



GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México

REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801

Directora: Lic. Brenda Alejandra Romero Paredes Esquivel

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130
Tomo CXCVI A:2013/001/02
Número de ejemplares impresos: 300

Toluca de Lerdo, Méx., lunes 23 de septiembre de 2013
No. 55

SUMARIO:

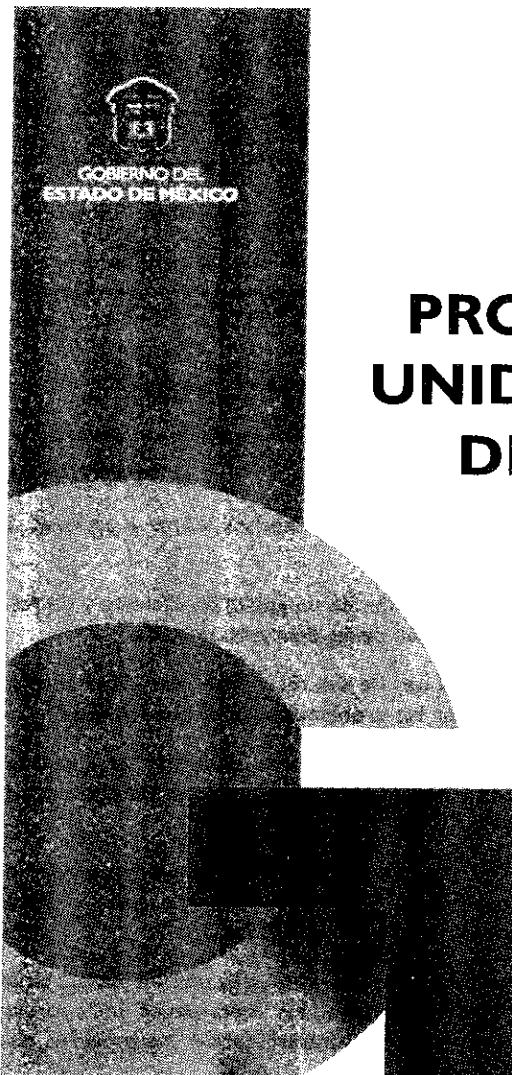
INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO
DE MÉXICO Y MUNICIPIOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN DEL ISSEMYM.

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

SECCION CUARTA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL ISSEMYM

Mayo de 2013

© Derechos reservados.
Primera Edición, mayo de 2013.
Gobierno del Estado de México.
Secretaría de Finanzas.
Instituto de Seguridad Social del
Estado de México y Municipios.
Av. Miguel Hidalgo Pte. No. 600.
Col. La Merced.
Toluca, Estado de México C.P. 50080.

Impreso y hecho en Toluca, México.
Printed and made in Toluca México.
issemym_web@mail.edomex.gob.mx
La reproducción total o parcial de este documento
podrá efectuarse mediante la autorización ex profeso
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL ISSEMYM	Edición: Primera
	Fecha: Mayo de 2013
	Código: 203F16000
	Página: -

ÍNDICE

PRESENTACIÓN..... II

OBJETIVO GENERAL..... III

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS (MAPA DE PROCESOS DE ALTO NIVEL) IV

RELACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS..... V

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS VI

 1. Gestión de Solicitudes y Dictámenes para la Adquisición de Bienes Informáticos 203F 16000 / 01

 2. Análisis y Dictaminación de Pertinencia de Soluciones de Tecnologías de la Información 203F 16000 / 02

 3. Seguimiento al Cumplimiento de Contratos de Tecnologías de la Información 203F 16000 / 03

 4. Administración y Solución de Casos que Ingresan a través del Centro de Atención Tecnológica del ISSEMYM 203F 16000 / 04

 5. Notificación de Incumplimiento de Contrato de Bienes o Servicios de Tecnologías de la Información 203F 16000 / 05

SIMBOLOGÍA VII

REGISTRO DE EDICIONES IX

DISTRIBUCIÓN..... X

VALIDACIÓN XI

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL ISSEMYM	Edición: Primera
	Fecha: Mayo de 2013
	Código: 203F16000
	Página: II

PRESENTACIÓN

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

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

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

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

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

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la **Unidad de Tecnologías de la información**. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la

organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de esta unidad administrativa del Instituto.

