:	(14)		MAC Address:	(15)	
Servicios Requeridos (16)	INTERNET		Vigencia del requerimiento		
			Temporal por	(17)	días (18)
☑	Redes Sociales	☐	Youtube	☐	Streaming especifica
☐	Skype	☐	Blogs	☐	Otros
☐	Correo Electronico Comercial	☑	URL especificar		

Justificar cada uno de los servcios requeridos

Justificar cada uno de los servicios en caso de no justificar alguno no se asignara el servicio y se requerira una nueva solicitud

Usuario
(19)

Nombre y firma

Autoriza
(20)

Nombre, cargo y firma

La asignacion de los servicios se hace de acuerdo a las politicas de la DGTIC publicadas en http://dgtic.segob.gob.mx/
Nota: La justificacion no obliga a la liberacion de estos servicios y quedará sujeta a la disponibilidad del servicio

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO: Requerimiento de Servicios

FORMATO 9

En el concepto:	Se deberá anotar:
1	Fecha de elaboración (DD/MM/AA).
2	Nombre de la Unidad a la que pertenece.
3	Numero de Unidad.
4	Dirección del inmueble en el que se ubica.
5	Piso en el que se ubica.
6	Nombre completo del usuario que requiere el servicio.
7	Correo electrónico del usuario.
8	Cargo del usuario.
9	Dirección IP del esquipo del usuario.
10	Numero de empleado del usuario.
11	Cuenta de dominio del usuario.
12	Tipo de equipo con el que cuenta el usuario.
13	Seleccionar el tipo de uso (Personal, Servicio Social, Proveedor, Modulo o Servidor).
14	Describir marca y modelo del equipo del usuario.
15	Describir la MAC Address del equipo del usuario.
16	Seleccionar el tipo o tipos de servicio marcando con una X.
17	Seleccionar el tiempo de servicio (Temporal o Permanente).
18	Especificar los días de servicio en caso de seleccionar tiempo temporal.
19	Nombre y firma del usuario.
20	Nombre y firma de quien autoriza la solicitud del servicio.

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

FORMATO 10

SEGOB

OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD DE TI

REPORTE DE REQUERIMIENTOS

No DE REPORTE: AR-045770 | No DE OFICIO: SESNSP/DGA/DA/0506/2017

UBICACION: MARIANO ESCOBEDO 456 | VOLANTE DE CONTROL: GDGTIC17-2832

AREA: W00 SECRETARIADO EJECUTIVO DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PUBLICA

NOMBRE DEL SOLICITANTE:
DE ANDA SANCHEZ MIGUEL ANGEL SERGIO
EXT: 39006

DESTINATARIO DEL SERVICIO:
DE ANDA SANCHEZ MIGUEL ANGEL SERGIO
EXT: 39006

DESCRIPCION BREVE: SEGUIMIENTO DE OFICIO

EQUIPO: | IP:

DESCRIPCION DEL REQUERIMIENTO:
W00 SECRETARIADO EJECUTIVO DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PUBLICA
SEGUIMIENTO DE OFICIO
OFICIO: SESNSP/DGA/DA/0506/2017 V.C. 842
VOLANTE DE CONTROL: GDGTIC17-2832
DIRECCION IP 10.39.2.9 TEMPORALIDAD 9 AL 24 DE NOVIEMBRE

CREACION DE CUENTA VPN		CANCELACION DE CUENTA VPN	
ACCESO MULTIMEDIA		ACCESO A CORREOS EXTERNOS	
ACCESO A MENSAJERIA ELECTRONICA		ACCESO A REDES SOCIALES	
ACCESO A SERVIDORES REMOTOS		HABILITAR PUERTOS	
ALTA NOMBRES DE DOMINIOS		BAJA NOMBRES DE DOMINIOS	
DISMINUCION DE SERVICIOS		OTROS	X

ACTIVIDADES REALIZADAS
SE REALIZA LA ASIGNACION DE LOS PERMISOS PARA VIDEOCONFERENCIA POR EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 9 DE NOVIEMBRE Y EL 24 DE NOVIEMBRE DEL 2017, SON ASIGNADOS PARA LA DIRECCION IP 10.39.2.9

