



Secretaría de Finanzas

Subsecretaría de Administración

**Dirección General de Tecnologías de la Información y
Telecomunicaciones**

**Manual de Procesos y Procedimientos
2024**

Índice

Glosario	6
Resumen de Procesos	7
Proceso Actualización de Normativas para Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	12
Actividades del proceso	13
Flujograma Actualización de Normativas para Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	13
Formatos del proceso.....	13
Generación de propuestas para actualización de la normatividad de TIC	14
Flujograma Generación de propuestas para actualización de la normatividad de TIC.....	15
Proceso Administración de la Certificación de Firma Electrónica	16
Actividades del proceso	17
Flujograma Administración de la Certificación de Firma Electrónica	17
Formatos del proceso.....	17
Gestión de servicios de firma electrónica	18
Flujograma Gestión de servicios de firma electrónica	19
Certificación de firma electrónica.....	20
Flujograma Certificación de firma electrónica	20
Proceso Validación para Adquisición de Bienes y Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones.....	21
Actividades del proceso	22
Flujograma Validación Técnica para Adquisición de Bienes y Servicios de TIC	22
Formatos del proceso.....	22
Validación Técnica de Bienes y Servicios de TIC.....	23
Flujograma Validación Técnica de Bienes y Servicios de TIC	24
Proceso Gestión de Gobierno de Datos	25
Actividades del proceso	26
Flujograma Gestión de Gobierno de Datos.....	26



Formatos del proceso.....	26
Análisis de Requisitos	28
Flujograma Análisis de Requisitos.....	29
Administración y Alineación del Modelo de Gobierno de Datos de la Administración Pública Estatal.....	30
Flujograma Administración y Alineación del Modelo de Gobierno de Datos de la Administración Pública Estatal	31
Adopción de Catálogo	32
Flujograma Adopción de Catálogo	34
Alta del catálogo.....	35
Flujograma Alta del Catálogo	36
Modificación de Catálogo.....	37
Flujograma Modificación de Catálogo	38
Gestión de Usuarios del Portal de Gobierno de Datos	39
Flujograma Gestión de Usuarios del Portal de Gobierno de Datos	40
Proceso Soporte y Administración del Centro de Datos	41
Actividades del proceso	42
Flujograma Soporte y Administración del Centro de Datos.....	42
Formatos del proceso.....	42
Monitoreo del Centro de Datos	43
Flujograma Monitoreo del Centro de Datos	43
Mantenimiento del Centro de Datos	44
Flujograma Mantenimiento del Centro de Datos	46
Proceso Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio	47
Actividades del proceso	48
Flujograma Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio	48
Formatos del proceso.....	48
Recepción y Solicitud de Servicio.....	49
Flujograma Recepción y Solicitud de Servicio	50
Registro de Incidentes y Solicitudes de Servicio	51
Flujograma Registro de Incidentes y Solicitudes de Servicio	52
Atención de Incidentes y Solicitudes de Servicio	53
Flujograma Atención de Incidentes y Solicitudes de Servicio.....	54
Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio en Campo.....	55



Flujograma Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio en Campo	57
Atención de Incidentes Mayores	58
Flujograma Atención de Incidentes Mayores	59
Atención de incidentes y Solicitudes de Servicio de Usuarios VIP	60
Flujograma Atención de incidentes y Solicitudes de Servicio de Usuarios VIP	61
Seguimiento a Tickets	62
Flujograma Seguimiento a Tickets	62
Proceso Gestión de Problemas	64
Actividades del proceso	65
Flujograma Gestión de Problemas	65
Formatos del proceso.....	65
Resolución de Problemas	66
Flujograma Resolución de Problemas	67
Proceso Gestión del Catálogo de Servicios	68
Actividades del proceso	69
Flujograma Gestión del Catálogo de Servicios	69
Formatos del proceso.....	69
Alta de Servicios	70
Flujograma Alta de Servicio.....	70
Edición de Servicios	71
Flujograma Edición de Servicio	71
Baja de Servicios.....	72
Flujograma Baja de Servicio	72
Proceso Respaldo y Recuperación de Servidores	73
Actividades del proceso	74
Flujograma Respaldo y Recuperación de Servidores	74
Formatos del proceso.....	74
Respaldo de Servidores Virtuales	75
Flujograma Respaldo de Servidores Virtuales.....	76
Recuperación de Servidores Virtuales	77
Flujograma Recuperación de Servidores Virtuales	78
Proceso Gestión de la Seguridad de la Información	79
Actividades del proceso	80



Flujograma Gestión de la Seguridad de la Información	80
Formatos del proceso.....	81
Seguridad de la Información	82
Flujograma Seguridad de la Información	82
Generación de Reporte en Bruto del Análisis	83
Flujograma Generación de Reporte en Bruto del Análisis	83
Generación de Reporte de Implementación	84
Flujograma Generación de Reporte de Implementación.....	84
Plan de Implementación	85
Flujograma Plan de Implementación	85
Proceso Creación de Servidores Virtuales.....	86
Actividades del proceso	87
Flujograma Creación de Servidores Virtuales	87
Formatos del proceso.....	87
Creación de Servidores Virtuales	88
Flujograma Creación de Servidores Virtuales	88
Proceso Planeación de Tecnologías de la Información	89
Actividades del proceso	90
Flujograma Planeación de Tecnologías de información.....	90
Formatos del proceso.....	91
Planeación Estratégica de TI.....	92
Flujograma Planeación Estratégica de TI	93
Generación de Estándares y Componentes de TI	94
Flujograma Generación de Estándares y Componentes de TI	95
Proceso Evaluación y Diseño de Soluciones Tecnológicas	96
Actividades del proceso	97
Flujograma Evaluación y Diseño de Soluciones	97
Formatos del proceso.....	97
Procedimiento Evaluación de Iniciativas de TI	98
Flujograma Evaluación de iniciativas de TI.....	100
Gestión de Proyectos	101
Flujograma Gestión de Proyectos	102
Diseño de Soluciones Tecnológicas	103

Flujograma Diseño de Soluciones Tecnológicas.....	104
Seguimiento a Iniciativas de TI.....	105
Flujograma Seguimiento a Iniciativas de TI.....	106
Priorización de Iniciativas de Ti.....	107
Flujograma Priorización de Iniciativas de TI.....	107
Proceso Gestión de Cambios y Liberaciones	108
Actividades del proceso	109
Formatos del proceso.....	110
Registro y Asignación de Cambios o Proyectos	111
Flujograma Registro y Asignación de Cambios o Proyectos.....	112
Seguimiento a Cambios y Proyectos	113
Flujograma Seguimiento a Cambios y Proyectos	113
Construcción de Cambios o Proyectos	114
Flujograma Construcción de Cambios o Proyectos.....	115
Liberación del Cambio o Proyecto	116
Flujograma Liberación del Cambio o Proyecto	117
Control de Cambios	118

Glosario

A. Siglas.

Sigla	Significado
SFIA	Secretaria de finanzas inversión y administración
DGTIT	Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones
TI	Tecnologías de la Información
UR	Unidades Responsables

B. Términos.

Término	Significado
Incidente	Cualquier evento que no es parte de la operación normal del servicio que causa una interrupción o degrada la calidad del servicio.
Servidor	Espacio de almacenamiento de diversos tipos de información, la cual puede constituirse por archivos HTML, CSS

Resumen de Procesos

Datos Generales

Total de Procesos	Total de Procedimientos
14	41

Área	No	Versión	Fecha de Actualización	Proceso	Clave	No	Versión	Fecha de actualización	Procedimiento	Clave
Coordinación de Firma Electrónica, Norma y Procedimientos	1	00	Noviembre 2023	Actualización de normatividad para Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	MP-DGTIT-CFNP-ANT-1	1	00	Noviembre 2023	Generación de propuestas para actualización de la normatividad de TIC	MP-DGTIT-CFNP-ANT-GPA-1.1
	2	00	Noviembre 2023	Administración de la Certificación de Firma Electrónica	MP-DGTIT-CFNP-ACF-2	2	00	Noviembre 2023	Gestión de servicios de firma electrónica	MP-DGTIT-CFNP-ACF-GFE-2.1
						3	00	Noviembre 2023	Certificación de firma electrónica	MP-DGTIT-CFNP-ACF-CFE-2.2
3	00	Noviembre 2023	Validación para Adquisición de Bienes y Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones	MP-DGTIT-CFNP-VTA-3	4	00	Noviembre 2023	Validación Técnica de Bienes y Servicios de TIC	MP-DGTIT-CFNP-VTA-VTB-3.1	
Dirección de Administración e	4	00	Noviembre 2023	Gestión de Gobierno de Datos	MP-DGTIT-	5	00	Noviembre 2023	Análisis de Requisitos	MP-DGTIT-DAID-GGD-

Integración de Datos					DAID-GGD-1					ARR-1.1
						6	00	Noviembre 2023	Administración y Alineación del Modelo de Gobierno de Datos de la Administración Pública Estatal	MP-DGTIT-DAID-GGD-AAM-1.2
						7	00	Noviembre 2023	Adopción de Catálogo	MP-DGTIT-DAID-GGD-ADC-1.3
						8	00	Noviembre 2023	Alta del catálogo	MP-DGTIT-DAID-GGD-ALC-1.4
						9	00	Noviembre 2023	Modificación de Catálogo	MP-DGTIT-DAID-GGD-MCC-1.5
						10	00	Noviembre 2023	Gestión de Usuarios del Portal de Gobierno de Datos	MP-DGTIT-DAID-GGD-GUP-1.6
Dirección de Operaciones de Sistemas e Infraestructura	5	00	Noviembre 2023	Soporte y Administración del Centro de Datos	MP-DGTIT-DOSI-SAD-2	11	00	Noviembre 2023	Monitoreo del Centro de Datos	MP-DGTIT-DOSI-SAD-MCD-2.1
						12	00	Noviembre 2023	Mantenimiento del Centro de Datos	MP-DGTIT-DOSI-SAD-MCD-2.2
	6	00	Noviembre 2023	Gestión de Incidentes y solicitud de servicios	MP-DGTIT-DOSI-GIS-3	13	00	Noviembre 2023	Recepción de Incidentes y Solicitudes de Servicio	MP-DGTIT-DOSI-GIS-RIS-3.1
						14	00	Noviembre 2023	Registro de incidentes y Solicitudes de Servicio	MP-DGTIT-DOSI-GIS-RIS-3.2

						15	00	Noviembre 2023	Atención de incidentes y solicitudes de servicio	MP-DGTIT-DOSI-GIS-AIS-3.3
						16	00	Noviembre 2023	Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio en Campo	MP-DGTIT-DOSI-GIS-GIC-3.4
						17	00	Noviembre 2023	Atención de Incidentes Mayores	MP-DGTIT-DOSI-GIS-AIM-3.5
						18	00	Noviembre 2023	Atención de Incidentes y Solicitudes de Servicio de Usuarios VIP	MP-DGTIT-DOSI-GIS-AIV-3.6
						19	00	Noviembre 2023	Seguimiento a Tickets	MP-DGTIT-DOSI-GIS-STS-3.7
	7	00	Noviembre 2023	Gestión de problemas	MP-DGTIT-DOSI-GPS-4	20	00	Noviembre 2023	Resolución de Problemas	MP-DGTIT-DOSI-GPS-RPP-4.1
	8	00	Noviembre 2023	Gestión del catálogo de servicios	MP-DGTIT-DOSI-GCS-5	21	00	Noviembre 2023	Alta de Servicios	MP-DGTIT-DOSI-GCS-ADS-5.1
22						00	Noviembre 2023	Edición de Servicios	MP-DGTIT-DOSI-GCS-EDS-5.2	
23						00	Noviembre 2023	Baja de Servicios	MP-DGTIT-DOSI-GCS-BDS-5.3	
	9	00		Respaldo y restauración de servidores	MP-DGTIT-DOSI-RRS-6	24	00	Noviembre 2023	Respaldo de servidores virtuales	MP-DGTIT-DOSI-RRS-RSV-6.1

			Noviembre 2023			25	00	Noviembre 2023	Restauración de servidores virtuales	MP-DGTIT-DOSI-RRS-RSV-6.2
	10	00	Noviembre 2023	Gestión de la seguridad de la información	MP-DGTIT-DOSI-GSI-7	26	00	Noviembre 2023	Seguridad de la información	MP-DGTIT-DOSI-GSI-SIN-7.1
27						00	Noviembre 2023	Generación de Reporte en Bruto del Análisis	MP-DGTIT-DOSI-GSI-GRA-7.2	
28						00	Noviembre 2023	Generación de Reporte de Implementación	MP-DGTIT-DOSI-GRI-GDI-7.3	
29						00	Noviembre 2023	Plan de Implementación	MP-DGTIT-DOSI-GSI-PDI-7.4	
30						00	Noviembre 2023	Creación de Servidores virtuales	MP-DGTIT-DOSI-CSV-8	MP-DGTIT-DOSI-CSV-CSV-8.1
Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información	12	00	Noviembre 2023	Planeación Estratégica de tecnologías de la Información	MP-DGTIT-DPTI-PTI-1	31	00	Noviembre 2023	Planeación de Tecnologías de la información	MP-DGTIT-DPTI-PTI-PET-1.1
						32	00	Noviembre 2023	Generación de Estándares y Componentes de TI	MP-DGTIT-DPTI-PTI-GEC-1.2
Dirección de Innovación y Desarrollo de Soluciones	13	00	Noviembre 2023	Evaluación y Diseño de soluciones	MP-DGTIT-DIDS-EDS-1	33	00	Noviembre 2023	Evaluación de Iniciativas de TI	MP-DGTIT-DIDS-EDS-EIT-1.1
						34	00	Noviembre 2023	Gestión de Proyectos	MP-DGTIT-DIDS-EDS-GPS-1.2

						35	00	Noviembre 2023	Diseño de Soluciones Tecnológicas	MP-DGTIT-DIDS-EDS-DST-1.3
						36	00	Noviembre 2023	Seguimiento a Iniciativas de TI	MP-DGTIT-DIDS-EDS-SIT-1.4
						37	00	Noviembre 2023	Priorización de Iniciativas de Ti	MP-DGTIT-DIDS-EDS-PIT-1.5
	14	00	Noviembre 2023	Gestión de Cambios y Liberaciones	MP-DGTIT-DIDS-GCL-2	38	00	Noviembre 2023	Registro y Asignación de Cambios o Proyectos	MP-DGTIT-DIDS-GCL-RAC-2.1
						39	00	Noviembre 2023	Seguimiento a Cambios y Proyectos	MP-DGTIT-DIDS-GCL-SCP-2.2
						40	00	Noviembre 2023	Construcción de Cambios o Proyectos	MP-DGTIT-DIDS-GCL-CCP-2.3
						41	00	Noviembre 2023	Liberación del Cambio o Proyecto	MP-DGTIT-DIDS-GCL-LCP-2.4

Proceso Actualización de Normativas para Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Nombre del Proceso	Actualización de Normativas para Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Versión:	00
		Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Clave	MP-DGTIT-CFNP-ANT-1		
Tipo de Proceso	Sustantivo	Soporte	
Objetivo	Generar una normatividad de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones a través del desarrollo de propuestas y revisiones que puedan servir de apoyo para los usuarios encargados de interactuar con las tecnologías ya mencionadas. Buscando homologar la forma de trabajo y solicitudes realizadas a la Dirección General de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.		
Alcance	Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato.		
Indicadores	<p>Porcentaje de respuestas a las propuestas de anteproyectos enviados.</p> <p>Porcentaje de anteproyectos presentados.</p>		

Riesgo inherente	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
Agenda digital y planeación estratégica elaborada sin alineación a los instrumentos de planeación y objetivos de la Administración Pública Estatal	7 - Grave	5 - Posible	Infraestructura Tecnológica subutilizada percibida como gasto, al no generar el valor esperado por el Negocio

Riesgo de corrupción	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
N/A	N/A	N/A	N/A

Proveedores	Entradas del Proceso
Procuraduría Fiscal del Estado.	Solicitud de actualización de la normatividad de TIC.
Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y Procedimientos Equipo directivo de la DGTIT.	Propuestas para analizar.

Clientes	Salidas del Proceso
Procuraduría Fiscal del Estado Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato.	Normatividad para TIC.

Marco Normativo	Liga de Consulta
Artículo 73 del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración.	https://finanzas.guanajuato.gob.mx/c_legislacion/doc/reglamentos_estatales/ReglamentoInteriorSFlyAsep20.pdf

Clave	Política General
N/A	N/A

Actividades del proceso

Responsable	Actividades del Proceso
Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y Procedimientos	Generación de propuestas para actualización de la normatividad de TIC

Flujograma Actualización de Normativas para Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Formatos del proceso

Clave	Formato	Liga de consulta
N/A	N/A	N/A

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y	Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Generación de propuestas para actualización de la normatividad de TIC

Nombre del Procedimiento:		Generación de propuestas para actualización de la normatividad de TIC		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Desarrollar la propuesta de actualización de la normatividad de tecnologías de la información y comunicaciones.			
Tiempo aproximado de ejecución:		3 días		Clave:	MP-DGTIT-CFNP-ANT-GPA-1.1
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Recibir de la Procuraduría Fiscal del Estado la solicitud de actualización de la normatividad de TIC y turnar a las directoras y directores de acuerdo a su competencia, a las coordinadoras y los coordinadores de Firma Electrónica, Normas y Procedimientos.	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.			
2	Recibir y Planear los trabajos inherentes al logro de la elaboración del anteproyecto de las disposiciones administrativas de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.	Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y Procedimientos			
3	Revisar y someter a aprobación del anteproyecto de las disposiciones normativas, por parte del equipo directivo de la DGTIT.	Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y Procedimientos.			
4	Elaborar propuestas para la actualización de la Normativa.	Equipo directivo de la DGTIT.			
5	Reunir las propuestas de actualización de normatividad de los involucrados en la misma.	Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y Procedimientos.			
6	Programar una reunión para el análisis de las propuestas recopiladas de los involucrados.	Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y Procedimientos.			
7	Realizar una reunión con el equipo Directivo de la DGTIT para determinar en base a las propuestas recopiladas una propuesta final de actualización de la normatividad.	Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y Procedimientos Equipo Directivo de la DGTIT.			