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL ISSEMYM	Edición: Primera
	Fecha: Mayo de 2013
	Código: 203F16000
	Página: III

OBJETIVO GENERAL

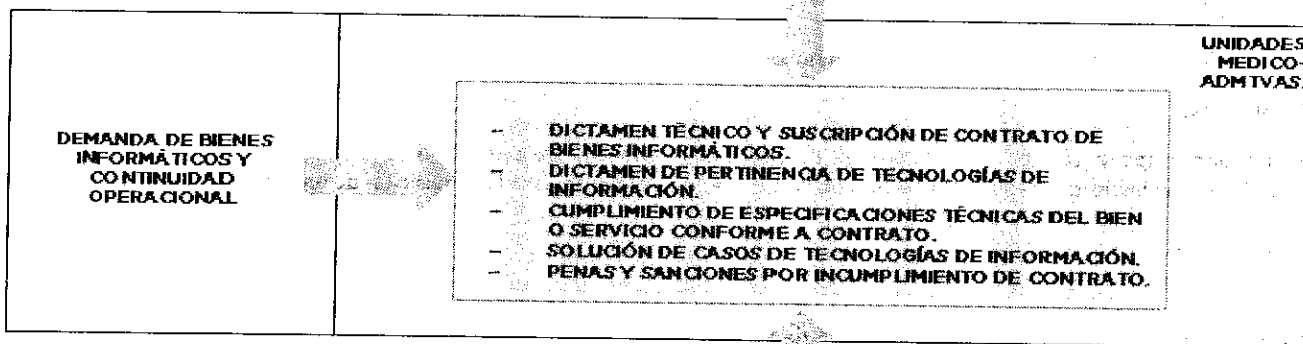
Mejorar la calidad y eficiencia en la gestión de bienes informáticos y en la administración y solución de los casos del CAT-I, generadas por las Unidades Médico Administrativas del Instituto, mediante la formalización y estandarización de sus métodos de trabajo y el establecimiento de políticas que regulen la ejecución de los procedimientos y las situaciones de excepción que puedan presentarse durante su desarrollo, así como para orientar a los servidores públicos responsables de su ejecución.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL ISSEMYM	Edición: Primera
	Fecha: Mayo de 2013
	Código: 203F16000
	Página: IV

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS DE ALTO NIVEL

COMUNICACIÓN CON EL USUARIO



PROCESO SUSTANTIVO

ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE BIENES INFORMÁTICOS

PROCESOS ADJETIVOS

ADMINISTRACIÓN DE
RECURSOS HUMANOS

SUMINISTRO DE
RECURSOS MATERIALES

CONTROL PRESUPUESTAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL ISSEMYM	Edición: Primera
	Fecha: Mayo de 2013
	Código: 203FI6000
	Página: V

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso:

Administración y control de bienes informáticos: De la solicitud de bienes informáticos a la solución de casos y/o notificación de penas o sanciones por incumplimiento de contrato.

Procedimientos:

- Gestión de Solicitudes y Dictámenes para la Adquisición de Bienes Informáticos.
- Análisis y Dictaminación de Pertinencia de Soluciones de Tecnologías de la Información.
- Seguimiento al Cumplimiento de Contratos de Tecnologías de la Información.
- Administración y Solución de Casos que Ingresan a través del Centro de Atención Tecnológica del ISSEMYM.
- Notificación de Incumplimiento de Contrato de Bienes o Servicios de Tecnologías de la Información.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL ISSEMYM	Edición: Primera
	Fecha: Mayo de 2013
	Código: 203FI6000
	Página: VI

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL ISSEMYM	Edición: Primera
	Fecha: Mayo de 2013
	Código: 203FI6000/01
	Página:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Gestión de Solicitudes y Dictámenes para la Adquisición de Bienes Informáticos.