FECHA DE RECEPCIÓN: 13/12/2017 05:42:21p. m.
FECHA DE TERMINO: 13/12/2017

V.C. 842

REALIZADO POR:
ING. ERICK GALINDO RIOS
SUBDIRECTOR DE ÁREA

AUTORIZO:
ING. GABRIEL MENTEZ LAYVAS
DIRECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Nota: En el "Reporte de Requerimiento Electrónico en el CAT" Los campos se llenan en automático al exportar el número del formato 9, generado por el CAT.

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

FORMATO 11

FORMATO: PROTOCOLO DE ACEPTACION

Protocolo de Aceptación de Aplicaciones
Ambiente de (2)
(3)

Nombre de la Aplicación:	(1)
Acrónimo:	(3)
Dirección URL:	(4)
Nivel de Servicio:	(5)
Versión:	1.0
Entrega de Ambiente:	(6)
Fecha de Actualización de Documento:	(7)
Vigencia:	Durante el contrato con Metronet

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

1 Descripción de la Aplicación

1.1 Propósito de la Aplicación

(9)

1.2 Impacto por no disponer del servicio

(10)

- ☐ Afectación de la imagen pública
- ☐ Afectación de la prestación del servicio
- ☐ No dar seguimiento a asuntos internos
- ☐ No realizar pruebas o cambios en código

1.3 Periodo crítico

(11)

- ☐ Horario Hábil
- ☐ Todo el año
- ☐ Otro:

1.4 Clasificación de la Aplicación por tipo de servicio

(12)

- ☐ I. Servicios o trámites a la ciudadanía
- ☐ II. Sistemas Interinstitucionales
- ☐ III. Sistemas mandos superiores
- ☐ IV. Sistemas institucionales a nivel nacional, para contingencia o con mejor desempeño

1.5 Usuarios Finales

(13)

- ☐ Intranet
- ☐ Empleados de la SEGOB
- ☐ Desarrolladores
- ☐ Público en general (Internet)
- ☐ Usuarios con certificado cliente

1.6 Tipo de ambiente solicitado

(14)

Actividad A	Generacion de Ambiente Estandar (Apache + MySQL + PHP).
Actividad B	Generacion de Ambiente Estandar (Apache + Oracle + PHP).
Actividad C	Generacion de Ambiente Estandar (Apache + Glassfish + MySQL/Oracle).
Actividad D	Generacion de Ambiente Estandar (Apache+Jboss + MySQL/Oracle).
Actividad E	Generacion de Ambiente Estandar (WebBuider + Jboss/Glassfish + MySQL/Oracle).
Actividad F	Generacion de Ambiente NO Estandar (A, B, C o D)
Actividad G	Generacion de Ambiente Estandar Windows (IIS, SQL Server).

1.7 Personal Responsable y Nivel de Escalamiento
Unidad Administrativa Responsable: (15)
Area Usuaria: (16)

Nombre Responsable	Puesto	Correo electronico	Teléfono	Organización (Nombre y Area)	Nivel de Escalamiento	
					Administrativo	Técnico
(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)	(23)

1.8 Nivel de acceso y Usuarios que tendrán acceso a la Aplicación

Usuario	IP-Host/IP-Red Origen	Organización	Nombre de Host/red Destino	IP-Host/IP-Red Destino	Nombre de servicio	Protocolo (i.e.TCP, UDP, ICMP)	Puerto, Código, etc.
(24)	(25)	(26)	(27)	(28)	(29)	(30)	(31)

1.9 Nivel de acceso entre servidores

Nombre de Host/red origen	IP-Host/IP-Red Origen	Nombre de Host/red Destino	IP-Host/IP-Red Destino	Nombre de servicio	Protocolo (i.e.TCP, UDP, ICMP)	Puerto, Código, etc.
(32)	(33)	(34)	(35)	(36)	(37)	(38)