8	Documentar la propuesta final de actualización de la normatividad para TIC y enviar a la Procuraduría Fiscal del Estado.	Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y Procedimientos.	Anteproyecto contenido en cuadro comparativo de Normatividad.	
---	--	---	---	--

Flujograma Generación de propuestas para actualización de la normatividad de TIC

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y	Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Proceso Administración de la Certificación de Firma Electrónica

Nombre del Proceso	Administración de la Certificación de Firma Electrónica	Versión:	00
		Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Clave	MP-DGTIT-CFNP-ACF-2		
Tipo de Proceso	Sustantivo	Soporte	
Objetivo	Proveer a las dependencias y organismos descentralizados del Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato, de una herramienta con garantía legal que les agilice el ejercicio de sus funciones a través de la firma electrónica.		
Alcance	Poder Ejecutivo (dependencias y organismo descentralizados).		
Indicadores	Porcentaje de implementaciones de procesos liberados. Porcentaje de capacitaciones para integraciones impartidas contra las capacitaciones solicitadas.		

Riesgo inherente	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
Certificación de firma electrónica administrada eficientemente.	6. Serio	8. Probable	Falta de certeza en un acto firmado electrónicamente.

Riesgo de corrupción	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
N/A	N/A	N/A	N/A

Proveedores	Entradas del Proceso
Dependencias y organismos descentralizados del Poder Ejecutivo. Procuraduría Fiscal del Estado.	Solicitud de implementación de firma electrónica a sus procesos. Consultas legales para el análisis de implementación.

Clientes	Salidas del Proceso
Dependencias y organismos descentralizados del Poder Ejecutivo.	Implementación de firma electrónica a sus procesos.

Marco Normativo	Liga de Consulta
Artículo 78 del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración.	https://finanzas.guanajuato.gob.mx/c_legislacion/doc/reglamentos_estatales/ReglamentoInteriorSFlyAsep20.pdf

Clave	Política General
N/A	N/A

Actividades del proceso

Responsable	Actividades del Proceso
Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y Procedimientos.	Gestión de servicio de firma electrónica.
Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y Procedimientos.	Certificación de firma electrónica.

Flujograma Administración de la Certificación de Firma Electrónica

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Formatos del proceso

Clave	Formato	Liga de consulta
N/A	N/A	N/A

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jefe(a) de firma electrónica certificada.	Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Gestión de servicios de firma electrónica

Nombre del Procedimiento:		Gestión de servicios de firma electrónica		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:	Sustantivo		Soporte		
Objetivo:	Integrar funcionalidades de firma electrónica a sistemas para agilizar el ejercicio de las funciones de las dependencias y organismos descentralizados del Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato.				
Tiempo aproximado de ejecución:	10 días		Clave:	MP-DGTIT-CFNP-ACF-GFE-2.1	
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Recibir solicitud de una nueva integración de procesos de firma electrónica.	Coordinador(a) de firma electrónica Coordinador(a) de datos maestros SFIA.			
2	Evaluar necesidades, analizar cuestión legal y técnica de la integración de procesos.	Coordinador(a) de firma electrónica Coordinador de datos maestros SFIA.			
3	Informar al usuario para que pueda enviar la solicitud formal de integración del proceso de firma electrónica.	Coordinador(a) de firma electrónica Coordinador de datos maestros SFIA.			
4	Consultar con la Procuraduría Fiscal del Estado la viabilidad en cuestiones legales para integrar la firma electrónica dentro del proceso.	Coordinador(a) de firma electrónica, normas y procedimientos			
	¿Es viable la integración de firma electrónica al proceso solicitado? Si, continuar con la actividad 8 No, continuar con la actividad 7.				
5	Notificar el rechazo de integración de firma electrónica al proceso, Fin de proceso	Coordinador(a) de firma electrónica, normas y procedimientos			

6	Capacitar a enlaces para la implementación de integración de procesos.	Jefe(a) de firma electrónica certificada.		
7	Entregar aplicación API y documentación para la implementación de integración de procesos	Jefe(a) de firma electrónica certificada.		
8	Apoyar en la integración del proceso	Jefe(a) de firma electrónica certificada.		
9	Generar los convenios de confidencialidad y nivel de servicio.	Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y Procedimientos		
10	Generar Certificado de Integración	Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y Procedimientos		

Flujograma Gestión de servicios de firma electrónica

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jefe(a) de firma electrónica certificada.	Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Certificación de firma electrónica

Nombre del Procedimiento:		Certificación de firma electrónica		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo	Soporte		
Objetivo:		Emitir Certificado de Firma Electrónica a Servidores públicos, personas físicas y morales que opten por su uso en medios electrónicos.			
Tiempo aproximado de ejecución:		15 días	Clave:	MP-DGTIT-CFNP-ACF-CFE-2.2	
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Recibir la documentación que permita la identificación del titular del certificado, en su caso el pago que ampare el trámite o servicio.	Mesa de servicio. Electrónica.			
2	Analizar la información.	Mesa de servicio.			
3	Registrar los datos asociados al certificado.	Mesa de servicio.			
4	Solicitar la asignación de contraseña al certificado.	Mesa de servicio.			
5	Realizar el registro del certificado de firma electrónica	Mesa de servicio.			
6	Emitir el certificado de firma electrónica. Armar el expediente asociado.	Mesa de servicio.			
7	Revisar los expedientes armados asociados al certificado emitido.	Coordinador(a) de firma electrónica, normas y procedimientos.			

Flujograma Certificación de firma electrónica

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jefe(a) de firma electrónica certificada.	Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Proceso Validación para Adquisición de Bienes y Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Nombre del Proceso	Validación Técnica para Adquisición de Bienes y Servicios de TIC		Versión:	00
			Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Clave	MP-DGTIT-CFNP-VTA-3			
Tipo de Proceso	Sustantivo		Soporte	
Objetivo	Emitir la validación técnica de solicitud para la adquisición de bienes o servicios de TIC enviadas por las Unidades Responsables de entidades y dependencias.			
Alcance	Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Guanajuato.			
Indicadores	Porcentaje de validación técnica realizada. Porcentaje de respuestas a solicitudes (aprobadas o rechazadas) del total realizadas.			

Riesgo inherente	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
Bienes y Servicios de TIC adquiridos con validación técnica deficiente.	5 - Serio	4 - Inusual	Retraso en el proceso de compras de bienes y servicios de TI

Riesgo de corrupción	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
N/A	N/A	N/A	N/A

Proveedores	Entradas del Proceso
Mesa de Servicio DGTIT.	Solicitud de bienes o servicios.
Coordinación de normatividad y validaciones técnicas DGTIT.	Solicitud de bienes o servicios.

Clientes	Salidas del Proceso
Unidades Responsables de SFIA.	Resolución de solicitud de bien o servicio.
Dirección General de Administración DGA.	Resolución de solicitud de bien o servicio.

Marco Normativo	Liga de Consulta
Artículo 73 del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración.	https://finanzas.guanajuato.gob.mx/c_legislacion/doc/reglamentos_estatales/ReglamentoInteriorSFlyAsep20.pdf

Clave	Política General
N/A	N/A

Actividades del proceso

Responsable	Actividades del Proceso
Jefe(a) de Análisis Técnico.	Validación Técnica de Bienes y Servicios de TIC

Flujograma Validación Técnica para Adquisición de Bienes y Servicios de TIC

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Formatos del proceso

Clave	Formato	Liga de consulta
N/A	N/A	N/A

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jefe(a) de Análisis Técnico.	Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Validación Técnica de Bienes y Servicios de TIC

Nombre del Procedimiento:		Validación Técnica de Bienes y Servicios de TIC		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Realizar la autorización o rechazo de las validaciones técnicas solicitadas para cumplir con la normatividad vigente en materia de adquisiciones de bienes y servicios de TIC.			
Tiempo aproximado de ejecución:		4 días		Clave:	MP-DGTIT-CFNP-VTA-VTB-3.1
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	<p>Recibir en sistema validación técnica aprobada por DGA.</p> <p>Analizar la información general de validación técnica. http://validaciones.guanajuato.gob.mx/gamlogin.aspx</p>	Jefe(a) de Análisis Técnico.	Validación técnica aprobada por DGA verificada.	http://validaciones.guanajuato.gob.mx/gamlogin.aspx	
	<p>¿La información cumple con los lineamientos establecidos?</p> <p>Si: Continuar con la actividad 3 No: Continuar con la actividad 2</p>				
2	Rechazar la validación indicando el motivo en el sistema, cambiando el estatus a Declinada.	Jefe(a) de Análisis Técnico 1.			
3	Cambiar el estatus de la solicitud a "Aprobada". La solicitud llega automáticamente al Director(a) General de la DGTIT para continuar con el proceso. Continuar con la actividad 11.	Jefe(a) de Análisis Técnico.			
4	Recibir validación técnica autorizada por la Coord. De Firma Electrónica, Normas y Procedimientos, verificar información de la validación.	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.			
4	<p>¿Se aprobó la validación?</p> <p>Si: Continuar con la actividad 7. No Continuar con la actividad 8.</p>				
5	Firmar validación en el sistema y turnar.	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones			
6	Declinar validación en sistema para notificar rechazo al solicitante. Continuar con la actividad 10.	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.			

	<p>El sistema de validaciones continuará automáticamente con el flujo de autorización http://validaciones1.guanajuato.gob.mx/inicio.aspx</p>			
--	---	--	--	--

Flujograma Validación Técnica de Bienes y Servicios de TIC

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jefe(a) de Análisis Técnico.	Coordinador(a) de Firma Electrónica, Normas y	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Proceso Gestión de Gobierno de Datos

Nombre del Proceso	Gestión del Gobierno de Datos	Versión:	00
		Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Clave	MP-DGTIT-DAID-GGD-1		
Tipo de Proceso	Sustantivo	Soporte	
Objetivo	Generar y difundir el Modelo de Gobierno de Datos, con la intención de aumentar la calidad de la información transversal utilizada en los diferentes procesos de la APE, generando y homologando información sustantiva a través de los catálogos actualizados.		
Alcance	Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Guanajuato.		
Indicadores	Modelo de Gobierno de datos publicado y actualizado en el período establecido Número de catálogos transversales homologados, publicados y documentados de acuerdo al análisis previo de los datos de la APE		

Riesgo inherente	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
Infraestructura tecnológica física utilizada para operación de servidores, con antigüedad superior a los 5 años	6. Serio.	5.Posible	Equipo tecnológico ineficiente, información vulnerable, altos costos de mantenimiento

Riesgo de corrupción	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
Sistemas rectores utilizados, con alteraciones en la información.	6. Serio.	5.Posible	Daño al Erario por reproceso y/o recuperación de información Daño a la imagen y reputación del Gobierno del Estado Faltas administrativas graves

Proveedores	Entradas del Proceso
Entidades y Dependencias del Poder Ejecutivo y del Gobierno del Estado de Guanajuato.	Iniciativas de Proyectos. Solicitudes de Gobierno de Datos.
Entidades y Dependencias del Poder Ejecutivo y del Gobierno del Estado de Guanajuato.	Solicitudes para gestionar usuarios del Portal de Gobierno de Datos.

Clientes	Salidas del Proceso
Entidades y Dependencias del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Guanajuato.	Catálogos dados de alta, catálogos modificados, catálogos adoptados, Modelo de Gobierno de Datos actualizado.
Entidades y Dependencias del Poder Ejecutivo y del Gobierno del Estado de Guanajuato.	Usuarios gestionados del Portal de Gobiernos de Datos.

Marco Normativo	Liga de Consulta
Reglamento interior de la Secretaría de Finanzas, inversión y Administración, Artículo 75	https://finanzas.guanajuato.gob.mx/c_legislacion/doc/reglamentos_estatales/ReglamentoInteriorSFlyAsep20.pdf
Lineamientos generales de Tecnologías de la información y Comunicaciones. Artículo 38	https://finanzas.guanajuato.gob.mx/c_disposiciones_administrativas_2023/lineamientos_informatica.php

Clave	Política General
N/A	N/A

Actividades del proceso

Responsable	Actividades del Proceso
Director(a) de Administración e Integración de Datos.	Análisis de requisitos.
Director(a) de Administración e Integración de Datos.	Administración y alineación del modelo de gobierno de datos de la administración pública estatal.
Director(a) de Administración e Integración de Datos.	Adopción de catálogo.
Director(a) de Administración e Integración de Datos.	Alta de catálogo.
Director(a) de Administración e Integración de Datos.	Modificación de catálogo.
Director(a) de Administración e Integración de Datos.	Gestión de usuarios del portal de gobierno de datos.

Flujograma Gestión de Gobierno de Datos

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Formatos del proceso

Clave	Formato	Liga de consulta
F-DGTIT-DAID-GGD-1	Solicitud de alta de catálogo al portal de modelo de gobierno de datos	https://dgasfia.guanajuato.gob.mx/dga/rh/diagramas/F-DGTIT-DAID-GGD-1.docx
F-DGTIT-DAID-GGD-2	Solicitud de adopción de catálogo al portal de modelo de gobierno de datos	https://dgasfia.guanajuato.gob.mx/dga/rh/diagramas/F-DGTIT-DAID-GGD-2.docx
F-DGTIT-DAID-GGD-3	Solicitud de modificación de catálogo del portal de modelo de gobierno de datos.	https://dgasfia.guanajuato.gob.mx/dga/rh/diagramas/F-DGTIT-DAID-GGD-3.docx
F-DGTIT-DAID-GGD-4	Informe de mecanismos para la actualización de la información del catálogo	https://dgasfia.guanajuato.gob.mx/dga/rh/diagramas/F-DGTIT-DAID-GGD-4.docx
F-DGTIT-DAID-GGD-5	Accesos para la publicación y actualización de catálogos	https://dgasfia.guanajuato.gob.mx/dga/rh/diagramas/F-DGTIT-DAID-GGD-5.docx
F-DGTIT-DAID-GGD-6	Solicitud de gestión de usuarios del portal de modelo de gobierno de datos	https://dgasfia.guanajuato.gob.mx/dga/rh/diagramas/F-DGTIT-DAID-GGD-6..xlsx
F-DGTIT-DAID-GGD-7	Lista de Asistencia	https://dgasfia.guanajuato.gob.mx/dga/rh/diagramas/F-DGTIT-DAID-GGD-7.docx
F-DGTIT-DAID-GGD-8	Minuta de reunión	https://dgasfia.guanajuato.gob.mx/dga/rh/diagramas/F-DGTIT-DAID-GGD-8.docx
F-DGTIT-DAID-GGD-9	Ficha técnica de análisis de requisitos	https://dgasfia.guanajuato.gob.mx/dga/rh/diagramas/F-DGTIT-DAID-GGD-9.docx

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno	Director(a) de Administración e Integración de Datos	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Análisis de Requisitos

Nombre del Procedimiento:		Análisis de requisitos		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Homologar los catálogos de información sustantiva que se utilicen en los diferentes procesos de la Administración Pública Estatal para gobernar la información.			
Tiempo aproximado de ejecución:		1 día		Clave:	MP-DGTIT-DAID-GGD-ARR-1.1
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Recibir solicitud o proyecto de iniciativa.	Director(a) de Administración e Integración de Datos.			
2	Realizar las reuniones pertinentes para recabar la información necesaria para el análisis del proyecto de iniciativa o de la solicitud directa de una entidad recibida.	Director(a) de Administración e Integración de Datos.	F-DGTIT-DAID-GGD-8 Minuta de Reunión F-DGTIT-DAID-GGD-7 Lista de Asistencia		
3	Detectar necesidades del área solicitante.	Director(a) de Administración e Integración de Datos/ Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno	Documento de trabajo		
	¿Existen catálogos a homologar? Si, continúa con la actividad 4. No, Continuar con la actividad 5.	Director(a) de Administración e Integración de Datos/ Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno			
4	Homologar catálogos y continuar con el respectivo procedimiento de acuerdo a la solicitud o necesidad detectada.	Director(a) de Administración e Integración de Datos/ Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno	F-DGTIT-DAID-GGD-9 Ficha técnica de análisis de requisitos		
5	Notificar al solicitante que no existen catálogos a homologar, fin del procedimiento.	Director(a) de Administración e Integración de Datos/			

		Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno		
--	--	---	--	--

Flujograma Análisis de Requisitos

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno	Director(a) de Administración e Integración de Datos	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Administración y Alineación del Modelo de Gobierno de Datos de la Administración Pública Estatal

Nombre del Procedimiento:		Administración y alineación del modelo de gobierno de datos de la administración pública estatal.		Versión:		00	
				Fecha de actualización:		Noviembre 2023	
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte			
Objetivo:		Generar y difundir el Modelo de Gobierno de Datos, con la finalidad de homologar la información transversal utilizada en los diferentes procesos de la APE.					
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido		Clave:		MP-DGTIT-DAID-GGD-AAM-1.2	
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción			
1	Generar el documento base del modelo de gobierno de datos, así como la guía de implementación del modelo de gobierno de datos	Director(a) de Administración e Integración de datos.	Documento del modelo de gobierno de datos. Documento de la guía de implementación del modelo de gobierno de datos				
2	Revisar el documento de modelo de gobierno de datos, así como la guía de implementación del modelo de gobierno de datos	Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno					
	Esta correcto el documento de modelo de gobierno de datos, así como la guía de implementación del modelo de gobierno de datos. No: pasa a la actividad 3. Si: pasa a actividad 4.						
3	Realizar observaciones de los documentos y solventarlas.	Director(a) de Administración e Integración de datos Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno					
4	Aprobar documento del modelo de gobierno de datos, así como la guía de implementación del modelo de gobierno de datos.	Director(a) de Administración e Integración de datos Coordinador(a) de Datos Maestros de otras					

		áreas de Gobierno		
5	Publicar en el portal de modelo de gobierno de datos https://gobiernodedatos.guanajuato.gob.mx y en el sitio http://dgtit.guanajuato.gob.mx/datos/modelodedatos/	Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno		https://gobiernodedatos.guanajuato.gob.mx
6	Promover y difundir el uso del modelo.	Director(a) de Administración e Integración de Datos Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno		
7	Realizar revisiones de la implementación del modelo, periódicamente.	Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno	Bitácoras de revisión.	
8	Revisar anualmente el modelo para su actualización.	Director(a) de Administración e Integración de Datos.	Documento actualizado del modelo de gobierno de datos.	