OBJETIVO:

Proporcionar apoyo técnico a las Unidades Médico Administrativas para dar continuidad a los servicios de la plataforma tecnológica del Instituto, mediante la gestión de solicitudes y dictámenes para la adquisición de bienes informáticos.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Unidad de Tecnologías de la Información y al Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica responsables de la gestión de solicitudes y dictámenes para la adquisición de bienes informáticos solicitados por las unidades médico administrativas del Instituto.

REFERENCIAS:

- **Ley de Uso de Medios Electrónicos del Estado de México.** Gaceta del Gobierno, 3 de septiembre de 2010.
- **Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México.** Gaceta de Gobierno 10 de agosto de 2011.
- **Acuerdo por el que se establecen las Normas Administrativas para la Asignación y Uso de Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal.** Gaceta de Gobierno No.39, 24 de febrero de 2005.
- **Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios.** Apartado VIII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203FI6100 Subdirección de Estrategia Tecnológica, 203FI6102 Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica. Gaceta del Gobierno, 7 de octubre de 2009.
- **Circular Interna No.041/2009 "Consideraciones Normativas para Contratos",** emitida por la Coordinación de Administración, 18 de junio del 2009.

RESPONSABILIDADES:

El Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica es responsable de atender las solicitudes de las Unidades Médicas del Instituto para la adquisición de bienes informáticos, así como de gestionar los dictámenes técnicos de autorización ante la Dirección General del Sistema Estatal de Informática y, en caso necesario, proporcionar apoyo técnico en el proceso adquisitivo del bien autorizado.

El Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información deberá:

- Firmar los oficios de respuesta a las solicitudes recibidas.

El Subdirector de Estrategia Tecnológica deberá:

- Analizar la información del oficio y Solicitud de Bienes Informáticos con los formatos técnicos requisitados y/o anexos.
- Monitorear que el proceso de dictaminación y gestión tecnológica se realice de forma efectiva.
- Turnar el Formato de Evaluación para su aprobación a cualquiera de las Subdirecciones de la UTI, según corresponda.

Los Subdirectores de Infraestructura Informática y de Ingeniería de Sistemas deberán:

- Autorizar la adquisición de bienes informáticos solicitados por las Unidades Médico Administrativas del Instituto, incluidos en el Catálogo del SEI.

El Jefe del Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica deberá:

- Atender las solicitudes de bienes informáticos o de proyectos de tecnologías de la información remitidas por las Unidades Médico Administrativas del Instituto.
- Integrar el expediente del proyecto de tecnología de la información y turnarlo a la Subdirección de Estrategia Tecnológica para el "Análisis de Pertinencia".
- Solicitar los dictámenes técnicos ante el Sistema Estatal de Informática.
- Llevar a cabo los procedimientos: 061, 062 y 063 del SEI.
- Elaborar los oficios de respuesta a las solicitudes de bienes informáticos o de proyectos de tecnologías de la información para las Unidades Médico Administrativas.
- Solicitar y gestionar el proceso adquisitivo de bienes de tecnología de la información conforme al procedimiento externo "Adquisición de Bienes y Servicios por Licitación Pública, Invitación Restringida o Adjudicación Directa".
- Proporcionar apoyo técnico a las Unidades Médico Administrativas del Instituto en el desarrollo del proceso adquisitivo de bienes informáticos.

El Asistente de Dictaminación Tecnológica deberá:

- Revisar el correcto llenado de los formatos técnicos para solicitud de bienes informáticos remitidos por las Unidades Médico Administrativas del Instituto.
- Requisar el Formato de Evaluación y turnarlo para su aprobación.
- Gestionar los dictámenes técnicos ante la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.
- Gestionar y entregar los oficios de respuesta a las solicitudes de bienes informáticos o de proyectos de tecnología de la información para las Unidades Médico Administrativas.

La Unidad Médico Administrativa solicitante deberá:

- Requisar correctamente los formatos técnicos para la solicitud de bienes informáticos.

DEFINICIONES:

Autodictamen: Documento oficial mediante el cual se autoriza la procedencia de la adquisición o contratación de bienes y servicios de tecnologías de información. El autodictamen se obtiene directamente por la Unidad Administrativa usuaria ingresando al sistema que opera en línea.