2 Documentación Técnica

2.1 Diagrama de Arquitectura
(39)

2.2 Requerimientos mínimos de Hardware
La infraestructura estará compuesta de los siguientes elementos y características:
Máquinas Virtuales

#	Hostname VM	DOMINIO DNS Int.	RAM (GB)	VCPU	DD SO (GB)	DD App/ BD (GB)	IP ADMIN	IP INT PROD	IP DMZ
(40)	(41)	(42)	(43)	(44)	(45)	(46)	(47)	(48)	(49)

2.3 Requerimientos de Software en Servidores
En máquinas virtuales

#	Hostname VM	Propósito	Sistema Operativo	AppServer (54)	Base de Datos	WebServer
(50)	(51)	(52)	(53)	(54)	(55)	(56)

2.4 Filesystems

Nombre Filesystem	Punto de Montaje	Tamaño Partición (GB)	Tipo de FS	Propósito
(57)	(58)	(59)	(60)	(61)

2.4.1 Usuarios de Sistema Operativo

Hostname	Usuario	UID	Grupo y GID	Home	Nombre de Responsable	Propósito
(62)	(63)	(64)	(65)	(66)	(67)	(68)

2.4.2 Base Datos SQL Server

Base de datos	Usuario de la Base de datos	Server Role	User Mapping
(69)	(70)	(71)	(72)

2.5 Registro en DNS

Servidor	DIRECCION-IP/Puerto	NAT	DOMINIO (DNS)
(73)	(74)	(75)	(76)

2.6 Programas de inicio y baja de aplicación

(77)

2.7 Políticas de Respaldo

Servidor	Unidad a Respaldar	Frecuencia y Horario			
		Diario	Semanal	Mensual	Anual
		(completo)	(completo)	(completo)	(Completo)
		Retención de 1 Mes	Retención de 2 meses	Retención de 12 meses	Retención indefinida
(78)	(79)	(80)	(81)	(82)	(83)

2.8 Elementos a monitorear

Servidor	Aplicación/Servicio	Puerto	Umbral
(84)	(85)	(86)	(87)

Servidor	Filesystem	Warning	Critical
(88)	(89)	(90)	(91)

Servidor	Recurso	Warning	Critical
(92)	(93)	(94)	(95)

3 Pruebas de estrés

(96)

4 Análisis de vulnerabilidad

(97)

5 Firma de Aceptación

Nombre	Puesto	Firma	Rúbrica
(98)	(99)	(100)	(101)

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

FORMATO 11

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO: PROTOCOLO DE ACEPTACIÓN

En el concepto:	Se deberá anotar:
1	Nombre de la aplicación.
2	Ambiente de desarrollo, calidad o producción.
3	Acrónimo de la aplicación.
4	Dirección URL.
5	Oro, Plata o Bronce.
6	Fecha entrega.
7	Fecha de actualización de documento.
8	Fecha de modificación.
9	Propósito de la aplicación.
10	Selecciona las casillas del impacto por no disponer del servicio.
11	Selecciona el periodo crítico.
12	Selecciona la clasificación de la aplicación por tipo de servicio.
13	Selecciona los usuarios finales.
14	Selecciona el tipo de ambiente solicitado.
15	Unidad Administrativa respobnsable.
16	Área usuario.
17	Nombre Responsable.
18	Puesto.
19	Correo electrónico.
20	Teléfono.
21	Organización (Nombre y Área).
22	Nivel de escalamiento administrativo.
23	Nivel de escalamiento técnico.
24	Usuario que tendrá acceso (desarrollo/calidad).
25	Dirección IP origen.
26	Organización.
27	Nombre Host destino.
28	Dirección IP destino.
29	Nombre de servicio.
30	Protocolo TCP, UDO O ICMP.
31	Puerto.
32	Nombre Host origen.
33	Dirección IP origen.
34	Nombre Host destino.
35	Dirección IP destino.