Flujograma Administración y Alineación del Modelo de Gobierno de Datos de la Administración Pública Estatal

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno	Director(a) de Administración e Integración de Datos	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Adopción de Catálogo

Nombre del Procedimiento:		Adopción de catálogo		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Dar de alta un catálogo en el portal de modelo de gobierno de datos que homologue información sustantiva que se utilicen en los diferentes procesos de la Administración Pública Estatal para gobernar la información. La entidad o dependencia dueña del origen de la información es una entidad diferente a la SFIA.			
Tiempo aproximado de ejecución:		1 día		Clave:	MP-DGTIT-DAID-GGD-ADC-1.3
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Recibir del solicitante la solicitud de alta de catálogo al portal de modelo de gobierno de datos” y el Informe de mecanismos para la actualización de la información del catálogo y revisar que cuente con la información necesaria para adoptar el catálogo de acuerdo a las necesidades del solicitante.	Director(a) de Administración e Integración de Datos.	F-DGTIT-DAID-GGD-2 Solicitud de adopción de catálogo al portal de modelo de gobierno de datos F-DGTIT-DAID-GGD-4 Informe de mecanismos para la actualización de la información del catálogo.		
	¿Está completa la información? No, continuar en actividad 2. Si, continuar en actividad 3.				
2	Solicitar información complementaria al solicitante.	Director(a) de Administración e Integración de Datos.			
3	Proporcionar los accesos a la base de datos para la recepción del catálogo en el formato “F-DAID-05 Accesos para la publicación y actualización de catálogos”.	Director(a) de Administración e Integración de Datos. Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno.	F-DGTIT-DAID-GGD-5 Accesos para la publicación y actualización de catálogos.		
4	Comunicarse con la entidad que publicará el catálogo para resolver posibles problemas de conectividad. Una vez establecida la conectividad debe generarse un proceso automatizado que valide	Coordinador(a) de Datos Maestros de			

	permanente la conectividad.	otras áreas de Gobierno		
5	Validar que el catálogo adopte la nomenclatura establecida por la DAID.	Director(a) de Administración e integración de Datos.		
6	Generar el instructivo del catálogo en formato PDF.	Director(a) de Administración e integración de Datos Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno	Instructivo en formato PDF.	
7	Realizar alta del catálogo en la base de datos "Datosigto" en el esquema "cat".	Entidad externa.		
8	<p>Realizar alta del catálogo en portal del modelo de gobierno de Datos</p> <p>-Ingresar al portal de modelo de gobierno de datos en la siguiente URL https://gobiernodedatos.guanajuato.gob.mx con usuario y contraseña establecido previamente. El usuario debe contar con perfil que tenga los permisos suficientes para gestionar catálogos (Super Administrador, Administrador) Ir al módulo "Catálogos" CD Presionar el botón "Registrar catálogo"</p> <p>a) Capturar el detalle de la información solicitada para dar de alta el catálogo. b) Seleccionar del campo "Tabla del Catálogo" el catálogo dado de alta previamente en la base de datos "Datosigto" c) Presionar el botón "Archivo de instrucciones" y subir el instructivo del catálogo. d) Presionar el botón "Guardar información del catálogo".</p>	Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno	Catálogo publicado en el portal de modelo de gobierno de datos.	https://gobiernodedatos.guanajuato.gob.mx
9	Informar al solicitante de la solicitud atendida.	Director(a) de Administración e integración de Datos Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno	Correo de respuesta.	

Flujograma Adopción de Catálogo

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno	Director(a) de Administración e Integración de Datos	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Alta del catálogo

Nombre del Procedimiento:		Alta de catálogo		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Realizar el alta de un catálogo en el portal de modelo de gobierno de datos que homologue información sustantiva que se utilicen en los diferentes procesos de la Administración Pública Estatal para gobernar la información.			
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido		Clave:	MP-DGTIT-DAID-GGD-ALC-1.4
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Recibir y revisar que la solicitud de alta de catálogo, al portal de modelo de gobierno de datos, cuente con la información necesaria de acuerdo a las necesidades del solicitante.	Director(a) de Administración e Integración de Datos.	F-DGTIT-DAID-GGD-1 Solicitud de alta de catálogo al portal de modelo de gobierno de datos.		
	¿Cuenta con la información requerida? Si, continúa con la actividad 3 No, continúa con la actividad 2				
2	Solicitar información complementaria al solicitante.	Director(a) de Administración e Integración de Datos.			
3	Detectar, recopilar y analizar las fuentes de origen de la información.	Director(a) de Administración e Integración de Datos. Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno			
4	Crear el catálogo tomando en cuenta la nomenclatura utilizada por la Dirección de Administración e Integración de Datos.	Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno	Catálogo en formato para revisión.		
	¿Está correcto el catálogo? No, continuar con la actividad 5. Si, continuar con la actividad 6.				
5	Realizar observaciones del documento y solventarlas. Continuar con la actividad 6.	Director(a) de Administración e Integración de Datos.			
6	Aprobar el catálogo.	Director(a) de Administración e Integración de Datos.			

7	Dar de alta el catálogo en la base de datos "Datosigto" en el esquema "cat".	Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno		Datosigto/cat.
8	Generar instructivo de Catálogo en PDF.	Director(a) de Administración e Integración de Datos Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno	Instructivo en formato PDF.	
9	Registrar catálogo en el portal. -Ingresar al portal de modelo de gobierno de datos en la siguiente URL https://gobiernodedatos.guanajuato.gob.mx con usuario y contraseña establecido previamente. -Seleccionar el módulo de "Catálogos" Presionar el botón "Registrar catálogo" a) Capturar el detalle de la información solicitada para dar de alta el catálogo. b) Seleccionar del campo "Tabla del Catálogo" el catálogo dado de alta previamente en la base de datos "Datosigto" c) Presionar el botón "Archivo de instrucciones" y subir el instructivo del catálogo. d) Presionar el botón "Guardar información del catálogo".	Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno	Catálogo publicado en el portal de modelo de Gobierno de Datos.	https://gobiernodedatos.guanajuato.gob.mx
10	Informar al usuario que la solicitud ha sido atendida.	Director(a) de Administración e Integración de Datos Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno.	Correo de respuesta.	

Flujograma Alta del Catálogo

Para visualizar Flujograma dar [clik aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno	Director(a) de Administración e Integración de Datos	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Modificación de Catálogo

Nombre del Procedimiento:		Modificación de catálogo		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Modificar un catálogo existente en el portal de modelo de gobierno de datos.			
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido		Clave:	MP-DGTIT-DAID-GGD-MCC-1.5
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Recibir la solicitud de modificación de catálogo del portal de modelo de gobierno de datos y revisar que cuente con la información necesaria para la modificación de acuerdo a las necesidades del solicitante.	Director(a) de Administración de Integración de Datos.	F-DGTIT-DAID-GGD-3 Solicitud de modificación de catálogo del portal de modelo de gobierno de datos.		
	¿Está completa la información? No, continuar con la actividad 2. Si, continuar con la actividad 3.				
2	Solicitar información complementaria al solicitante.				
3	Realizar las modificaciones solicitadas al catálogo tomando en cuenta la nomenclatura utilizada por la Dirección de Administración de Integración de Datos.	Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno	Catálogo modificado en formato para revisión.		
4	Revisar el catálogo ya con las modificaciones adecuadas.	Director(a) de Administración de Integración de Datos.			
	¿Está correcto el catálogo? No, pasar a la actividad 5. Si, pasar a la actividad 6.				
5	Hacer observaciones para atender en el catálogo.	Director(a) de Administración de Integración de Datos			
6	Aprobar el catálogo.	Director(a) de Administración de Integración de Datos Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno			
7	Actualizar el instructivo de catálogo en formato PDF.	Director(a) de Administración de Integración de Datos Coordinador(a) de Datos	Instructivo en formato PDF.		

		Maestros de otras áreas de Gobierno		
8	Modificar el catálogo en la base de datos "Datosigto" en el esquema "cat".	Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno		Datosigto/cat
9	<p>Actualizar el catálogo</p> <p>-Ingresar al portal de modelo de gobierno de datos en la siguiente URL https://gobiernodedatos.guanajuato.gob.mx con usuario y contraseña establecido previamente. El usuario debe contar con perfil que tenga los permisos suficientes para gestionar catálogos (Super Administrador, Administrador)</p> <p>-Ir al módulo "Catálogos"</p> <p>-Ubicar el catálogo a modificar en el listado general y presionar el botón "editar catálogo"</p> <p>-Actualizar el instructivo, modificando el detalle de la información del catálogo.</p>	Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno	Catálogo modificado y publicado en el portal de modelo de gobierno de datos.	
10	Informar de solicitud atendida.	Director(a) de Administración de Integración de Datos Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno	Correo de respuesta.	

Flujograma Modificación de Catálogo

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno	Director(a) de Administración e Integración de Datos	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Gestión de Usuarios del Portal de Gobierno de Datos

Nombre del Procedimiento:		Gestión de usuarios del portal de gobierno de datos		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Administrar los usuarios del Portal de Gobierno de datos, realizar altas de usuarios nuevos en el Portal de Gobierno de datos, modificar su información, perfiles, contraseña, estatus y reenvío de correo de bienvenida.			
Tiempo aproximado de ejecución:		1 día		Clave:	MP-DGTIT-DAID-GGD-GUP-1.6
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Recibir la solicitud de gestión de usuarios del portal de modelo de gobierno de datos y revisar que cuente con toda la información necesaria para realizar la gestión de usuario(s) de acuerdo a las necesidades del solicitante.	Director(a) de Administración e Integración de Datos.	F-DGTIT-DAID-GGD-6 Solicitud de gestión de usuarios del portal de modelo de gobierno de datos		
	¿Cuenta con la información necesaria? No, continuar con la actividad 2. Si, continuar con la actividad 3.				
2	Solicitar información complementaria al solicitante.	Director(a) de Administración e Integración de Datos.			
3	Ingresar al portal de modelo de datos en la siguiente URL https://gobiernodedatos.guanajuato.gob.mx/ con usuario y contraseña establecido previamente dentro del módulo de usuarios. El usuario debe contar con perfil que tenga los permisos suficientes para gestionar usuarios, (Super Administrador, Administrador)	Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno			
4	Realizar la gestión del usuario según la petición (alta de nuevo usuario, modificar información de usuario, modificar perfil de usuario, modificar contraseña a usuario, deshabilitar acceso a un usuario, reenviar correo de bienvenida). Realizar la gestión del usuario según la petición: a) Dar de alta un nuevo usuario: Presionar el botón "Registrar usuario", capturar la información solicitada en el formulario, presionar el botón "Guardar información del usuario". b) Modificar información de un usuario existente (login, correo electrónico, dependencia de CD a) Correo de bienvenida al portal del modelo de gobierno de datos al usuario dado de alta g) Correo de bienvenida al	Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno			

	<p>portal del modelo de gobierno de datos</p> <p>Diagrama de Flujo.</p> <p>adscripción): Ubicar el usuario registrado, presionar el botón “editar”, modifique la información del usuario y presione el botón “Guardar información del usuario”.</p> <p>c) Modificar el perfil a un usuario existente: Ubicar el usuario registrado, presionar el botón “editar”, modifique el perfil del usuario y presione el botón “Guardar información del usuario”.</p> <p>d) Modificar contraseña de acceso a un usuario existente: Ubicar el usuario registrado, presionar el botón “editar”, capture la nueva contraseña y verifique la contraseña del usuario y presione el botón “Guardar información del usuario”.</p> <p>e)Deshabilitar acceso a un usuario existente: Ubicar el usuario registrado, presionar el botón “editar”, desactive la casilla “Activo” y presione el botón “Guardar información del usuario”.</p> <p>f) Deshabilitar acceso a un usuario existente: Ubicar el usuario registrado, presionar el botón “editar”, desactive la casilla “Activo” y presione el botón “Guardar información del usuario”.</p> <p>g) Reenviar correo de bienvenida: Ubicar el usuario registrado, presionar el botón “editar”, active la casilla “Enviar correo de bienvenida” y presione el botón “Guardar información del usuario”.</p>			
5	<p>Informar al solicitante que su solicitud ha sido atendida.</p>	<p>Director(a) de Administración e Integración de Datos. Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno</p>	<p>Correo de respuesta.</p>	

Flujograma Gestión de Usuarios del Portal de Gobierno de Datos

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Datos Maestros de otras áreas de Gobierno	Director(a) de Administración e Integración de Datos	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Proceso Soporte y Administración del Centro de Datos

Nombre del Proceso	Soporte y Administración del Centro de Datos	Versión:	00
		Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Clave	MP-DGTIT-DOSI-SAD-1		
Tipo de Proceso	Sustantivo	Soporte	
Objetivo	Mantener el sistema funcionando en tiempo y forma resguardando su seguridad e integridad para poder ofrecerle el servicio a las dependencias o entidades del Gobierno del Estado de Guanajuato.		
Alcance	Dependencias o Entidades del Poder Ejecutivo.		
Indicadores	Sumatoria de tiempo de downtime por fallas		

Riesgo inherente	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
Infraestructura tecnológica física utilizada para operación de servidores, con antigüedad superior a los 5 años	6.Serio	5.Posible	Equipo tecnológico ineficiente, información vulnerable, altos costos de mantenimiento

Riesgo de corrupción	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
N/A	N/A	N/A	N/A

Proveedores	Entradas del Proceso
Subsecretario(a) de Administración.	Autorizar el mantenimiento del Centro de Datos.

Clientes	Salidas del Proceso
Dependencias o entidades.	Servicio del Centro de Datos actualizado.

Marco Normativo	Liga de Consulta
Artículo 77 del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración.	https://finanzas.guanajuato.gob.mx/doc/mrf/ReglamentoInteriorSFlyAsep20.pdf

Clave	Política General
N/A	N/A

Actividades del proceso

Responsable	Actividades del Proceso
Coordinador(a) de Infraestructuras	Monitoreo del Centro de Datos
Coordinador(a) de Infraestructuras	Mantenimiento del Centro de Datos

Flujograma Soporte y Administración del Centro de Datos

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Formatos del proceso

Clave	Formato	Liga de consulta
N/A	N/A	N/A

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Infraestructura.	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Monitoreo del Centro de Datos

Nombre del Procedimiento:		Monitoreo del Centro de Datos		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:	Sustantivo		Soporte		
Objetivo:	Mantener la seguridad, integridad y/o apariencia del Centro de Datos.				
Tiempo aproximado de ejecución:	Indefinido		Clave:	MP-DGTIT-DOSI-SAD-MCD-1.1	
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Monitorear constantemente el centro de datos por medio de la herramienta what up.	Coordinador(a) de Infraestructura.			
	¿El Funcionamiento es correcto? Si, continuar con actividad 1. No, Continuar con actividad 2				
2	Generar alerta de problema generado.	Coordinador(a) de Infraestructura.			
3	Analizar problema generado en infraestructura virtual.	Coordinador(a) de Infraestructura.			
	¿El problema se soluciona automáticamente? Si, continuar con actividad 1. No, continuar con actividad 4.				
4	Realizar procedimiento MP-DGTIT-DOSI-SAD-MCD-2.2 "Mantenimiento del Centro de Datos". y continúa el monitoreo en actividad 1.	Coordinador(a) de Infraestructura.			

Flujograma Monitoreo del Centro de Datos

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Infraestructura.	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Mantenimiento del Centro de Datos

Nombre del Procedimiento:		Mantenimiento del Centro de Datos		<table border="1"> <tr> <td>Versión:</td> <td>00</td> </tr> <tr> <td>Fecha de actualización:</td> <td>Noviembre 2023</td> </tr> </table>	Versión:	00	Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Versión:	00							
Fecha de actualización:	Noviembre 2023							
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo	Soporte					
Objetivo:		Mantener la seguridad, integridad y/o apariencia del Centro de Datos.						
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido	Clave:	MP-DGTIT-DOSI-SAD-MCD-1.2				
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción				
1	Definir tipo de mantenimiento a realizar. Mantenimiento correctivo , comenzar en actividad 2 Mantenimiento preventivo : Aires acondicionados de precisión y UPS principal del site, comenzar en actividad 11. Servidores físicos, comenzar en actividad 14.	Coordinador(a) de Infraestructura						
2	Realizar solicitud de mantenimiento a centro de datos y enviar al Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructura.	Coordinador(a) de Infraestructura.	Oficio de solicitud de mantenimiento a centro de datos					
3	Recibir y analizar la solicitud de mantenimiento al centro de datos, enviar al Director(a) General de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructura.						
4	Recibir y analizar solicitud de mantenimiento a centro de datos, enviar solicitud al Subsecretario(a) de Administración.	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.						
5	Autorizar mantenimiento y hacer llegar respuesta por medio del Director(a) General de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones y al Coordinador(a) de Infraestructura.	Subsecretario(a) de Administración.	Oficio de solicitud de mantenimiento a centro de datos					
6	Recibir autorización y enviarla al Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructura.	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.						
7	Recibir autorización y enviarla a los coordinadores(as) correspondientes. Nota: Se deberá mantener actualizado el registro del personal que tendrá acceso a las instalaciones en el edificio central de la SFIA ante el responsable de la seguridad física para poder realizar el mantenimiento a los equipos.	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructura.						
	¿Es necesario suspender los servicios del centro de datos? Si, continuar en actividad 8. No, continuar con la actividad 9.							
8	Suspender los servicios del centro de datos.	Coordinador(a) de Infraestructura.						