Bienes Consumibles de Tecnologías de la Información: Conjunto de bienes informáticos para cuya adquisición no se requiere de dictamen técnico. Su autorización se realiza de conformidad con las disposiciones normativas en materia de presupuesto y adquisiciones.

Contrato: Al acuerdo de voluntades que suscribe el Instituto mediante el cual las partes que se obligan sobre materia o cosa determinada y cuyo cumplimiento puede ser exigido. Es un acuerdo de voluntades que genera derechos y obligaciones para las partes.

Dictamen Técnico: Documento oficial mediante el cual se autoriza la procedencia de la adquisición o contratación de bienes y servicios de tecnologías de información, previamente solicitadas por alguna Unidad

- Médico Administrativa.** Documento por el que se describen las cantidades, nombres y características técnicas de los bienes autorizados para su adquisición.
- SEI:** Dirección General del Sistema Estatal de Informática, es la Unidad Administrativa responsable de la administración tecnológica de los servicios electrónicos que se ofrecen en el Gobierno del Estado de México a través del portal electrónico.
- SET:** Subdirección de Estrategia Tecnológica, su objetivo es programar, coordinar y controlar las acciones de investigación, evaluación, registro y análisis de las tecnologías emergentes, así como de las soluciones tecnológicas implementadas, y proponer e instrumentar las mejoras necesarias a la infraestructura tecnológica del Instituto.
- UMA:** Unidad Médico Administrativa.
- UTI:** Unidad de Tecnologías de la Información.

INSUMOS:

- Solicitud de Bienes Informáticos con Formatos Técnicos y anexos.

RESULTADOS:

- Dictamen Técnico del Sistema Estatal de Informática y suscripción de contrato de bienes informáticos.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Análisis y Dictaminación de Pertinencia de Soluciones de Tecnología de Información.
- Seguimiento al Cumplimiento de Contratos de Tecnologías de la Información.

POLÍTICAS:

- La Unidad de Tecnologías de la Información trabajará con un enfoque a procesos basado en la metodología conocida como PDCA y el enfoque para la Gestión de Servicios de la norma ISO 20000-1, como se indica en el anexo 1.
- Todas las solicitudes serán revisadas conforme a la normatividad vigente en la materia.
- El procedimiento aplicará a los bienes y servicios de tecnologías de información que no son factibles de tramitar por medio del proceso de autodictaminación o adquisición de bienes consumibles de tecnologías de información (en línea).
- Cuando los bienes que se requieran para un proyecto no estén considerados en el catálogo del sistema de información (en línea), se podrá solicitar su incorporación mediante el procedimiento "Análisis de Pertinencia".

DESARROLLO:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad Médico Administrativa / Responsable	Elabora y entrega por oficio, solicitud de bienes informáticos con formatos técnicos requisitados a la Jefatura de la Unidad de Tecnologías de la Información (UTI), pudiendo solicitar: a) Bienes consumibles (anexa: FO-MP-DMT-03). b) Análisis de pertinencia (anexa: Contrato de proyecto, expediente de negocio y categorización del proyecto). c) Bienes del catálogo del SEI (Anexa: FO-UTI-SET-DGT-001). Recaba acuse de recibo en copia del oficio y archiva.
2	Unidad de Tecnologías de la Información / Jefe de la Unidad	Recibe oficio y solicitud de bienes informáticos con formatos técnicos requisitados y anexos, y turna a la Subdirección de Estrategia Tecnológica para su atención.
3	Subdirección de Estrategia Tecnológica / Subdirector	Recibe oficio y solicitud de bienes informáticos con formatos técnicos requisitados y/o anexos, se entera, analiza y turna al Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica. Asimismo, monitorea a lo largo del proceso que éste se realice de forma efectiva.
4	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	Recibe oficio y solicitud de bienes informáticos con formatos técnicos requisitados y/o anexos, revisa, se entera y determina: ¿La solicitud es un bien consumible, un análisis de pertinencia o un bien del catálogo de servicios del SEI?