36	Nombre de servicio.
En el concepto:	**Se deberá anotar:**
37	Protocolo TCP, UDO O ICMP.
38	Puerto.
39	Diagrama de arquitectura.
40	Número de máquina comenzando en 1.
41	Hostname de máquina.
42	Dominio.
43	Tamaño RAM (GB).
44	Tamaño Vcpu.
45	Tamaño Disco Duro para Base de Datos.
46	Tamaño Disco Duro para Aplicación.
47	Dirección IP Administrativa.
48	Dirección IP Productiva.
49	Dirección IP DMZ.
50	Número de máquina comenzando en 1.
51	Hostname de máquina.
52	Propósito por el cual se utilizará.
53	Sistema Operativo.
54	Caracteristica del App Server.
55	Base de Datos.
56	Web Server.
57	Nombre del Filesystem.
58	Punto de Montaje (ruta donde se encuentra).
59	Tamaño partición (GB).
60	Tipo de FS.
61	Propósito por el cual se utilizará.
62	Hostname.
63	Usuario.
64	UID.
65	Grupo y GID.
66	Ubicación.
67	Nombre del responsable.
68	Propósito por el cual se utilizará.
69	Base de Datos.
70	Usuario de la Base de Datos.
71	Role del servidor.
72	Usuario.
73	Servidor DNS.
74	Dirección IP y Puerto.
75	NAT.
76	Nombre de Dominio.
77	Scripts de inicio y baja de aplicación.
78	Nombre del servidor.

79	Unidad a respaldar.

En el concepto:	Se deberá anotar:
80	Horario del respaldo diario.
81	Horario del respaldo semanal.
82	Horario del respaldo mensual.
83	Horario del respaldo anual.
84	Nombre del Servidor.
85	Servicio a monitorear de la aplicación.
86	Puerto.
87	Umbral.
88	Nombre del Servidor.
89	Filesystem.
90	Warning.
91	Critical.
92	Nombre del Servidor.
93	Recurso.
94	Warning.
95	Critical.
96	Ejecución de pruebas de estrés.
97	Análisis de vulnerabilidad.
98	Nombre de personal del Departamento de Operaciones.
99	Puesto.
100	Firma.
101	Rúbrica.

SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

REPORTE ELECTRÓNICO

(1)

(2)

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO: REPORTE ELECTRÓNICO

En el concepto:	Se deberá anotar:
1	Adjuntar los documentos involucrados en los casos que sean requeridos
2	Documentar la acción realizada

III. INFORMACIÓN ADICIONAL

GLOSARIO:

Aplicativo: Sistema de mensajería que permite el intercambio de correos electrónicos a través redes de comunicación electrónica.

CD-ROM: Es un disco compacto con el que utilizan rayos láser para leer información en formato digital.

Cuentas de administración (i.e. Root, admin): Cuentas de usuario para tareas de administración.

Dominio DNS: Por sus siglas en inglés, Domain Name System, es un sistema dé nomenclatura jerárquico descentralizado para dispositivos conectados a una red IP como internet o una red privada.

Dirección IP: El número que identifica a cada dispositivo dentro de una red.

Ethernet: Es un estándar de redes de área local para computadores con acceso al medio por detección de la onda portadora y con detección de colisiones (CSMA/CD).

Firewalls: Un corta fuegos (firewall) es una parte de un sistema o una red que está diseñada para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas.

GRP´S: El GRP responde a esta problemática porque tiene como objetivo crear un modelo operativo que integre las aplicaciones administrativas más comunes en concordancia con las normativas utilizadas en la administración pública.

http: Abreviatura de HyperText Transfer Protocol (Protocolo de Transferencia de Hipertexto) es el método más común de intercambio de información en la world wide web, publica.

https: Abreviatura de HyperText Transfer Protocol (Protocolo de Transferencia de Hipertexto) es el método más común de intercambio de información en la world wide web, privada.

Host: El termino host o anfitrión se usa en informática para referirse a las computadoras u otros dispositivos conectados a una red que proveen y utilizan servicios de ella.

Hostname: Es el programa que se utiliza para mostrar o establecer el nombre actual del sistema (nombre o equipo).

Intranet LAN, WAN, SAN: Tipo de redes.

Login: Pasword Usuario.