		Coordinador(a) de Seguridad de la Información. Analista de Seguridad de la Información.		
9	Realizar mantenimiento a centro de datos.	Coordinador(a) de Infraestructura. Coordinador(a) de Seguridad de la Información. Analistas de Seguridad de la Información.		
10	Activar servicios en centro datos y realizar pruebas para comprobar su correcto funcionamiento. Fin Mantenimiento correctivo	Coordinador(a) de Infraestructura. Coordinador(a) de Seguridad de la Información. Analistas de Seguridad de la Información.		
11	Realizar validación técnica.	Coordinador(a) de Infraestructura		
12	Gestionar trámite de contratación de servicios de mantenimiento preventivo a través del proceso de contratación de servicio de partidas liberadas Nota: Revisar procedimiento “ Gestión de contratación de servicios de partidas liberadas y servicios exceptuados ” de la Dirección General Administrativa. Nota. Este mantenimiento aplica para aires acondicionados de precisión y UPS principal del site, se realiza de acuerdo a la póliza contratada 2 veces al año.	Área Administrativa		
13	Ejecutar servicio de mantenimiento.	Coordinador(a) de Infraestructura		
14	Detectar fallas mediante el monitoreo constante realizado de acuerdo a la póliza que se tiene vigente y se adquirió con la compra de los equipos.	Coordinador(a) de Infraestructura. Proveedor externo.		
15	Reportar fallas al proveedor. Continuar en actividad 12.	Coordinador(a) de Infraestructura		

Flujograma Mantenimiento del Centro de Datos

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Infraestructura.	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Proceso Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio

Nombre del Proceso	Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio	Versión:	00
		Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Clave	MP-DGTIT-DIDS-GIS-2		
Tipo de Proceso	Sustantivo	Soporte	
Objetivo	Gestionar los incidentes para restaurar los servicios a la brevedad posible y minimizar el impacto de la disrupción a los usuarios(as) de los servicios, manteniendo la calidad y la disponibilidad requerida, así como atender las solicitudes de servicio autorizadas que se asocian a los servicios de TI que provee la DGTIT.		
Alcance	Aplica para la atención de todos los usuarios(as) de la SFIA, Dependencias, Entidades y Organismos autónomos del Gobierno del Estado en cualquiera de las localidades donde se encuentren, a los que se proveen servicios mediante sus enlaces informáticos autorizados.		
Indicadores	<p>Porcentaje de solicitudes por cada UR respecto al total del periodo.</p> <p>Porcentaje de Tickets por cada UR por cada servicio del catálogo.</p> <p>Porcentaje de incidentes y de solicitudes de servicio por tipo respecto al total de casos registrados en el periodo.</p> <p>Tiempo promedio de respuesta de incidentes y solicitudes de servicio.</p>		

Riesgo inherente	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
Proyectos y cambios no atendidos en tiempo	6.Serio	9. Recurrente.	Incumplimiento de las fechas de entrega pactadas o no realización de los proyectos solicitados

Riesgo de corrupción	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
N/A	N/A	N/A	N/A

Proveedores	Entradas del Proceso
Área usuaria de Servicios de TIT.	Incidente reportado / Solicitud de servicio.

Clientes	Salidas del Proceso
Área usuaria de los servicios de TIT.	Reporte de incidentes solucionados y solicitudes de servicio atendidas.

Marco Normativo	Liga de Consulta
Artículo 76 del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración.	https://finanzas.guanajuato.gob.mx/doc/mrf/ReglamentoInteriorSFlyAsep20.pdf

Clave	Política General
N/A	N/A

Actividades del proceso

Responsable	Actividades del Proceso
Coordinador(a) de Mesa de Servicio.	Recepción de Incidentes y Solicitudes de Servicio.
Coordinador(a) de Mesa de Servicio.	Registro de incidentes y Solicitudes de Servicio.
1er. Nivel.	Atención de incidentes y solicitudes de Servicio.
Jefe(a) de Operadores de Campo.	Atención de Incidentes y Solicitudes de Servicio en Campo.
2do. Nivel.	Atención de Incidentes Mayores.
Director(a) de Operaciones Sistemas e Infraestructuras.	Atención de Incidentes y Solicitudes de Servicio de Usuarios(as) VIP.
1er. Nivel.	Seguimiento a Tickets.

Flujograma Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Formatos del proceso

Clave	Formato	Liga de consulta
N/A	N/A	N/A

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Mesa de Servicio	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Recepción y Solicitud de Servicio

Nombre del Procedimiento:		Recepción y Solicitud de Servicio		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:	Sustantivo		Soporte		
Objetivo:	Recibir reportes de incidentes y solicitudes de servicio para verificar su procedencia de acuerdo a los servicios que ofrece la Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.				
Tiempo aproximado de ejecución:	Indefinido		Clave:	MP-DGTIT-DIDS-GIS-RIS-2.1	
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	<p>Recibir solicitudes de servicio e incidentes a través de correo electrónico, llamada telefónica, Portal DGTIT, firma electrónica y sistema de recepción de oficios.</p> <p>A través de firma electrónica y sistema de recepción de oficios recibe únicamente Director(a) de área y Coordinador(a) de mesa de Servicio.</p>	<p>1er. Nivel. Operador(a) en Soporte en Campo. Director(a) de Área. Coordinador(a) de Mesa de Servicio.</p>	<p>Oficio de incidente o solicitud de servicio</p>	<p>http://dgtit.guanajuato.gob.mx/</p>	
	<p>¿Cuál es el método de recepción?</p> <p>Firma electrónica recibida por el Director(a) de Área: Continuar con actividad 2.</p> <p>Firma electrónica recibida por el Coordinador(a) de mesa de servicio: Continuar con actividad 7.</p> <p>Sistema de oficios / Portal DGTIT/ Teléfono / Correo dentro de mesa de servicio: Continuar en actividad 7.</p> <p>Teléfono o Correo por personal ajeno a mesa de servicio: Continuar con actividad 5.</p>				
2	<p>Verificar si el Coordinador(a) de Mesa de Servicio se encuentra incluido en el PAM.</p> <p>Si se encuentra incluido ir a actividad 4.</p> <p>Si no se encuentra incluido ir a actividad 3.</p>	<p>Director(a) de Área.</p>			
	<p>¿Se encuentra el Coordinador(a) de Mesa de Servicio Incluido?</p> <p>Si, continuar con la actividad 3.</p> <p>No, continuar con la actividad 4.</p>				
3	<p>Se da seguimiento a la atención del oficio a través del sistema de recepción de oficios y concluye con su participación en el proceso.</p>	<p>Director(a) de Área.</p>			
4	<p>Se debe enviar el oficio exclusivamente al Coordinador(a) de Mesa de Servicio para que se</p>	<p>Director(a) de Área.</p>			

	realice el registro del ticket correspondiente para la atención. Ir a actividad 6.			
5	Turnar a mesa de servicio para la generación del ticket para su atención e ir a actividad 7.	Director(a) de Área. Personal DGTIT.		
6	Recibir oficio por correo electrónico de parte del Director(a) de área y continuar con la siguiente actividad.	Coordinador(a) de Mesa de Servicio.		
7	Verificar si procede de acuerdo a los servicios que ofrece la DGTIT. Si la solicitud no procede continuar con la siguiente actividad. Si procede ir a procedimiento: Registro de Incidentes y Solicitudes de Servicio MP-DGTIT-DIDS-GIS-RIS-2.2	1er. Nivel. Operador(a) en Soporte en Campo. Coordinador(a) de Mesa de Servicio.		http://dgtit.guanajuato.gob.mx/
8	Declinar la solicitud por improcedencia.	1er. Nivel. Operador(a) de Soporte en Campo. Director(a) de Área. Coordinador(a) de Mesa de Servicio.		

Flujograma Recepción y Solicitud de Servicio

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Mesa de Servicio	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Registro de Incidentes y Solicitudes de Servicio

Nombre del Procedimiento:		Registro de Incidentes y Solicitudes de Servicio		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Registrar con detalle los incidentes y solicitudes de servicio para su correcta asignación.			
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido		Clave:	MP-DGTIT-DIDS-GIS-RIS-2.2
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Abrir ticket dentro del sistema para registrar el incidente o solicitud el cual toma un estatus de Nuevo. Consultar Estados de incidentes y solicitudes de servicio y registrar a nombre del usuario solicitante en la herramienta de mesa de servicio.	Operador(a) en Soporte en Campo 1er Nivel	Estados de los Incidentes y solicitudes de servicio.		
2	Realizar la clasificación del incidente o solicitud del servicio de acuerdo a catálogo de servicios y clasificación de solicitudes e incidentes	Operador(a) en Soporte en Campo 1er Nivel			
3	Priorizar de acuerdo al impacto y urgencia de la solicitud de servicio o incidente	Operador(a) en Soporte en Campo 1er Nivel			
	<p>¿Quién realizó el registro?</p> <p>Operador de soporte en campo, debe ser a nombre del usuario(a) solicitante, en la herramienta de mesa de servicio. MP-DGTIT-DOSI-GIS-AIC-3.4 Solicitudes de Servicio en Campo. Si la solicitud se recibió por oficio a través de firma electrónica el Coordinador de mesa de servicio debe enviar oficio y número de ticket al proceso de Recepción de Correspondencia DGTIT</p> <p>Si se recibió por oficio a través del sistema de recepción de oficios se debe capturar número de ticket en sistema de oficios.</p> <p>1er nivel continúa con la siguiente pregunta.</p>				
	<p>¿El operador de 1er. Nivel puede dar respuesta?</p> <p>Si, continuar con la actividad 6. No, continuar con la actividad 4.</p>				
4	Asignar a 2d nivel sil no puede dar respuesta o el soporte toma más de 1 hora fuera de línea. Si se conoce al resolutor se asigna el ticket directamente, en caso contrario se asigna al coordinador de equipo de segundo nivel. Ver procedimientos MP-DGTIT-DOSI-GIS-AIS-3.3 Atención de incidentes o MP-DGTIT-DOSI-GIS-AIM-3.5 Atención de incidentes mayores.	1er. Nivel			

	<p>Si se requiere atención local, se asigna el ticket a operadores de soporte en campo. Ver procedimiento: MP-DGTIT-DOSI-GIS-AIC-2.4 Atención de incidentes en Campo.</p> <p>Si es de prioridad alta, se informa de manera telefónica al operador de 2do. Nivel.</p>			
5	Documentar en el ticket la solución que se dio al incidente o solicitud.	1er. Nivel		
6	Cerrar ticket una vez que el ticket tiene registrada la solución brindada, se debe cerrar. En caso de que la recepción se haya realizado a través de oficio se debe dar respuesta a dicho oficio en el sistema de recepción de oficios.	1er. Nivel		

Flujograma Registro de Incidentes y Solicitudes de Servicio

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Mesa de Servicio	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Atención de Incidentes y Solicitudes de Servicio

Nombre del Procedimiento:		Atención de Incidentes y Solicitudes de Servicio		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Atender los registros de incidentes y solicitudes de servicio en el menor tiempo posible para que no se vea afectada la continuidad de las operaciones de los usuarios(as).			
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido		Clave:	MP-DGTIT-DOSI-GIS-AIS-2.3
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Recibir en sistema los tickets que han sido escalados a 2do. Nivel para su atención	2do. Nivel			
2	Resolver los incidentes y atender solicitudes de servicio.	2do. Nivel			
	¿Se pudo resolver el incidente? Si, continuar con actividad 3 No, continuar con actividad 4				
3	Registrar en el sistema la forma en que dio solución al incidente o atendió la solicitud de servicio. Pasa a actividad 7. En caso de no poder solucionar, registra razones y continúa el procedimiento.	2do. Nivel			
4	Regresar el ticket al coordinador(a) de su área para que se escale al tercer nivel.	2do. Nivel			
5	Establecer contacto con el solicitante a fin de informar que se requiere de mayor tiempo de trabajo y la situación asociada a la complejidad del caso. De ser necesario se aplicará el escalamiento jerárquico en función de la prioridad del caso. Ver tipos de escalamiento	2do. Nivel			
6	Escalar a un 3er nivel, una vez que Tercer Nivel cierre el caso, Segundo Nivel valida y registra solución que dio tercer nivel y continúa el procedimiento.	2do. Nivel			
7	Cambiar el estado a "Cerrado" en el sistema al concluir la solución del incidente o atención de la solicitud de servicio, con esto se enviará un correo al usuario(a) notificando que se ha atendido el incidente/solicitud. En caso de que la recepción se haya realizado a través de oficio se debe dar respuesta a dicho oficio en el sistema de recepción de oficios.	1er. Nivel 2do. Nivel			

Flujograma Atención de Incidentes y Solicitudes de Servicio

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Mesa de Servicio	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio en Campo

Nombre del Procedimiento:		Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio en Campo		<table border="1"> <tr> <td>Versión:</td> <td>00</td> </tr> <tr> <td>Fecha de actualización:</td> <td>Noviembre 2023</td> </tr> </table>	Versión:	00	Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Versión:	00							
Fecha de actualización:	Noviembre 2023							
Tipo de Procedimiento:	Sustantivo		Soporte					
Objetivo:	Gestionar de manera local los incidentes para restaurar los servicios a la brevedad posible y minimizar el impacto de la disrupción a los usuarios(as) de los servicios ofrecidos, manteniendo la calidad y la disponibilidad requerida, así como atender las solicitudes de servicio autorizadas que se asocian a los servicios de TI.							
Tiempo aproximado de ejecución:	Indefinido		Clave:	MP-DGTIT-DIDS-GIS-GIC-2.4				
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción				
1	Recibir las solicitudes para soporte en campo, si se recibe por medio distinto a la mesa de servicio se debe canalizar al usuario(a) para que haga su solicitud por el medio adecuado.	Jefe(a) de Soporte en Campo.						
2	Asignar al operador de acuerdo a la ubicación y carga de trabajo.	Jefe(a) de Soporte en Campo.						
	<p>¿Es prioridad alta?</p> <p>Si, continuar con la actividad 3.</p> <p>No, continuar con la actividad 4.</p>							
3	Llamar por teléfono al operador asignado.	Jefe(a) de Soporte en Campo.						
4	<p>Ejecutar soporte en campo, se realizan las actividades necesarias para solucionar el incidente o solicitud de servicio en campo o de manera remota.</p> <p>En paralelo, se debe ejecutar el procedimiento PC-MP-DGTIT-DOSI-GIS-STS-3.7 Seguimiento a Tickets</p>	Operadores(as) de Soporte en campo						
5	Registrar solución del servicio en la herramienta en un máximo de 24 horas después de realizado el servicio e ir a actividad 7.	Operador(a) de Soporte en campo						
	<p>¿Se concluyó el servicio?</p> <p>No, continuar con la actividad 7.</p> <p>Si, continuar con la actividad 10.</p>							



7	Notificar al jefe de Soporte en Campo que el tiempo de cierre se debe alargar, para verificar la programación de sus actividades.	Operador(a) de Soporte en campo		
8	Verificar carga de trabajo del Operador de soporte en campo. Si se autoriza, el operador continúa el trabajo hasta concluir. Regresa a actividad 3.			
9	Reprogramar actividades o Asignar otro operador. Si fue reprogramada la actividad, el Jefe(a) de soporte en campo registra observación y cambia fecha de cierre en la herramienta, así como operador en caso de existir cambio de asignado y notifica al usuario solicitante la propuesta de nueva hora/día de atención. Cuando el personal de Soporte en Campo tiene una ruta asignada, y estando en el sitio le demandan otro servicio debe notificar al jefe(a) de Soporte en Campo para verificar la programación de sus actividades. Si está disponible, continúa con el servicio, previa canalización del usuario(a) a la Mesa de Servicio para que registre su solicitud en la herramienta. La Mesa de Servicio asigna el ticket al operador que ya está en la ubicación o el operador de servicio realiza el registro a nombre del usuario(a) solicitante de acuerdo a procedimiento MP-DGTIT-DOSI-GIS-RIS-2.2 Registro de Incidentes y Solicitudes de Servicio Si no está disponible, el Jefe(a) de Soporte en campo define si autoriza que continúe y asigna a otro operador al siguiente servicio o se reprograma la atención del ticket aun cuando se tenga que regresar al mismo sitio.	Operador(a) de Soporte en campo		
10	Verificar los tickets atendidos. Los tickets para soporte en campo serán verificados por los mismos operadores de soporte en campo.	Operador(a) de Soporte en Campo		
	¿La respuesta del usuario(a) es satisfactoria? Ir a actividad 12. Si no es satisfactoria lo escala al Jefe(a) de Soporte en Campo para su revisión o reasignación.			
11	Revisar con operador de soporte en campo situación del ticket y asignar al mismo operador o a otro cambiando estatus en la herramienta y de ser el caso el personal asignado. Ir a actividad 2 y de forma paralela ejecuta actividad 9.	Jefe(a) de Soporte en Campo		

12	<p>Cerrar Ticket en herramienta</p> <p>En caso de que la recepción se haya realizado a través de oficio se debe dar respuesta a dicho oficio en el sistema de recepción de oficios.</p> <p>Si se requiere una nueva solicitud sobre el mismo Ticket regresa a la actividad 11, de no ser así, termina el proceso.</p>	<p>Jefe(a) de Soporte en Campo</p>		
----	---	------------------------------------	--	--

Flujograma Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio en Campo

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Mesa de Servicio	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Atención de Incidentes Mayores

Nombre del Procedimiento:		Atención de Incidentes Mayores		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Atender incidentes mayores para restaurar los servicios a la brevedad posible y minimizar el impacto de la disrupción a los usuarios(as) de los servicios ofrecidos, manteniendo la calidad y la disponibilidad requerida.			
Tiempo aproximado de ejecución:				Clave:	MP-DGTIT-DIDS-GIS-AIM-2.5
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Notificar al Director(a) de Operaciones en cuanto se registre un incidente mayor a través de la herramienta de tickets y mediante llamada telefónica.	Coordinador(a) de mesa de servicio.			
2	Asignar al equipo requerido para la atención inmediata.	Director(a) de Operaciones.			
3	Resolver los incidentes o atender solicitudes de servicio.	Equipo asignado.			
	¿Pudo atenderla en segundo nivel? No, continuar en la actividad 4 Si, continuar en la actividad 6				
4	Regresar el ticket al coordinador(a) de su área para que se escale al tercer nivel indicando las razones por las cuales no es posible atender. Ir a actividad 6.	Equipo asignado.			
5	Establecer contacto con el solicitante a fin de informar que se requiere de mayor tiempo de trabajo y la situación asociada a la complejidad del caso. De ser necesario se aplicará el escalamiento jerárquico en función de la prioridad del caso. Una vez que Tercer Nivel cierre el caso, Segundo Nivel valida y registra solución que dio tercer nivel y continúa con la siguiente actividad.	Líder del Equipo asignado			
6	Documentar con el mayor detalle disponible la solución del incidente una vez que se haya resuelto, no más de 24 horas después de concluir el servicio. Ir a actividad 6. En paralelo, se debe ejecutar el procedimiento MP-DGTIT-DOSI-GIS-STS-2.7 Seguimiento a Tickets.	Líder del Equipo asignado			
7	Cambiar el estado a "Cerrado" en el sistema, con esto enviará un correo al usuario(a) notificando que se ha atendido el incidente/solicitud.	Líder del Equipo asignado			