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
5	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	<p>La solicitud es de un bien consumible.</p> <p>Analiza la solicitud y determina:</p> <p>¿El bien solicitado se encuentra en el Catálogo de Bienes Consumibles de Tecnologías de Información?</p>
6	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	<p>El bien solicitado no se encuentra en el Catálogo de Bienes Consumibles.</p> <p>Elabora oficio dirigido a la Unidad Médico Administrativa solicitando que se ingrese el bien consumible, lo turna y archiva acuse.</p>
7	Unidad Médico Administrativa / Responsable	<p>Recibe oficio, se entera de la petición y agrega el bien consumible solicitado en el catálogo de bienes consumibles. Envía oficio de respuesta al Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica. Obtiene acuse de recibo y archiva junto con el oficio de solicitud.</p>
8	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	<p>Recibe oficio, se entera y archiva, extrae y turna al asistente oficio y solicitud de bienes informáticos con el formato FO-MP-DMT-03 requisitado para su revisión.</p> <p>Se conecta a la operación no. 10.</p>
9	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	<p>El bien solicitado se encuentra en el Catálogo de Bienes Consumibles.</p> <p>Turna al asistente oficio y solicitud de bienes informáticos con el formato FO-MP-DMT-03 requisitado para su revisión.</p>
10	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Asistente de Dictaminación Tecnológica	<p>Recibe oficio y solicitud de bienes informáticos con el formato FO-MP-DMT-03 requisitado, revisa y determina:</p> <p>¿El formato FO-MP-DMT-03 está bien requisitado?</p>
11	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Asistente de Dictaminación Tecnológica	<p>El formato FO-MP-DMT-03 está bien requisitado.</p> <p>Procede a la adquisición de los bienes consumibles.</p> <p>Se conecta con el Procedimiento 063: "Solicitud para Adquisición de Bienes Consumibles de Tecnologías de Información del Sistema Estatal de Informática".</p> <p>Sale de flujo.</p>
12	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Asistente de Dictaminación Tecnológica	<p>El formato FO-MP-DMT-03 no está bien requisitado.</p> <p>Informa por correo o telefónicamente a la Unidad Médico Administrativa solicitante que el formato no se encuentra bien requisitado, solicitándole que realice las correcciones y lo reingrese, archiva oficio, solicitud y formato.</p>
13	Unidad Médico Administrativa / Responsable	<p>Se entera vía telefónica o por correo electrónico de las inconsistencias en el requisitado del formato, corrige el formato FO-MP-DMT-03 y lo turna mediante oficio junto con solicitud de bienes informáticos a la Unidad de Tecnologías de la Información (UTI).</p> <p>Se conecta a la operación no. 2.</p>
14	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	<p>La solicitud es de un análisis de pertinencia.</p> <p>Integra expediente del proyecto (el cual contiene: oficio de solicitud de análisis de pertinencia, contrato de proyecto, expediente de negocio y categorización del proyecto) de tecnología de la información y turna expediente a la Subdirección de Estrategia Tecnológica.</p> <p>Se conecta con el Procedimiento "Análisis y Dictaminación de Pertinencia de Soluciones de Tecnología de Información" en la operación no. 1.</p>