Portafolio: Portafolio de Proyectos de TIC.

Puerto: Un interfaz a través del cual se pueden enviar y recibir los diferentes tipos de datos.

SIM CARD: Es una tarjeta inteligente desmontable utilizada para equipos portátiles, utilizada como módulo de identificación de suscripción a un carrier.

Tablero de indicadores: información requerida para generar indicadores de desempeño que tienen como objetivo dar seguimiento a los proyectos.

URL: Secuencia de caracteres para localizar una IP.

WEB: Conjunto de información que se encuentra en una dirección determinada de internet.

Documento (electrónico): La e.firma es un archivo digital que te identifica al realizar trámites por internet en el SAT e incluso en otras dependencias del Gobierno de la República, es única, es un archivo seguro y cifrado, que tiene la validez de una firma autógrafa, Por sus caracteristicas, es segura y garantiza tu identidad.

Documento Digital: Un documento digital es la representación en medio digital de un documento, contenido, textos, imágenes, sonidos, videos. Una base de datos es un conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente para su uso posterior.

Reporte 1: reporte que es utilizado para la asignación o retiro de equipo de computo.

Usuario: Entiendase por Dependencia.

Reporte Electronico: Solicitud de servicio generada en una herramienta electrónica.

SIGLAS:

CAT: Centro de Atención Técnica.

DAD: Departamento de Análisis y Dictaminación.

DACE: Departamento de Administración de Correo Electrónico.

DADIT: Departamento de Análisis de Desempeño de Indicadores de TIC´s.

DAPBSI: Departamento de Administración de Proyectos, Bienes y Servicios Informáticos

DBI: Departamento de Bienes Informáticos.

DGAPT: Dirección General Adjunta de Planeación de Tecnologías.

DCST: Departamento de Control de Servicios de Telecomunicaciones.

DISTIP: Departamento de Implementación de Servicios de Telefonía IP.

DGTIC: Dirección General De Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DGTI: Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información.

DGAET: Dirección General Adjunta de Estrategia Tecnológica.

DMSSU: Departamento de Monitoreo de Servidores y Soporte a Usuarios.

DO: Departamento de Operaciones.

DOS: Departamento de Operación de Servidores

DPN: Dirección de Planeación y Normatividad.

DPS: Departamento de Servicios.

DS: Dirección de Servicios.

DSLSI: Departamento de Seguridad Lógica y Servicios de Internet.

DT: Dirección de Telecomunicaciones.

DVT: Dictamen de Viabilidad Técnica.

OAD: Órganos Administrativos Desconcentrados.

OIC: Órgano Interno de Control.

PETIC: Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

SAI: Sistema de Administración de Inventarios.

SAPIBI: Subdirección de Administración de Proyectos, Implantaciones y Bienes Informáticos.

SCECU: Subdirección de Correo Electrónico y Comunicaciones Unificadas.

SEGOB: Secretaría de Gobernación.

SMAI: Sistema de Modernización de Almacenes e Inventarios.

SSGTI: Subdirección de Sistemas de Gestión de Tecnologías de la Información.

SPETI: Subdirección de Proyectos Estratégicos de Tecnologías de la Información.

SRMTI: Subdirección de Riesgos en Materia de Tecnologías de la Información.

SSTI: Subdirección de Seguridad de Tecnologías de la Información.

SSTIP: Subdirección de Servicios de Telefonía IP.

ST: Subdirección de Telecomunicaciones.

STSU: Subdirección Técnica y Soporte a Usuarios

TI: Tecnologías de la Información.

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

UA: Unidades Administrativas.

Vo.Bo.: Visto bueno.

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente Manual entrará en vigor el día de su registro en la Dirección General de Modernización, Organización y Eficiencia Administrativa.

SEGUNDO.- El presente Manual podrá ser modificado o abrogado, según corresponda, al ser reformado o abrogado el Manual de Organización Específico de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

En la Ciudad de México, a los 5 días del mes de octubre de dos mil dieciocho.

MTRO. ARTURO RIVERA MAGAÑA
OFICIAL MAYOR