	En caso de que la recepción se haya realizado a través de oficio se debe dar respuesta a dicho oficio en el sistema de recepción de oficios.			
--	--	--	--	--

Flujograma Atención de Incidentes Mayores

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Mesa de Servicio	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Atención de incidentes y Solicitudes de Servicio de Usuarios VIP

Nombre del Procedimiento:		Atención de Incidentes y Solicitudes de Servicios de Usuarios VIP		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Atender incidentes VIP a la brevedad posible y minimizar el impacto de la interrupción a los usuarios(as) de los servicios ofrecidos, manteniendo la calidad y la disponibilidad requerida.			
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido		Clave:	MP-DGTIT-DOSI-GIS-AIV-2.6
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Recibir reporte de incidente o solicitud de servicio de usuarios(as) VIP.	Director(a) General/Director de Área			
2	Asegurar registro de ticket ya sea llamando a la mesa de servicio o solicitando que el asignado a atender el tema lo registre o pidiendo al solicitante que lo haga.	Director(a) General/Director de Área			
3	Validar o registrar ticket en mesa de servicio, si el Director(a) General o Director(a) de Área le solicitaron registrar el ticket debe comunicarse a mesa de servicio, en caso contrario debe validar que ya se encuentre registrado para su atención.	Coordinador(a) de Área			
4	Evaluar incidente o solicitud Verificar la capacidad de atención de la DGTIT.	Equipo de resolutores			
	Si es posible solucionar el incidente o atender la solicitud notifica a su Coordinador(a) que el servicio será atendido para que ejecute la actividad 8 y de manera paralela pasa a la actividad 5. Si no es posible dar solución ir a actividad 7.				
5	Ejecutar acciones Realizar acciones necesarias para solucionar incidente o atender solicitud. En paralelo, se debe ejecutar el procedimiento PC-MP-DGTIT-DOSI-GIS-STS-2.7 Seguimiento a Tickets	Equipo de resolutores			
6	Registrar solución Documentar la solución en la herramienta e ir a actividad 10.	Equipo de resolutores			
7	Verificar con Coordinador(a) o Director(a) de Área correspondiente Verificar con el Coordinador(a) o Director(a) de Área correspondiente para que notifique al usuario(a).	Equipo de resolutores			

8	Redactar respuesta del servicio Redactar respuesta a dar al usuario(a) VIP solicitante.	Coordinador(a) de Área		
	Si el servicio será atendido ir a actividad 9. Si el servicio será negado ir a actividad 10.			
9	Notificar respuesta de servicio Notificar al usuario(a) VIP solicitante la respuesta del servicio solicitado.	Director(a) General/Director(a) de Área		
10	Cerrar Ticket Al concluir la solución del incidente o atención de la solicitud de servicio, se cambia el estado a "Cerrado" en el sistema, con esto enviará un correo al usuario(a) notificando que se ha atendido el incidente/solicitud. En caso de que la recepción se haya realizado a través de oficio se debe dar respuesta a dicho oficio en el sistema de recepción de oficios.	Equipo de resolutores		

Flujograma Atención de incidentes y Solicitudes de Servicio de Usuarios VIP

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Mesa de Servicio	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Seguimiento a Tickets

Nombre del Procedimiento:		Seguimiento a Tickets		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Monitorear el ciclo de la vida de los tickets verificando que se cumplan los niveles de servicio pactados.			
Tiempo aproximado de ejecución:				Clave:	MP-DGTIT-DOSI-GIS-STS-2.7
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	<p>Verificar porcentaje de avance de requerimiento de ticket.</p> <p>Si el avance es igual o mayor al 50% se debe verificar el cambio de estado de ticket.</p> <p>En caso de atraso se notifica a quien atiende y si el ticket es de prioridad crítica se debe informar telefónicamente sobre atraso en ticket, en caso de no recibir respuesta o no localizar al personal asignado, escalará a Coordinador(a) de Mesa.</p>	1er. Nivel			
	<p>¿El avance es igual o mayor al 50%?</p> <p>No, regresar a la actividad 1.</p> <p>Si, continuar con la siguiente pregunta.</p>				
	<p>¿El tiempo establecido para SLA será cumplido?</p> <p>No, continuar con la actividad 2.</p> <p>Si, continuar con la actividad 3.</p>				
2	Notificar al Coordinador(a) de mesa de servicio a través de la herramienta.	1er. Nivel			
3	Dar seguimiento al Ticket hasta su cierre	1er. Nivel			
4	Solicitar la descripción del trabajo realizado por parte del coordinador(a) de mesa.	1er. Nivel			
5	Registrar la solución dada por el proveedor en la herramienta correspondiente.	1er. Nivel			

Flujograma Seguimiento a Tickets

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Mesa de Servicio	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Proceso Gestión de Problemas

Nombre del Proceso	Respaldo y Recuperación de Servidores	Versión:	00
		Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Clave	MP-DGTIT-DOSI-GPS-3		
Tipo de Proceso	Sustantivo	Soporte	
Objetivo	Atender la ocurrencia y recurrencia de incidentes de causa desconocida dentro de la operación, evaluando su impacto y enfocando esfuerzos de investigación a los casos que se pueden considerar como significativos por el impacto que pueden provocar.		
Alcance	Ciclo de vida de todos los problemas de TI asociados a los servicios registrados en el Catálogo de Servicios que provee la DGTIT a sus clientes en la SFIA, Dependencias, Entidades y Organismos del Gobierno del Estado de Guanajuato desde su identificación, investigación incluyendo el diagnóstico de la causa raíz, documentación, propuesta de solución o de una eventual estandarización de su atención, buscando siempre la mejora de la calidad de los servicios, satisfacción del cliente y optimización del uso de los recursos de la TIT y asegurar que se implemente la solución identificada a través de procedimientos de control apropiados.		
Indicadores	<p>Porcentaje de problemas resueltos.</p> <p>Porcentaje de problemas en etapa de investigación que cumplen con el tiempo definido para el diagnóstico.</p> <p>Porcentaje de errores conocidos incorporados a la base de datos de errores conocidos (BDEC).</p>		

Riesgo inherente	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
Sistemas informáticos e información estratégica, con intrusiones no autorizadas y destructivas	7. Grave.	5. Posible.	Exponer información confidencial. Daño al erario público, a la imagen y reputación del Gobierno del Estado, falta administrativa al no cumplir con el reglamento de la Secretaría que en su artículo Artículo 109 B.

Riesgo de corrupción	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
Sistemas rectores utilizados, con alteraciones en la información.	6. Serio.	5. Posible.	Daño a la imagen y reputación del Gobierno del Estado Faltas administrativas graves

Proveedores	Entradas del Proceso
Área usuaria de Servicios de TIT.	Solicitud de atención a problemas

Clientes	Salidas del Proceso
Área usuaria de Servicios de TIT.	Solución a la causa raíz de los problemas (temporal o definitiva).

Marco Normativo	Liga de Consulta
Artículo 77 del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas Inversión y Administración	https://finanzas.guanajuato.gob.mx/doc/mrf/ReglamentoInteriorSFlyAsep20.pdf

Clave	Política General
N/A	N/A

Actividades del proceso

Responsable	Actividades del Proceso
Gestor(a) de Problemas.	Resolución de Problemas.

Flujograma Gestión de Problemas

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Formatos del proceso

Clave	Formato	Liga de consulta
N/A	N/A	N/A

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gestor(a) de Problemas	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Resolución de Problemas

Nombre del Procedimiento:		Resolución de Problemas		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Realizar la Solicitud de Cambio o Proyecto para aplicar la solución al problema para resolver su causa raíz. Proveen soluciones temporales que permitan a la Gestión de Incidentes regresar a la operación normal tan pronto como sea posible.			
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido.		Clave:	MP-DGTIT-DOSI-GPS-RPP-3.1
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Analizar la propuesta para validar su viabilidad técnica y financiera, y aprobar para su implementación.	Gestor(a) de Problemas			
	¿Es viable y aprobada la solución? Si, continuar con la actividad 2. Si la solución es viable pero no se cuenta con recursos económicos o técnicos o no se aprobó, ir a actividad 7.				
2	Notificar a mesa de servicio sobre la solución temporal a aplicar al problema para el soporte a los incidentes que se recibieron y que sean recibidos durante la resolución del problema.	Gestor(a) de Problemas			
	¿Qué tipo de cambio es? Cambio estándar, continuar con actividad 3. En caso de ser un cambio mayor o proyecto, se debe presentar la iniciativa al proceso de Gestión Estratégica. Si la solución debe ser implementada por proveedor, se debe informar al proceso de Gestión de Contratos, siendo el Gestor de Problemas el Responsable de dar Seguimiento a la Solución, Considerando la participación del Gestor de Contratos. Si se requiere modificación al Contrato se debe realizar la solicitud de modificación al alcance del contrato.				
3	Ejecutar la solución temporal o definitiva del problema realizando la programación de actividades a las cuales se debe dar seguimiento y cumplimiento por parte del Gestor de Problemas.	Grupo Multidisciplinario de Gestión de Problemas			
4	Validar que el workaround solventa el problema de manera temporal. De ser necesario se recomiendan las otras soluciones temporales disponibles. Una vez concluida la liberación de la solución definitiva continuar con la actividad siguiente.	Gestor(a) de Problemas. Mesa de Servicio.			
5	Participar en las pruebas para liberar la solución definitiva	Especialista Técnico			

6	Validar los resultados de la solución, en función de un parámetro definido de observación, considerando que no haya recurrencia del incidente.	Gestor(a) de Problemas Especialista Técnico		
7	Cerrar el registro del problema con el código de cierre correspondiente de acuerdo a la tabla de códigos (Anexo 6). Se cierran los incidentes relacionados al problema.	Gestor(a) de Problemas Grupo Multidisciplinario de Gestión de Problemas		
	Si no es problema mayor ir a actividad 10. Si se trata de un problema mayor ir a la siguiente actividad.	Gestor(a) de Problemas		
8	Se buscan las lecciones aprendidas: <ul style="list-style-type: none"> • Ver las cosas que fueran hechas bien o mal. • Decidir qué podría hacerse mejor en el futuro. <ul style="list-style-type: none"> • Determinar cómo podría prevenirse la recurrencia. • Identificar cualquier responsabilidad de terceras partes y determinar si se requieren acciones de seguimiento. 	Gestor(a) de Problemas		
9	Revisar el estado de los registros de errores conocidos para actualizarlos reflejando lo aplicado en la solución.	Gestor(a) de Problemas		
10	Emitir anuncio con el cierre formal del problema a Mesa de Servicio.	Gestor(a) de Problemas		

Flujograma Resolución de Problemas

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gestor(a) de Problemas	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Proceso Gestión del Catálogo de Servicios

Nombre del Proceso	Gestión del Catálogo de Servicios	Versión:	00
		Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Clave	MP-DGTIT-DOSI-GCS-4		
Tipo de Proceso	Sustantivo	Soporte	
Objetivo	Administrar la información del catálogo de servicios de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, para mantenerlo actualizado y disponible a los usuarios(as) y dueños de los servicios.		
Alcance	Este proceso es responsable de mantener información precisa de los servicios transferidos o en transición (en proceso de liberación) al ambiente operativo en la Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.		
Indicadores	Porcentaje de servicios que se proveen en la DGTIT documentados respecto a los registrados en el catálogo.		

Riesgo inherente	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
Sistemas informáticos e información estratégica, con intrusiones no autorizadas y destructivas	7. Grave	5. Posible.	Daño al erario público, a la imagen y reputación del Gobierno del Estado, falta administrativa al no cumplir con el reglamento de la Secretaría que en su artículo Artículo 109 B. Permitir el acceso a usuarios(as) autorizados, a los servicios de tecnologías de la información que ofrece la Secretaría, en apego a los procesos de gestión de accesos y a las políticas de seguridad de tecnologías de la información;

Riesgo de corrupción	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
N/A	N/A	N/A	N/A

Proveedores	Entradas del Proceso
Áreas Usuarias	Solicitud de Alta, Edición o baja de un servicio.

Clientes	Salidas del Proceso
Áreas Usuarias	Servicio modificado en el catálogo.

Marco Normativo	Liga de Consulta
Artículo 77 del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración.	https://finanzas.guanajuato.gob.mx/doc/mrf/ReglamentoInteriorSFlyAsep20.pdf

Clave	Política General
N/A	N/A

Actividades del proceso

Responsable	Actividades del Proceso
Gestor(a) del Catálogo de Servicios	Alta de servicio
Gestor(a) del Catálogo de Servicios	Edición de servicio.
Gestor(a) del Catálogo de Servicios	Baja de servicio

Flujograma Gestión del Catálogo de Servicios

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Formatos del proceso

Clave	Formato	Liga de consulta
F-DGTIT-DOSI-GCS-18	Ficha de Servicio	https://dgasfia.guanajuato.gob.mx/dga/rh/diagramas/F-DGTIT-DOSI-GCS-18.docx

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gestor(a) del Catálogo de Servicios	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Alta de Servicios

Nombre del Procedimiento:		Alta de Servicios		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:	Sustantivo		Soporte		
Objetivo:	Generar altas de servicios en el catálogo de servicios para mantenerlo actualizado y disponible a los usuarios(as) y dueños de los servicios.				
Tiempo aproximado de ejecución:			Clave:	MP-DGTIT-DOSI-GCS-ADS-4.1	
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Recibir solicitud de alta de servicio según corresponda. Se debe validar que la información proporcionada sea completa y correcta.	Gestor(a) del Catálogo de Servicios	https://dgasfia.guanajuato.gob.mx/dga/rh/diagramas/F-DGTIT-DOSI-GCS-18.docx		
2	Documentar en ficha de servicio. El Gestor del Catálogo de Servicios podrá asesorarse con el área dueña del Servicio para el llenado de las fichas de servicio.	Gestor(a) del Catálogo de Servicios			
3	Reflejar en la herramienta de gestión de servicios la acción realizada de acuerdo a la solicitud recibida.	Gestor(a) del Catálogo de Servicios			
4	Notificar por correo electrónico la atención de la solicitud requerida al área solicitante.	Gestor(a) del Catálogo de Servicios			
5	Notificar las modificaciones al catálogo de servicios para conocimiento del personal de mesa de servicio y soporte a aplicaciones.	Gestor(a) del Catálogo de Servicios			

Flujograma Alta de Servicio

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gestor(a) del Catálogo de Servicios	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Edición de Servicios

Nombre del Procedimiento:		Edición de Servicios		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Generar ediciones de servicios en el catálogo de servicios para mantenerlo actualizado y disponible a los usuarios y dueños de los servicios.			
Tiempo aproximado de ejecución:				Clave:	MP-DGTIT-DOSI-GCS-BDS-4.2
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Recibir solicitud de edición de servicio según corresponda. Se debe validar que la información proporcionada sea completa y correcta.	Gestor(a) del Catálogo de Servicios	https://dgasfia.guanajuato.gob.mx/dga/rh/diagramas/F-DGTIT-DOSI-GCS-18.docx		
2	Documentar en ficha de servicio. El Gestor del Catálogo de Servicios podrá asesorarse con el área dueña del Servicio para el llenado de las fichas de servicio.	Gestor(a) del Catálogo de Servicios			
3	Reflejar en la herramienta de gestión de servicios la acción realizada de acuerdo a la solicitud recibida.	Gestor(a) del Catálogo de Servicios			
4	Notificar por correo electrónico la atención de la solicitud requerida al área solicitante.	Gestor(a) del Catálogo de Servicios			
5	Notificar las modificaciones al catálogo de servicios para conocimiento del personal de mesa de servicio y soporte a aplicaciones.	Gestor(a) del Catálogo de Servicios			

Flujograma Edición de Servicio

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gestor(a) del Catálogo de Servicios	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Baja de Servicios

Nombre del Procedimiento:		Bajas de Servicios		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:	Sustantivo		Soporte		
Objetivo:	Generar bajas de servicios en el catálogo de servicios para mantenerlo actualizado y disponible a los usuarios(as) y dueños de los servicios.				
Tiempo aproximado de ejecución:			Clave:	MP-DGTIT-DOSI-GCS-EDS-4.3	
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Recibir solicitud de baja de servicio según corresponda. Se debe validar que la información proporcionada sea completa y correcta.	Gestor(a) del Catálogo de Servicios	https://dgasfia.guanajuato.gob.mx/dga/rh/diagramas/F-DGTIT-DOSI-GCS-18.docx		
2	Documentar en ficha de servicio. El Gestor del Catálogo de Servicios podrá asesorarse con el área dueña del Servicio para el llenado de las fichas de servicio.	Gestor(a) del Catálogo de Servicios			
3	Reflejar en la herramienta de gestión de servicios la acción realizada de acuerdo a la solicitud recibida.	Gestor(a) del Catálogo de Servicios			
4	Notificar por correo electrónico la atención de la solicitud requerida al área solicitante.	Gestor(a) del Catálogo de Servicios			
5	Notificar las modificaciones al catálogo de servicios para conocimiento del personal de mesa de servicio y soporte a aplicaciones.	Gestor(a) del Catálogo de Servicios			

Flujograma Baja de Servicio

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gestor(a) del Catálogo de Servicios	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Proceso Respaldo y Recuperación de Servidores

Nombre del Proceso	Respaldo y Recuperación de Servidores	Versión:	00
		Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Clave	MP-DGTIT-DOSI-RRS-5		
Tipo de Proceso	Sustantivo	Soporte	
Objetivo	Realizar los respaldos de los servidores virtuales con la finalidad de mitigar riesgo en la seguridad de la información y dar cumplimiento al plan de recuperación de desastres.		
Alcance	Entidades y Dependencias de la SFIA		
Indicadores	Número de servidores críticos, altos, medios y bajos, incluidos en Jobs de respaldos. Porcentaje de respaldos realizados en un trimestre.		