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
15	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento / Asistente de Dictaminación Tecnológica	Viene del Procedimiento "Análisis y Dictaminación de Pertinencia de Soluciones de Tecnología de Información" en la operación no. 18. Recibe oficio y expediente del proyecto de tecnología de información con el dictamen de pertinencia del proyecto, se entera y determina: ¿Se autorizó la Pertinencia del Proyecto?
16	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento / Asistente de Dictaminación Tecnológica	No se autorizó la Pertinencia del Proyecto. Elabora oficio dirigido al responsable de la Unidad Médico Administrativa informándole que el proyecto de tecnología de la información solicitado no se autoriza, recaba rúbrica del Subdirector de Estrategia Tecnológica y firma del Jefe de la UTI, entrega a la Unidad Médico Administrativa. Obtiene acuse de recibo en copia, integra dictamen de pertinencia al expediente del proyecto y archiva junto con acuse de oficio de respuesta.
17	Unidad Médico Administrativa / Responsable	Recibe oficio de no autorización, se entera, archiva oficio y procede a rediseñar su proyecto. Se conecta a la operación no. 1.
18	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento / Asistente de Dictaminación Tecnológica	Si se autorizó el Análisis de Pertinencia. Clasifica el dictamen de pertinencia de acuerdo a sus requerimientos y determina: ¿El dictamen de pertinencia es para telecomunicaciones?
19	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento / Asistente de Dictaminación Tecnológica	Si es para Telecomunicaciones. Envía por oficio el dictamen de pertinencia a la Dirección de Telecomunicaciones del Sistema Estatal de Informática, solicitando su dictamen técnico, recaba acuse de recibo en copia del oficio, la integra al expediente del proyecto y retiene.
20	Dirección de Telecomunicaciones del SEI	Recibe oficio de solicitud de dictamen técnico con el dictamen de pertinencia del proyecto, analiza solicitud y determina: ¿El Dictamen de Pertinencia requiere de información complementaria?
21	Dirección de Telecomunicaciones del SEI	Si el Dictamen de Pertinencia del proyecto requiere de información complementaria. Se comunica por correo electrónico o telefónicamente con el Jefe y/o Asistente del Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica y solicita información complementaria, retiene oficio y dictamen.
22	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento / Asistente de Dictaminación Tecnológica	Se entera de la solicitud, recopila información complementaria y la turna a la Dirección de Telecomunicaciones del SEI.
23	Dirección de Telecomunicaciones del SEI	El Dictamen de Pertinencia no requiere de información complementaria o ya se complementó. Recibe información complementaria, genera dictamen técnico favorable y se comunica por correo electrónico o telefónicamente con el Jefe del Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica y le informa que el dictamen técnico fue autorizado.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
24	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento / Asistente de Dictaminación Tecnológica	Recibe correo electrónico o llamada telefónica, se entera que el dictamen técnico fue autorizado, acude a recoger el dictamen técnico autorizado en la Dirección de Telecomunicaciones del SEI.
25	Dirección de Telecomunicaciones del SEI	Atiende al Jefe y/o Asistente del Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica y entrega dictamen técnico autorizado.
26	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento / Asistente de Dictaminación Tecnológica	Recibe dictamen técnico autorizado, clasifica el dictamen de pertinencia de acuerdo a los requerimientos que le competen archiva y determina. Se conecta a la operación no. 52.
27	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento / Asistente de Dictaminación Tecnológica	No es para Telecomunicaciones. Procede a gestionar el dictamen técnico para proyectos de Tecnologías de Información del SEI. Se conecta al Procedimiento 061: "Emisión de Dictamen Técnico para Proyectos de Tecnologías de Información" del SEI.
28	Departamento de Dictaminación de Proyectos y Apoyo a Comités del SEI	Viene del procedimiento 061: "Emisión de Dictamen Técnico para Proyectos de Tecnologías de Información" del SEI. Una vez que se ha emitido el dictamen técnico para proyectos de Tecnologías de Información del SEI, se comunica por correo electrónico o telefónicamente con el Jefe del Departamento de Dictaminación Tecnológica y le informa el resultado del dictamen técnico y, en su caso, envía oficio de respuesta. Retiene expediente del proyecto.
29	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	Recibe correo electrónico o llamada telefónica, se entera del resultado del Dictamen Técnico del SEI o, en su caso, recibe oficio de dictamen técnico el cual archiva y determina: ¿Se autorizaron las especificaciones técnicas del bien solicitado?
30	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	Si se autorizaron las especificaciones del bien solicitado. Informa por correo electrónico o telefónicamente a los Subdirectores de Infraestructura Informática y de Ingeniería de Sistemas el resultado del dictamen técnico. Se conecta con la operación no. 46.
31	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	No se autorizaron las especificaciones del bien solicitado. Elabora oficio dirigido a la Unidad Médico Administrativa informándole que el bien solicitado no fue autorizado, recaba rúbrica del Subdirector de Estrategia Tecnológica y firma del Jefe de la UTI, entrega a la Unidad Médico Administrativa. Obtiene acuse de recibo en copia y archiva.
32	Unidad Médico Administrativa / Responsable	Recibe oficio de no autorización y cancela su proyecto. Sale de flujo.
33	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	Viene de la operación no.4. La solicitud es de un bien del Catálogo del SEI. Verifica si el bien solicitado se encuentra en el catálogo del SEI y determina: ¿El bien solicitado se encuentra incluido en el Catálogo del SEI.
34	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	El bien solicitado no se encuentra incluido en el Catálogo del SEI. Elabora oficio dirigido a la Unidad Médico Administrativa informándole que el bien solicitado no se autoriza, recaba rúbrica del Subdirector de