Riesgo inherente	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
Infraestructura tecnológica física utilizada para operación de servidores, con antigüedad superior a los 5 años	6. Serio.	5. Posible.	Equipo tecnológico ineficiente, información vulnerable, altos costos de mantenimiento

Riesgo de corrupción	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
N/A	N/A	N/A	N/A

Proveedores	Entradas del Proceso
Dependencias y Entidades de la SFIA.	Solicitud de creación de servidores virtuales.
Dependencias y Entidades de la SFIA.	Solicitud de restauración de servidor.

Clientes	Salidas del Proceso
Dependencias y Entidades de la SFIA.	Servidor Virtual generado o restaurado.

Marco Normativo	Liga de Consulta
Artículo 77 del Reglamento Interior de la SFIA	https://finanzas.guanajuato.gob.mx/doc/mrf/ReglamentoInteriorSFlyAsep20.pdf

Clave	Política General
N/A	N/A

Actividades del proceso

Responsable	Actividades del Proceso
Coordinador(a) de Infraestructura	Respaldo de servidores virtuales
Coordinador(a) de Infraestructura	Restauración de Servidores Virtuales

Flujograma Respaldo y Recuperación de Servidores

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Formatos del proceso

Clave	Formato	Liga de consulta
N/A	N/A	N/A

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Infraestructura	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Respaldo de Servidores Virtuales

Nombre del Procedimiento:		Respaldo de servidores virtuales		<table border="1"> <tr> <td>Versión:</td> <td>00</td> </tr> <tr> <td>Fecha de actualización:</td> <td>Noviembre 2023</td> </tr> </table>	Versión:	00	Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Versión:	00							
Fecha de actualización:	Noviembre 2023							
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo	Soporte					
Objetivo:		Realizar los respaldos de los servidores virtuales con la finalidad de mitigar riesgos en la seguridad de la información.						
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido.	Clave:	MP-DGTIT-DOSI-RRS-RSV-5.1				
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción				
1	Recibir solicitud de creación de servidores virtuales en el portal de servicios de la DGTIT, por parte de Dependencias y entidades de SFIA	Coordinador(a) de Infraestructura.	Solicitud de creación de servidor virtual.					
2	Ingresar al portal de servicios de DGTIT y revisar solicitud.	Coordinador(a) de Infraestructura.						
3	Atender solicitud creación de servidor virtual.	Coordinador(a) de Infraestructura.						
4	Registrar los datos del servidor virtual creado en archivo de control interno (SFIA) Información General Servidores Virtuales Site SFIA.	Coordinador(a) de Infraestructura.						
5	Identificar el nivel de criticidad, dependencia y sistema operativo de cada servidor, en el archivo del paso anterior.	Coordinador(a) de Infraestructura.						
6	Agrupar los servidores en base a la criticidad, dependencia y sistema operativo	Coordinador(a) de Infraestructura.						
7	<p>Crear el job de respaldo tomando en cuenta los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asignar un nombre a la tarea. 2. Seleccionar las máquinas virtuales. 3. Seleccionar el almacenamiento en disco. 4. Indicar la cantidad de puntos de recuperación. 5. Programar la ejecución. Para este punto los Jobs con equipos críticos y altos se programan diariamente de lunes a viernes, y el horario depende de los Jobs en cadena le antecedan. 	Coordinador(a) de Infraestructura.						
8	Ejecutar los Jobs de manera automática.	Coordinador(a) de Infraestructura.						
9	Monitorear la ejecución de los Jobs de manera semanal. En caso de que no se haya ejecutado algún job se realiza actividad de punto 10.	Coordinador(a) de Infraestructura.						
	¿Se están ejecutando los Job's?							
	Si, continuar con el monitoreo, actividad 9. No, continuar con la actividad 10.							

10	Revisar el error del Job, se tiene que analizar e investigar el error en la página de nakivo base de conocimientos.	Coordinador(a) de Infraestructura.		
11	Aplicar la solución propuesta.	Coordinador(a) de Infraestructura.		
12	Verificar que haya solventado el error volviendo a ejecutar el job, en caso de que no realizar el paso 13.	Coordinador(a) de Infraestructura.		
	¿Fue solventado el error de Job? Si, continuar con el monitoreo, actividad 9. No, continuar en actividad 13.			
13	Abrir un caso ante veeam, seguir indicaciones.	Coordinador(a) de Infraestructura.		

Flujograma Respaldo de Servidores Virtuales

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Infraestructura	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Recuperación de Servidores Virtuales

Nombre del Procedimiento:		Recuperación de Servidores Virtuales		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Dar cumplimiento al plan de recuperación de desastres, esto por medio del uso de la herramienta nakivo Backup and Replication.			
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido.		Clave:	MP-DGTIT-DOSI-RRS-RSV-5.2
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Recibir la solicitud de restauración de servidor de dependencias y entidades de SFIA, pudiendo ser por la mesa de servicio mediante ticket, teléfono, correo electrónico o petición del usuario(as) responsable.	Coordinador(a) de Infraestructura.			
2	Identificar tipo de solicitud; restauración de servidor completo o recuperación de archivos.	Coordinador(a) de Infraestructura.			
3	Identificar el archivo donde se encuentra el servidor.	Coordinador(a) de Infraestructura.			
4	Identificar el punto de restauración requerido.	Coordinador(a) de Infraestructura.			
	¿Tipo de Restauración? Servidor Completo, continuar en actividad 5. Archivos seleccionados, continuar en actividad 10.	Coordinador(a) de Infraestructura.			
5	Elegir "Restore entire MV"	Coordinador(a) de Infraestructura.			
6	Seleccionar el punto de restauración.	Coordinador(a) de Infraestructura.			
7	Asignar un nombre distinto al servidor original.	Coordinador(a) de Infraestructura.			
8	Seleccionar "Restore to a new location, or with different settings"	Coordinador(a) de Infraestructura.			
9	Elegir la configuraciones necesarias, deshabilitar la red y colocarlo en otro almacenamiento.	Coordinador(a) de Infraestructura.			
10	Elegir "Guest files restore" restaura archivos de una imagen de respaldo	Coordinador(a) de Infraestructura.			
11	Identificar el o los archivos a restaurar.	Coordinador(a) de Infraestructura.			
12	Elegir opción de restauración o copiar a: <ul style="list-style-type: none"> • Sobre escribir o conservar el archivo en el mismo servidor. • Copia a, indicar la ruta donde se va a guardar la copia del archivo. 	Coordinador(a) de Infraestructura.			

Flujograma Recuperación de Servidores Virtuales

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Infraestructura	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Proceso Gestión de la Seguridad de la Información

Nombre del Proceso	Gestión de la Seguridad de la Información	Versión:	00
		Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Clave	MP-DGTIT-DOSI-GSI-6		
Tipo de Proceso	Sustantivo	Soporte	
Objetivo	Identificar las vulnerabilidades existentes en la infraestructura y desarrollos con el fin de proporcionar soluciones a los dueños y/o administradores de las mismas.		
Alcance	Análisis de vulnerabilidades y reporte de soluciones para la infraestructura y aplicaciones de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración.		
Indicadores	Solicitudes de análisis de vulnerabilidades atendidas.		

Riesgo inherente	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
Sistemas informáticos e información estratégica, con intrusiones no autorizadas y destructivas	7.Grave	5.Posible	Exponer información confidencial. Daño al erario público, a la imagen y reputación del Gobierno del Estado, falta administrativa al no cumplir con el reglamento de la Secretaría que en su artículo Artículo 109 B. Permitir el acceso a usuarios(as) autorizados, a los servicios de tecnologías de la información que ofrece la Secretaría, en apego a los procesos de gestión de accesos y a las políticas de seguridad de tecnologías de la información;

Riesgo de corrupción	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
Sistemas rectores utilizados, con alteraciones en la información.	6.Serio	5. Posible.	Daño al Erario por reproceso y/o recuperación de información Daño a la imagen y reputación del Gobierno del Estado Faltas administrativas graves

Proveedores	Entradas del Proceso
Usuarios(as) de los sistemas informáticos ofrecidos por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración.	Solicitud de mejoras en la seguridad de la información.

Clientes	Salidas del Proceso
Usuarios(as) de los sistemas informáticos ofrecidos por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración.	Sistemas seguros.

Marco Normativo	Liga de Consulta
Artículo 77 del Reglamento Interno de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración.	https://finanzas.guanajuato.gob.mx/doc/mrf/ReglamentoInteriorSFlyAsep20.pdf

Clave	Política General
N/A	N/A

Actividades del proceso

Responsable	Actividades del Proceso
Coordinador(a) de Seguridad de la Información	Seguridad de la información
Coordinador(a) de Seguridad de la Información	Reporte en bruto del análisis
Coordinador(a) de Seguridad de la Información	Reporte de implementación
Coordinador(a) de Seguridad de la Información	Plan de implementación

Flujograma Gestión de la Seguridad de la Información

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Formatos del proceso

Clave	Formato	Liga de consulta
N/A	N/A	N/A

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Seguridad de la Información	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Seguridad de la Información

Nombre del Procedimiento:		Seguridad de la información		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Identificar las vulnerabilidades existentes en la infraestructura y desarrollos con el fin de proporcionar soluciones a los dueños y/o administradores de las mismas.			
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido		Clave:	MP-DGTIT-DOSI-GSI-SIN-6.1
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Analizar las vulnerabilidades de los sistemas y servidores, a través de la selección y uso de la herramienta adecuada en función de su naturaleza.	Coordinación de seguridad de la información.			
2	Generación de reportes sobre los hallazgos y evaluación para su aceptación o mitigación. Resultado de la evaluación de hallazgos Se mitigan continuar con la actividad 4. Se aceptan, se termina el procedimiento.	Coordinación de seguridad de la información.	Correo con el reporte de Hallazgos a los responsables.		
3	Evaluación de los hallazgos	Áreas responsables del sistema o infraestructura afectada.	Correo aceptación/mitigación		
4	Implementar las soluciones basándose en las recomendaciones de cada fabricante, o justificación en caso de no ser viable la aplicación de alguna solución.	Áreas responsables del sistema o infraestructura afectada.	Correo de informe de aplicación realizada.		
5	Valorar la efectividad de las soluciones aplicadas y/o validez de las justificaciones emitidas. Es efectivo. No, regresa a la actividad 1. Sí, termina el procedimiento.	Coordinación de seguridad de la información.			

Flujograma Seguridad de la Información

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Seguridad de la Información	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Generación de Reporte en Bruto del Análisis

Nombre del Procedimiento:		Generación de Reporte en Bruto del Análisis		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo	Soporte		
Objetivo:		Identificar las vulnerabilidades existentes en la infraestructura y desarrollos con el fin de proporcionar soluciones a los dueños y/o administradores de las mismas.			
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido	Clave:	MP-DGTIT-DOSI-GSI- GRA-6.2	
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Iniciar la herramienta de análisis de vulnerabilidades.	Coordinación de seguridad de la información.			
2	Configurar los parámetros de ejecución.	Coordinación de seguridad de la información.			
3	Extraer el reporte de la herramienta.	Coordinación de seguridad de la información.	Reporte en bruto del análisis		
4	Envío del reporte al responsable de atender los hallazgos	Coordinación de seguridad de la información.	Correo		

Flujograma Generación de Reporte en Bruto del Análisis

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Seguridad de la Información	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Generación de Reporte de Implementación

Nombre del Procedimiento:		Generación de Reporte de Implementación		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Valorar la efectividad de las soluciones aplicadas y/o validez de las justificaciones emitidas.			
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido		Clave:	MP-DGTIT-DOSI-GSI-GRI-6.3
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Iniciar la herramienta de análisis de vulnerabilidades.	Coordinación de seguridad de la información.			
2	Configurar los parámetros de ejecución.	Coordinación de seguridad de la información.			
3	Extraer el reporte de la herramienta.	Coordinación de seguridad de la información.	Reporte en bruto del análisis		
4	Verificar que las vulnerabilidades hayan sido mitigadas.	Coordinación de seguridad de la información.			
5	Envío del reporte al responsable de atender los hallazgos	Coordinación de seguridad de la información.	Correo		

Flujograma Generación de Reporte de Implementación

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Seguridad de la Información	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Plan de Implementación

Nombre del Procedimiento:		Plan de Implementación		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Identifica las vulnerabilidades existentes en la infraestructura y desarrollos con el fin de proporcionar soluciones a los dueños y/o administradores de las mismas.			
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido		Clave:	MP-DGTIT-DOSI-GSI-PDI-6.4
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Enviar por correo el reporte del Análisis de vulnerabilidades con las sugerencias de solución	Coordinación de seguridad de la información.	Reporte contextualizado		
2	Implementar las soluciones basándose en las recomendaciones de cada fabricante, o justificación en caso de no ser viable la aplicación de alguna solución	Áreas responsables del sistema o infraestructura afectada.	Correo informando la aceptación del riesgo o de la implementación de las correcciones.		
3	Verificar que las vulnerabilidades hayan sido mitigadas.	Coordinación de seguridad de la información.	En caso de que hayan sido implementadas las correcciones, se envía un correo de verificación de efectividad		

Flujograma Plan de Implementación

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Seguridad de la Información	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Proceso Creación de Servidores Virtuales

Nombre del Proceso	Creación de Servidores Virtuales	Versión:	00
		Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Clave	MP-DGTIT-DOSI-CSV-7		
Tipo de Proceso	Sustantivo	Soporte	
Objetivo	Crear servidores virtuales para uso de las dependencias y entidades, los cuales se solicitan a través del portal de la DGTIT.		
Alcance	Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato.		
Indicadores	Porcentaje de atenciones cumplidas.		

Riesgo inherente	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
Infraestructura tecnológica física utilizada para operación de servidores, con antigüedad superior a los 5 años	6.Serio	5. Posible.	Equipo tecnológico ineficiente, información vulnerable, altos costos de mantenimiento

Riesgo de corrupción	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
N/A	N/A	N/A	N/A

Proveedores	Entradas del Proceso
Dependencias y entidades usuarios(as) de la red estatal de telecomunicaciones.	Solicitud de generación de Servidor.

Clientes	Salidas del Proceso
Dependencias y entidades usuarios(as) de la red estatal de telecomunicaciones.	Servidor Virtual.

Marco Normativo	Liga de Consulta
Artículo 77 del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración	https://finanzas.guanajuato.gob.mx/doc/mrf/ReglamentoInteriorSFlyAsep20.pdf

Clave	Política General
N/A	N/A

Actividades del proceso

Responsable	Actividades del Proceso
Coordinador(a) de Infraestructura	Creación de Servidor Virtual.

Flujograma Creación de Servidores Virtuales

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Formatos del proceso

Clave	Formato	Liga de consulta
N/A	N/A	N/A

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Infraestructura	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Creación de Servidores Virtuales

Nombre del Procedimiento:		Creación de Servidores Virtuales		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Ofrecer servicio de creación de servidores virtuales para uso de las dependencias y entidades.			
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinidos		Clave:	MP-DGTIT-DOSI-CSV-CSV-7.1
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1.	Entrar al Portal http://dgtit.guanajuato.gob.mx y Seleccionar "Hospedaje, servicio y nombres de dominios".	Solicitante		http://dgtit.guanajuato.gob.mx	
2.	Autenticarse con el nombre de "Usuario" y "Contraseña" autorizados por la DGTIT.	Solicitante			
3.	Seleccionar "DNS, Hosting" del Menú de "Servicios".	Solicitante			
4.	Dar click en "Agregar Nuevo Servicio".	Solicitante			
5.	Llenar los campos correspondientes de las pantallas de captura para la "Alta de Servicio" y dar click en "Guardar".	Solicitante			
6.	Seleccionar de la columna "Proceso de Firma" la solicitud correspondiente con el icono y dar click para iniciar el proceso de firma.	Solicitante	Solicitud creada en el portal DGTIT		
7.	Validar la firma de la solicitud, en el sistema Gsign.	Coordinador(a) de Infraestructura			
8.	Crear el servidor virtual en servidores físicos de hiperconvergencia, los cuales se pueden acceder a través del URL https://vcenterhiper.vmare.local/ui/ Nota: El acceso a estos está restringido únicamente al personal autorizado y no es público.	Coordinador(a) de Infraestructura		https://vcenterhiper.vmare.local/ui/	

Flujograma Creación de Servidores Virtuales

Para visualizar Flujograma dar [clik aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Infraestructura	Director(a) de Operaciones de Sistemas e Infraestructuras	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Proceso Planeación de Tecnologías de la Información

Nombre del Proceso	Planeación de Tecnologías de información	Versión:	00
		Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Clave	MP-DGTIT-DPTI-PTI-1		
Tipo de Proceso	Sustantivo	Soporte	
Objetivo	Elaborar anualmente la planeación estratégica de TI de la SFIA, alineada a los instrumentos de planeación de la Administración Pública Estatal, que debe establecer los objetivos de TI, los recursos necesarios y los procesos adecuados para obtenerlos.		
Alcance	Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Guanajuato		
Indicadores	<p>Total de proyectos tecnológicos alineados a procesos sustantivos de la SFIA.</p> <p>Cantidad de Estándares documentados y publicados por Dominio de TI.</p> <p>Cantidad de Componentes implementados por Dominio de TI.</p> <p>Cantidad de Soluciones Tecnológicas documentadas e inventariadas de principio a fin.</p> <p>Cantidad de Soluciones Tecnológicas monitoreadas de principio a fin.</p>		

Riesgo inherente	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
Sistemas informáticos e información estratégica, con intrusiones no autorizadas y destructivas	7. Grave.	5. Posible.	<p>Exponer información confidencial. Daño al erario público, a la imagen y reputación del Gobierno del Estado, falta administrativa al no cumplir con el reglamento de la Secretaría que en su artículo Artículo 109 B.</p> <p>Permitir el acceso a usuarios(as) autorizados, a los servicios de tecnologías de la información que ofrece la Secretaría, en apego a los procesos de gestión de accesos y a las políticas de seguridad de tecnologías de la información;</p>

Riesgo de corrupción	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
N/A	N/A	N/A	N/A

Proveedores	Entradas del Proceso
Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Guanajuato	Aportación para elaborar el Plan de Tecnologías de Información
Secretaría de Finanzas Inversión y Administración	Aportación para elaborar el Plan de Tecnologías de Información
Áreas de TI de SFIA	Aportación para elaborar el Plan de Tecnologías de Información

Clientes	Salidas del Proceso
Áreas de TI de SFIA	Usuarios del Plan de Tecnologías de Información
Áreas de TI de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Guanajuato	Usuarios del Plan de Tecnologías de Información

Marco Normativo	Liga de Consulta
Artículo 74 del Reglamento Interno de la Secretaría de Finanzas Inversión y Administración	https://finanzas.guanajuato.gob.mx/doc/mrf/ReglamentoInteriorSFIAyAsep20.pdf
Ley Orgánica del Poder Ejecutivo	https://cofoce.guanajuato.gob.mx/wp-content/uploads/2021/02/17-Ley-Organica-del-Poder-Ejecutivo-del-Edo-Gto_PO22dic2020.pdf

Clave	Política General
N/A	N/A

Actividades del proceso

Responsable	Actividades del Proceso
Director(a) de Planeación de Tecnologías de la Información	Planeación de Tecnologías de la Información
Director(a) de Planeación de Tecnologías de la Información	Generación de Estándares y Componentes de Tecnologías de la Información

Flujograma Planeación de Tecnologías de información

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Formatos del proceso

Clave	Formato	Liga de consulta
N/A	N/A	N/A

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Planeación Estratégica	Director(a) de Planeación de Tecnologías de la Información	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Planeación Estratégica de TI

Nombre del Procedimiento:		Planeación Estratégica de TI		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Elaborar anualmente la planeación estratégica de TI de la SFIA, alineada a los instrumentos de planeación de la Administración Pública Estatal, que debe establecer los objetivos de TI, los recursos necesarios y los procesos adecuados para obtenerlos			
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido		Clave:	MP-DGTIT-DPTI-PTI-PET-1.1
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	<p>Identificar situación actual de las TIC en la Administración Pública Estatal, a través del análisis y documentación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Misión, Visión y objetivos actuales de DGTIT Estructura organizacional y funcional. Diagnóstico de satisfacción de usuarios(as) de servicios de TI que ofrece la DGTIT Proyectos tecnológicos en proceso y recursos financieros necesarios 	Coordinador(a) de Planeación Estratégica y Gestión de Presupuesto de TI	Organigrama de RH Portafolio de proyectos Diagnóstico del nivel de adopción de TI en la APE Estadísticas del nivel de satisfacción de usuarios(as) de TI		
2	<p>Identificar la línea base de la Arquitectura Tecnológica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Infraestructura Sistemas Datos Seguridad 	Coordinador(a) de Arquitectura de Tecnologías de Información			
3	Identificar las tendencias (positivas y negativas) y la Dirección futura de las tecnologías de información (posible y deseable)	Coordinador(a) de Arquitectura de Tecnologías de Información			
4	<p>Definir la estrategia de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones, en los siguiente rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Alcance y tipo de tecnologías que se usarán <ul style="list-style-type: none"> Características de las tecnologías <ul style="list-style-type: none"> Conectividad Accesibilidad Seguridad Desempeño Disponibilidad Análisis de riesgos Definición de Indicadores de seguimiento a la implementación y ejecución de la estrategia 	Coordinador(a) de Planeación Estratégica y Gestión de Presupuesto de TI			
5	<p>Diseñar los modelos, considerado el Gobierno de TI conforme a los dominios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistemas y aplicaciones Datos/Información Infraestructura y Redes 	Director(a) de Planeación de Tecnologías de la Información			

6	Conformación del Portafolio de Planes, Proyectos y Servicios de TI alineado a la estrategia de la SFIA y del Poder Ejecutivo, identificando el mapa de ruta	Director(a) de Planeación de Tecnologías de la Información		
7	Establecer el ciclo de vida de las políticas y lineamientos de TI	Director(a) de Planeación de Tecnologías de la Información		
8	Definir la metodología/proceso de gestión del cambio y gestión de los grupos de interés que faciliten la adopción y uso de TI	Director(a) de Planeación de Tecnologías de la Información		
9	Difundir el plan estratégico de TI a la Administración Pública Estatal	Director(a) de Planeación de Tecnologías de la Información		

Flujograma Planeación Estratégica de TI

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Planeación Estratégica	Director(a) de Planeación de Tecnologías de la Información	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Generación de Estándares y Componentes de TI

Nombre del Procedimiento:		Generación de Estándares y Componentes de TI		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Desarrollar e implementar estándares y componentes de TI que ayuden a homologar el desarrollo de aplicaciones, bases de datos e infraestructura tecnológica, con la finalidad de reducir y eficientar los tiempos de implementación de las soluciones tecnológicas desarrolladas en la Dirección General de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.			
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido		Clave:	MP-DGTIT-DPTI-PTI-GEC-1.2
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Desarrollar los Estándares para Redes, Conectividad y Telecomunicaciones.	Coordinación de Arquitectura de Tecnologías de la Información.	Documento de Estándares.		
2	Desarrollar los Estándares para Infraestructura de Servidores (onPremise/onCoud).	Coordinación de Arquitectura de Tecnologías de la Información.	Documento de Estándares.		
3	Desarrollar los Estándares para Bases de Datos y/o Repositorios de Información (Relacionales y NoSQL).	Coordinación de Arquitectura de Tecnologías de la Información.	Documento de Estándares.		
4	Desarrollar los Estándares para Aplicaciones (Web y/o Móviles).	Coordinación de Arquitectura de Tecnologías de la Información.	Documento de Estándares.		
5	Desarrollar los Componentes de Infraestructura de Servidores (onPremise/onCoud) y Redes.	Coordinación de Arquitectura de Tecnologías de la Información.	Manual de implementación y uso.		
6	Desarrollar los Componentes para Bases de Datos y/o Repositorios de Información (Relacionales y NoSQL).	Coordinación de Arquitectura de Tecnologías de la Información.	Manual de implementación y uso.		
7	Desarrollar los Componentes para Aplicaciones (Web y/o Móviles).	Coordinación de Arquitectura de Tecnologías de la Información.	Manual de implementación y uso.		
8	Difundir y asesorar en el uso de componentes (Infraestructura de Servidores, Bases de Datos y Aplicaciones) en proyectos tecnológicos.	Coordinación de Arquitectura de Tecnologías de la Información.	Documento de Control de Versiones por Componente (última fecha de actualización e histórico de versiones publicadas)		

Flujograma Generación de Estándares y Componentes de TI

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Planeación Estratégica	Director(a) de Planeación de Tecnologías de la Información	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Proceso Evaluación y Diseño de Soluciones Tecnológicas

Nombre del Proceso	Evaluación y Diseño de Soluciones Tecnológicas	Versión:	00
		Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Clave	MP-DGTIT-DIDS-EDS-1		
Tipo de Proceso	Sustantivo	Soporte	
Objetivo	Analizar y diseñar soluciones tecnológicas, que garanticen una construcción consistente para su transición a productivo y cumplan con los requerimientos solicitados por los usuarios(as) de TI de manera eficaz.		
Alcance	El proceso abarca el registro de la solicitud de cambio o creación de sistemas por parte del solicitante, el análisis de negocio y de factibilidad técnica, así como las actividades de diseño necesarias para el desarrollo de sistemas nuevos y actualización de sistemas existentes administrados por la DGTIT.		
Indicadores	Soluciones tecnológicas diseñadas conforme a los mecanismos y políticas de servicio que ofrece la DGTIT		

Riesgo inherente	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
Proyectos y cambios no atendidos en tiempo	6.Serio	9. Recurrente.	Incumplimiento de las fechas de entrega pactadas o no realización de los proyectos solicitados

Riesgo de corrupción	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
N/A	N/A	N/A	N/A

Proveedores	Entradas del Proceso
Usuarios(as) de soluciones tecnológicas.	Requerimientos de cambios o creación de sistema.

Clientes	Salidas del Proceso
Proceso de Gestión de cambios y liberaciones.	Documento de solución tecnológica actualizado.
	Documento de diseño del proyecto creado.
	Documento de diseño del cambio actualizado.

Marco Normativo	Liga de Consulta
Artículo 76 del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración.	https://finanzas.guanajuato.gob.mx/c_legislacion/doc/reglamentos_estatales/ReglamentoInteriorSFlyAsep20.pdf

Clave	Política General
P-DGTIT-DIDS-1	Las iniciativas de la SFIA y otras dependencias y entidades, deben ser solicitadas a través de sus enlaces autorizados.
P-DGTIT-DIDS-2	Toda solicitud de cambio a un sistema actual o creación de un sistema nuevo, debe ser registrada en el Portal de Iniciativas de TI.
P-DGTIT-DIDS-3	Solo es posible realizar el envío de iniciativas durante los periodos establecidos para este fin. El calendario se realiza anualmente, y está sujeto a cambios por parte de la DGTIT.

Actividades del proceso

Responsable	Actividades del Proceso
Coordinador(a) del Centro de Competencia de Diseño de Procesos.	Evaluación de Iniciativas de TI.
Coordinador(a) de Desarrollo.	Gestión de Proyectos.
Coordinador(a) del Centro de Competencia de Diseño de Procesos.	Diseño de Soluciones Tecnológicas.
Coordinadora(a) del Centro de Competencia de Diseño de Procesos.	Seguimiento a Iniciativas de TI.
Subsecretarios(as) de la SFIA y Titular de SATEG.	Priorización de Iniciativas de TI.

Flujograma Evaluación y Diseño de Soluciones

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Formatos del proceso

Clave	Formato	Liga de consulta
F-DGTIT-DIDS-EDS-01	Diseño del Proyecto	N/A
F-DGTIT-DIDS-EDS-02	Solución Tecnológica	N/A
F-DGTIT-DIDS-EDS-03	Diseño del Cambio	N/A

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jefe(a) de Procesos	Director(a) de Innovación y Desarrollo de Soluciones	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Procedimiento Evaluación de Iniciativas de TI

Nombre del Procedimiento:		Evaluación de Iniciativas de TI		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Verificar que los requerimientos de los usuarios(as) de los servicios de TI son comprensibles, claros, específicos, técnicamente viables y cuentan con la información necesaria para su posterior diseño y construcción.			
Tiempo aproximado de ejecución:		5 horas		Clave:	MP-DGTIT-DIDS-EDS-EIT-1.1
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	<p>Recibir las iniciativas de cambio o creación de sistemas, a través del portal y durante el periodo establecido, con la información necesaria de acuerdo al tipo de solicitud.</p> <p>Las iniciativas que se quieran ingresar fuera del periodo establecido serán enviadas con la correspondiente justificación de urgencia y serán validadas por la Coordinador(a) del Centro de Competencia de Diseño de Procesos, para verificar que cumplan los criterios de urgencia, de no ser así, se recibirán hasta el siguiente periodo establecido.</p>	Coordinador(a) del Centro de Competencia de Diseño de Procesos.		https://dgtitiniativas.guanajuato.gob.mx	
2	Revisar de forma general la solicitud y designar al analista responsable para el análisis correspondiente.	Coordinador(a) del Centro de Competencia de Diseño de Procesos.		https://dgtitiniativas.guanajuato.gob.mx	
3	Cambiar el estatus de la iniciativa a "Evaluación". Se verifica que la información requerida en los campos del sistema sea correcta.	Analista de Soluciones Tecnológicas.		https://dgtitiniativas.guanajuato.gob.mx	
4	<p>Analizar la iniciativa y los documentos anexos y verificar de forma no limitativa lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Clasificación correcta (cambio con cambio a proceso, cambio sin cambio a proceso, nuevo sistema o módulo) ● Claridad en la redacción del problema a resolver <ul style="list-style-type: none"> ● Que el cambio propuesto no afecte negativamente a otras áreas o sistemas ● Iniciativas que implican modificación a sistemas que no son del área solicitante, requieren la autorización del área dueña del sistema como parte de la documentación. ● En los cambios con cambio al proceso, incluir en los anexos el proceso actual, proceso propuesto, y revisar la concordancia de estos. <p>Si los aspectos mencionados están correctos continuar con la actividad 5</p>	Analista de Soluciones Tecnológicas.			



	<p>En caso que la información no esté completa, o sea incorrecta, ir a la actividad 9.</p> <p>En caso que la iniciativa ya no sea relevante o necesaria para el solicitante, ir a la actividad 10.</p> <p>En caso que el solicitante decida pausar la atención de la iniciativa, ir a la actividad 11.</p>			
5	<p>Realizar una evaluación general de la petición, evaluando de forma no limitativa los aspectos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Factibilidad técnica de la petición. ● Impacto dentro de la Plataforma Estatal de Información (PEI), cuidando que la solicitud no afecte a otras áreas operativas, y en caso de hacerlo, tener el aval respectivo. ● Que la información, el manejo y tratamiento de la misma, los cuales están incluidos dentro de la petición, no contravengan de alguna manera los lineamientos que tienen involucramiento directo con la petición y que estén establecidos por el área normativa respectiva. ● Que la petición y su contenido puedan ser delimitados acorde a los permisos que cada entidad (autónoma, paraestatal, central, municipal, etc) debiera tener, cuidando la privacidad y alcance de la información involucrada. ● Que la solicitud pueda apegarse lo más posible a la funcionalidad estándar que brinda la PEI, empatando con los procesos actuales dentro de la misma. ● En los casos que aplique, validar con el área normativa la viabilidad de la implementación de la solicitud. ● Comparar la petición contra funcionalidades actuales, evitando la duplicidad de funcionalidades dentro y fuera de la PEI. 	<p>Gestor(a) de Cambios.</p> <p>Expertos(as) Técnicos.</p>		
	<p>¿Está correcta la información?</p> <p>No, continuar en actividad 6</p> <p>Si, continuar en actividad 7</p>			
6	<p>Notificar al Analista que falta información para que la solicite al usuario(a).</p> <p>Continuar en actividad 9.</p>	<p>Gestor(a) de Cambios.</p>		
7	<p>Validar el tipo de iniciativa: cambio o proyecto.</p> <p>Si es un cambio, continúa con el procedimiento de "Diseño de Soluciones Tecnológicas".</p> <p>Si es un proyecto, continúa con la actividad 8.</p>	<p>Analista de Soluciones Tecnológicas.</p>		
8	<p>Cambiar el estatus a "Priorizar", Continúa con el procedimiento MP-DGTIT-DIDS-EDS-PIT-1.5 Priorización de Iniciativas de TI.</p>	<p>Analista de Soluciones Tecnológicas.</p>		<p>https://dgtitiniciativas.guanajuato.gob.mx</p>

9	Cambiar iniciativa a estatus corregir, justificando el motivo en el campo observación. La iniciativa regresa a la bandeja del enlace para que pueda editar y solventar las observaciones realizadas. Ir a la actividad 4.	Analista de Soluciones Tecnológicas.		https://dgtitiniativas.guanajuato.gob.mx
10	Cambiar iniciativa a estatus cancelado, justificando el motivo en el campo observación. Fin del proceso.	Analista de Soluciones Tecnológicas.		https://dgtitiniativas.guanajuato.gob.mx
11	Cambiar iniciativa a estatus suspendido, justificando el motivo en el campo observación. Fin del Proceso.	Analista de Soluciones Tecnológicas.		https://dgtitiniativas.guanajuato.gob.mx

Flujograma Evaluación de iniciativas de TI

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jefe(a) de Procesos	Director(a) de Innovación y Desarrollo de Soluciones	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Gestión de Proyectos

Nombre del Procedimiento:		Gestión de Proyectos		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Generar una estrategia de trabajo para la gestión de proyectos de tecnologías de la información, administrados por la DGTIT.			
Tiempo aproximado de ejecución:		4 meses		Clave:	MP-DGTIT-DIDS-EDS-GPS-1.2
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Designar al líder de proyecto que encabezará al equipo de trabajo, y registrarlo en el portal de iniciativas.	Gestor(a) de Cambios.		https://dgtitiniativas.guanajuato.gob.mx	
2	Determinar equipo de trabajo que estará a cargo de construir el proyecto solicitado, y registrarlo en el portal de iniciativas.	Gestor(a) de Cambios.		https://dgtitiniativas.guanajuato.gob.mx	
3	Cambiar iniciativa a estatus análisis.	Líder de proyecto.		https://dgtitiniativas.guanajuato.gob.mx	
4	Recabar información para el proyecto con los usuarios(as) solicitantes con el fin de obtener historias de usuario(as), objetivos, alcance de lo solicitado, riesgos del proyecto, todo lo necesario para poder llevarlo a cabo.	Líder de proyecto. Analista de TI.			
5	Generar acta constitutiva, donde se plasman las necesidades, expectativas, involucrados, alcance y tiempos de proyecto que se va a llevar a cabo.	Líder de proyecto.	Acta constitutiva.		
6	Generar calendario de actividades de acuerdo a lo recabado previamente, con la finalidad de poder designar las acciones que cada miembro del equipo realizará en la edificación del proyecto.	Líder de proyecto. Equipo de proyecto.	Programa de trabajo.		
7	Continuar con el procedimiento MP-DGTIT-DIDS-EDS-DST-1.3 Diseño de Soluciones Tecnológicas.	Líder de proyecto. Equipo de proyecto.			
8	Ir al procedimiento MP-DGTIT-DIDS-GCL-CCP-2.3 Construcción de cambios y proyectos, del proceso MP-DGTIT-DIDS-GCL-2 Gestión de cambios y liberaciones.	Líder de proyecto. Equipo de proyecto.			
9	Generar el acta de cierre del proyecto, y recabar las firmas de aceptación de los involucrados.	Líder de proyecto / cambio.	Acta de cierre.		