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		Estrategia Tecnológica y firma del Jefe de la UTI, entrega a la Unidad Médico Administrativa. Obtiene acuse de recibo en copia del oficio y archiva junto con copia del oficio recibido.
35	Unidad Médico Administrativa / Responsable	Recibe oficio de no autorización se entera y cancela su proyecto. Sale de flujo.
36	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	El bien solicitado se encuentra incluido en el Catálogo del SEI. Revisa los formatos técnicos y determina: ¿El formato FO-UTI-SET-DGT-001 está bien requisitado?
37	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	El formato no está bien requisitado. Informa por correo electrónico o telefónicamente a la Unidad Médico Administrativa que el formato no se encuentra bien requisitado, solicita que realice las correcciones necesarias y archiva documentación recibida.
38	Unidad Médico Administrativa / Responsable	Se entera vía telefónica o por correo electrónico de las inconsistencias en el requisitado del formato, corrige el formato FO-UTI-SET-DGT-001 y lo turna mediante oficio junto con solicitud de bienes informáticos a la Unidad de Tecnologías de la Información (UTI). Se conecta a la operación no. 2.
39	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	El formato está bien requisitado. Analiza y registra la información en el formato de Evaluación de Solicitud y turna junto con el FO-UTI-SET-DGT-001 y el expediente del proyecto al Subdirector de Estrategia Tecnológica.
40	Subdirección de Estrategia Tecnológica / Subdirector	Recibe el expediente del proyecto con la información en el formato de Evaluación de Solicitud junto con el FO-UTI-SET-DGT-001 y turna para su aprobación según corresponda: <ul style="list-style-type: none"> ▪ A la Subdirección de Infraestructura Informática para los bienes de Telecomunicaciones. ▪ A la Subdirección de Ingeniería de Sistemas para los bienes de Software.
41	Subdirección de Infraestructura Informática / Subdirección de Ingeniería de Sistemas / Subdirectores	Reciben expediente del proyecto, FO-UTI-SET-DGT-001 y formato de Evaluación de Solicitud , obtienen información de los Inventarios de bienes informáticos relacionados con la solicitud, analizan y determinan: ¿Se autoriza la adquisición del bien solicitado por la Unidad Médico Administrativa?
42	Subdirección de Infraestructura Informática / Subdirección de Ingeniería de Sistemas / Subdirectores	No se autoriza la adquisición del bien solicitado por la Unidad Médico Administrativa. Notifica personalmente o vía telefónica la no autorización, registra la justificación en el formato de Evaluación de Solicitud y devuelve junto con el formato FO-UTI-SET-DGT-001 con firma al Subdirector de Estrategia Tecnológica. Archiva expediente del proyecto.
43	Subdirección de Estrategia Tecnológica / Subdirector	Recibe el formato de Evaluación de Solicitud y el formato FO-UTI-SET-DGT-001 con firma, se entera y envía al Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica.
44	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento / Asistente de Dictaminación Tecnológica	Recibe el formato de Evaluación de Solicitud y el formato FO-UTI-SET-DGT-001 con firma, elabora oficio de no autorización de la adquisición, recaba rúbrica del Subdirector de Estrategia Tecnológica y firma del Jefe de la UTI, entrega a la Unidad Médico Administrativa. Obtiene acuse de recibo en copia del oficio y archiva junto con copia del oficio recibido.