Flujograma Gestión de Proyectos

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jefe(a) de Procesos	Director(a) de Innovación y Desarrollo de Soluciones	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Diseño de Soluciones Tecnológicas

Nombre del Procedimiento:		Diseño de Soluciones Tecnológicas		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Diseñar los requerimientos de modificación y creación de soluciones tecnológicas, para asegurar su apropiada construcción y despliegue.			
Tiempo aproximado de ejecución:		5 horas		Clave:	MP-DGTIT-DIDS-EDS-DST-1.3
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Cambiar iniciativa a estatus diseño.	Analista de Soluciones Tecnológicas.		https://dgtitinitativas.guanajuato.gob.mx	
2	Analizar las alternativas para la solución y definir la más adecuada con ayuda de los expertos de TI, y en caso que aplique, con el analista SAP o no SAP correspondiente.	Analista de Soluciones Tecnológicas.			
	¿Existe necesidad de llevar a cabo sesiones con el solicitante? Si, continúa en actividad 3 No, continúa en la actividad 4.				
3	Realizar sesiones con el solicitante y el personal operativo, para recabar información del proceso y del requerimiento a un mayor nivel de detalle.	Analista de Soluciones Tecnológicas.			
4	Construir o actualizar el documento de diseño con la información definida en las sesiones. Posteriormente pasar el documento al Gestor de Cambios para su validación.	Analista de Soluciones Tecnológicas.	Documento de diseño.		
5	Validar el documento de diseño.	Gestor(a) de Cambios. Experto técnico.			
	¿Existen observaciones en el documento de diseño? Si, continúa con la actividad 6. No, continúa con la actividad 7.				
6	Notificar al Analista de Soluciones Tecnológicas para que realice los cambios observados.	Gestor(a) de Cambios.			
7	Enviar documento al solicitante para que valide el diseño planteado. La validación se puede hacer en conjunto en caso que así se requiera. Nota: para proyectos es necesario validar además con el Director(a) de área y dependiendo del alcance del proyecto con el Director(a) general responsable. Este mismo criterio puede tomarse en cuenta para el diseño de cambios.	Analista de Soluciones Tecnológicas.			

	<p>¿Existen observaciones del diseño presentado por parte del solicitante?</p> <p>Si, continúa con la actividad 8.</p> <p>No:</p> <p>En caso de cambios continuar con la actividad 9.</p> <p>En caso de proyectos continuar con la actividad 10.</p>			
8	<p>Solventar observaciones realizadas por el solicitante.</p> <p>Continúa con la actividad 4.</p>	Analista de Soluciones Tecnológicas.		
9	<p>Actualizar el estatus de la iniciativa a "Priorización" para seguimiento del Gestor de Cambios, indicando la ubicación del documento de diseño.</p>	Analista de Soluciones Tecnológicas.		
10	<p>Informar al líder de proyecto para que actualice el avance en el programa de trabajo.</p>	Analista de Soluciones Tecnológicas.		

Flujograma Diseño de Soluciones Tecnológicas

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jefe(a) de Procesos	Director(a) de Innovación y Desarrollo de Soluciones	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Seguimiento a Iniciativas de TI

Nombre del Procedimiento:		Seguimiento a Iniciativas de TI		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Garantizar que el análisis y diseño de las iniciativas de TI sean atendidas en tiempo y forma.			
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido		Clave:	MP-DGTIT-DIDS-EDS-SIT-1.4
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Revisar periódicamente el estatus de las iniciativas recibidas.	Coordinador(a) del Centro de Competencia de Diseño de Procesos.		https://dgtitiniativas.guanajuato.gob.mx	
2	Revisar con el analista de soluciones responsable, lo necesario para concluir el análisis y diseño de las solicitudes de cambio. En el caso de los proyectos, revisar lo que se requiere para concluir el análisis preliminar.	Coordinador(a) del Centro de Competencia de Diseño de Procesos. Analista de Soluciones Tecnológicas.			
	<p style="text-align: center;">Resultado de la revisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa en evaluación o diseño, pasar a actividad 3. - En caso que la iniciativa ya no sea relevante o necesaria para el solicitante, ir a la actividad 4. - En caso que el solicitante decida pausar la atención de la iniciativa, ir a la actividad 5. 				
3	Realizar las acciones necesarias para concluir la evaluación y diseño de los cambios y el análisis preliminar de los proyectos.	Analista de Soluciones Tecnológicas.			
4	Cambiar iniciativa a estatus cancelado, justificando el motivo en el campo observación. Fin del proceso.	Analista de Soluciones Tecnológicas.		https://dgtitiniativas.guanajuato.gob.mx	
5	Cambiar iniciativa a estatus suspendido, justificando el motivo en el campo observación. Fin del Proceso.	Analista de Soluciones Tecnológicas.		https://dgtitiniativas.guanajuato.gob.mx	

Flujograma Seguimiento a Iniciativas de TI

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jefe(a) de Procesos	Director(a) de Innovación y Desarrollo de Soluciones	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Priorización de Iniciativas de TI

Nombre del Procedimiento:		Priorización de Iniciativas de TI		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Garantizar que las solicitudes de cambio y creación de sistemas son atendidas de acuerdo a las prioridades de la SFIA.			
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido		Clave:	MP-DGTIT-DIDS-EDS-PIT-1.5
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Realiza la priorización de las peticiones generadas dentro de la Dirección de Área que lidera, dentro del portal de iniciativas.	Directores(as) de Área.		https://dgtitinitativas.guanajuato.gob.mx	
2	Realiza la priorización de las peticiones generadas dentro de la Dirección General que dirige, en el portal de iniciativas.	Directores(as) Generales.		https://dgtitinitativas.guanajuato.gob.mx	
3	Realiza la priorización de las peticiones generadas dentro de la subsecretaría que encabeza, dentro del portal de iniciativas.	Subsecretarios(as) de Finanzas, Inversión y Administración y Titular del SATEG.		https://dgtitinitativas.guanajuato.gob.mx	

Flujograma Priorización de Iniciativas de TI

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jefe(a) de Procesos	Director(a) de Innovación y Desarrollo de Soluciones	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Proceso Gestión de Cambios y Liberaciones

Nombre del Proceso	Gestión de Cambios y Liberaciones	Versión:	00
		Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Clave	MP-DGTIT-DIDS-GCL-2		
Tipo de Proceso	Sustantivo	Soporte	
Objetivo	Registrar, identificar y clasificar de manera adecuada los requerimientos de cambio (Creación, modificación o remoción autorizada o planeada de cualquier Elemento de Configuración), estimando de manera correcta el esfuerzo y los recursos necesarios para su ejecución, planeando la construcción del cambio, asegurando que es probado y controlando la liberación y despliegue con la mínima interrupción en los servicios de TI para evitar incidentes y garantizar que se realice en la ventana de tiempo correcta, y así entregar la nueva funcionalidad requerida por el negocio, mientras se protege la integridad de los servicios existentes.		
Alcance	El proceso de Gestión de Cambios y Liberaciones abarca la atención a todas las iniciativas de TI y tickets de mesa de servicio que para solventarse requieran la modificación de un componente tecnológico para la SFIA y a las áreas usuarias de las Dependencias, Entidades y Organismos del Gobierno del Estado de Guanajuato.		
Indicadores	Porcentaje de cambios significativos con plan de cambio a nivel de esfuerzo/entregable y responsables. Porcentaje de cambios en cada una de las etapas del ciclo de vida del cambio.		

Riesgo inherente	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
Proyectos y cambios no atendidos en tiempo	6.Serio	9. Recurrente.	Incumplimiento de las fechas de entrega pactadas o no realización de los proyectos solicitados

Riesgo de corrupción	Valoración del riesgo (Sin controles)		Posible efecto de la materialización del Riesgo
	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia	
N/A	N/A	N/A	N/A

Proveedores	Entradas del Proceso
Áreas usuarias de los servicios de TIT autorizados de SFIA, usuarios(as) de los servicios de TIT autorizados de SFIA.	Iniciativas de TI. Tickets de mesa de servicio (únicamente incidentes).
Áreas internas de DGTIT.	Iniciativas de TI. Tickets de mesa de servicio.

Clientes	Salidas del Proceso
Áreas usuarias de los servicios de TIT autorizados de SFIA, Dependencias, Entidades y Organismos Autónomos de Gobierno del Estado.	Liberación del cambio o proyecto solicitado.
Áreas internas de DGTIT.	Liberación del cambio o proyecto solicitado.

Marco Normativo	Liga de Consulta
Artículo 76 del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración	https://finanzas.guanajuato.gob.mx/c_legislacion/doc/reglamentos_estatales/ReglamentoInteriorSFlyAsep20.pdf

Clave	Política General
N/A	N/A

Actividades del proceso

Responsable	Actividades del Proceso
Gestor(a) de Cambios	Registro y asignación de cambios o proyectos
Coordinador de Desarrollo	Seguimiento a cambios y proyectos
Equipo de Desarrollo	Construcción de cambios o proyectos
Equipo de Desarrollo	Liberación del cambio o proyecto

Flujograma Gestión de Cambios y Liberaciones

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Formatos del proceso

Clave	Formato	Liga de consulta
N/A	N/A	N/A

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Desarrollo	Director(a) de Innovación y Desarrollo de Soluciones	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Registro y Asignación de Cambios o Proyectos

Nombre del Procedimiento:		Registro y asignación de cambios o proyectos		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Asignar los cambios o proyectos recibidos para su atención por parte de los líderes de cambios o proyectos para su posterior construcción.			
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido		Clave:	MP-DGTIT-DIDS-GCL-RAC-2.1
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Recibir requerimiento y revisar la información de las iniciativas o tickets.	Gestor(a) de Cambios			
2	<p>Registrar iniciativa en el archivo de drive con el detalle de la información relacionada con el cambio o proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> Los puntos a registrar en la tabla son: sts, iniciativa, ticket, tipo de cambio, informe gobierno, prioridad negocio, cambió, tema, estatus de gestión, tipo de atención, recepción de solicitud, prioridad, categoría, avance y líder del cambio, días estimados, horas estimadas, días reales, liberación estimada de funcionalidad, inicio planeado, fin planeado, inicio real, fin real, trimestre recepción, trimestre e inicio, trimestre finalización, área de negocio, solicitante, concluido en tiempo, proyecto emblema, covid-19, satisfacción responde encuesta y comentario. 	Gestor(a) de Cambios			
3	<p>Designar a los líderes de proyecto o personal técnico asignado para que sea atendida.</p> <p>El Gestor de Cambios confirma que el cambio es significativo. Revisa que no esté asociada a otras solicitudes con el mismo objetivo de la misma UR (aunque el solicitante no sea el mismo), para verificar que no estén desagregando en varios cambios un cambio o proyecto no autorizado. De ser así, establece contacto con el solicitante.</p> <p>En caso de que no sea cambio significativo, re clasificar y transferir al proceso de solicitud de servicio.</p> <p>Gestor de Cambios asigna Analista para pre-validación del cambio que consiste en llenar la FEC y desarrollar la WBS.</p> <p>Analista (Personal Técnico Asignado) asignado llena la FEC con el solicitante y la WBS, elabora el plan de trabajo, con apoyo de la CMDB genera el snapshot de la configuración.</p>	Gestor(a) de Cambios			

4	Notificar al líder de desarrollo o al equipo que va a atender la iniciativa, proyecto o solicitud de mesa de servicio, a través del portal de iniciativas.	Gestor(a) de Cambios		
---	--	----------------------	--	--

Flujograma Registro y Asignación de Cambios o Proyectos

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Desarrollo	Director(a) de Innovación y Desarrollo de Soluciones	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Seguimiento a Cambios y Proyectos

Nombre del Procedimiento:		Seguimiento a cambios y proyectos		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Verificar y dar seguimiento al estatus de todas las iniciativas de cambios o de proyectos para asegurar su ejecución de acuerdo a los planes de trabajo y las cargas de trabajo.			
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido		Clave:	MP-DGTIT-DIDS-GCL-SCP-2.2
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Revisar periódicamente el estatus de cada una de las iniciativas de cambio o de proyectos a los líderes de proyecto.	Gestor(a) de cambios			
2	Revisar con el gestor de cambios el detalle de las iniciativas para determinar el estado de las iniciativas de acuerdo al plan de trabajo. Establecido. También se considerará la carga de trabajo y la llegada de nuevas iniciativas.	Gestor(a) de cambios			
	<p style="text-align: center;">Resultado de la revisión</p> Iniciativa con recursos/personal insuficiente para su atención. Continuar en actividad 3. Iniciativa que ya no resulta necesaria. Continuar en actividad 4.				
3	Designar a los líderes de desarrollo o personal técnico asignado para que sea atendida de acuerdo con las prioridades, indicando las observaciones correspondientes dentro del sistema. Si derivado de una reasignación de recursos se decide pausar la atención a la iniciativa. Continuar en actividad 4.	Gestor(a) de cambios			
4	Indicar en el sistema el motivo de la suspensión o cancelación y se agregan observaciones justificando la suspensión.	Gestor(a) de cambios			

Flujograma Seguimiento a Cambios y Proyectos

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador de Desarrollo(a)	Director(a) de Innovación y Desarrollo de Soluciones	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Construcción de Cambios o Proyectos

Nombre del Procedimiento:		Construcción de Cambios o Proyectos		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Planear la construcción del cambio, asegurando la mínima interrupción en los servicios de TIT para evitar incidentes y garantizar que se realice en la ventana de tiempo correcta, y de esta forma entregar la nueva funcionalidad requerida.			
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido		Clave:	MP-DGTIT-DIDS-GCL-CCP-2.3
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Cambiar el estatus de la iniciativa a "Construcción". Construir el cambio o proyecto con las actividades que implica, a partir del baseline de la configuración detallada que se identificó en el diseño detallado, el proceso de Gestión de Configuraciones cambia el Baseline de Configuración a estado freeze.	Líder de proyecto / cambio. Equipo de Trabajo.			
2	Preparar las pruebas integrales con la documentación necesaria.	Líder de proyecto / cambio. Equipo de Trabajo.			
3	Coordinar y ejecutar las pruebas integrales con la participación del negocio de acuerdo a los escenarios y scripts de pruebas.	Líder de proyecto / cambio. Solicitante.			
	Resultados de las pruebas Rechazada, continuar con actividad 4. Satisfactoria, continuar con actividad 5. Cuando no exista retroalimentación por parte del área usuaria la iniciativa se envía a un estatus de "SUSPENSIÓN" Se deberán contemplar los siguientes condicionantes 1) Iniciativas en estatus suspendido por falta de seguimiento, serán canceladas al cumplir 1 mes en ese estatus. 2) En caso de reincidir, las iniciativas se cancelarán 10 días hábiles después de regresar al estatus suspendido.				

4	Documentar el motivo y se vuelve a construir el cambio o proyecto, continuar en actividad 1.	Líder de proyecto / cambio. Solicitante.		
5	Aceptar los resultados de las pruebas y confirmar mediante correo la aceptación de pruebas.	Líder de proyecto / cambio. Solicitante.		
6	Ir al procedimiento MP-DGTIT-DIDS-GCL-LCP-2.4 Liberación de Cambio o Proyecto.	Líder de proyecto / cambio. Equipo de Trabajo.		

Flujograma Construcción de Cambios o Proyectos

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Desarrollo	Director(a) de Innovación y Desarrollo de Soluciones	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Liberación del Cambio o Proyecto

Nombre del Procedimiento:		Liberación de Cambio o Proyecto		Versión:	00
				Fecha de actualización:	Noviembre 2023
Tipo de Procedimiento:		Sustantivo		Soporte	
Objetivo:		Realizar las liberaciones de los cambios o proyectos nuevos en función que se realice de forma controlada con la mínima interrupción en los servicios de TIT para evitar incidentes y garantizar que se realice en la ventana de tiempo correcta, y así entregar la nueva funcionalidad requerida, mientras se protege la integridad de los servicios existentes.			
Tiempo aproximado de ejecución:		Indefinido		Clave:	MP-DGTIT-DIDS-GCL-LCP-2.4
No	Actividades	Responsable	Documentos	Sistema / Módulo SAP y Transacción	
1	Ejecutar las actividades de coordinación y documentación para la liberación considerando el plan para la liberación a soporte y a operación.	Líder de proyecto / cambio. Equipo de Trabajo.			
2	Generar o actualizar la documentación de capacitación que sea necesaria para el equipo técnico y usuarios(as). Se define la agenda de capacitación, el mecanismo y se coordina la capacitación con las áreas usuarias.	Líder de proyecto / cambio. Equipo de Trabajo.			
3	Realizar la capacitación técnica y de usuarios(as) de acuerdo al plan.	Líder de proyecto / cambio. Equipo de Trabajo.			
4	Ejecutar las actividades de la liberación hacia productivo y se recaba la aceptación del solicitante mediante correo electrónico. Se libera a Soporte considerando la etapa de operación asistida. En la operación Soporte a Aplicaciones valida la calidad de la documentación transferida. (Si la rechaza deberá registrar una solicitud interna de acuerdo al procedimiento de solicitudes internas. En caso de que el cambio se rechace se regresa a construcción a la actividad	Líder de proyecto / cambio. Equipo de Trabajo.			
5	Cerrar la petición de cambio con la aceptación o rechazo del por parte del Solicitante.	Líder de proyecto / cambio. Equipo de Trabajo.			
6	Medir el nivel de satisfacción a través de la realización de encuesta al solicitante.	Líder de proyecto / cambio. Equipo de Trabajo.			

Flujograma Liberación del Cambio o Proyecto

Para visualizar Flujograma dar [clic aquí](#)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador(a) de Desarrollo	Director(a) de Innovación y Desarrollo de Soluciones	Director(a) General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones



Control de Cambios

Para visualizar Control de Cambios dar [clic aquí](#)