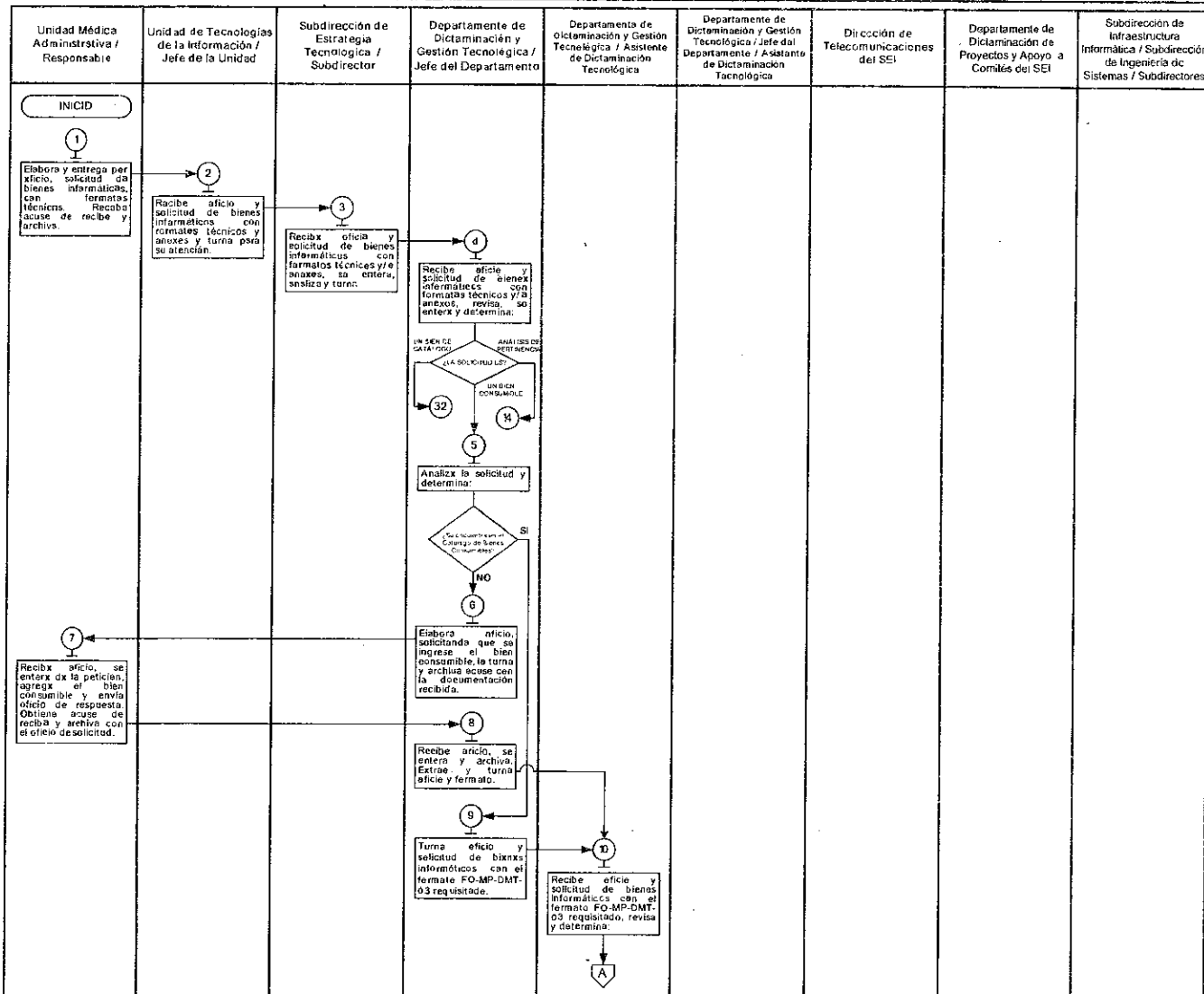
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
45	Unidad Médico Administrativa / Responsable	Recibe oficio de no autorización se entera y cancela su proyecto. Sale de flujo.
46	Subdirección de Infraestructura Informática / Subdirección de Ingeniería de Sistemas / Subdirectores	Viene de la operación no. 30. Si se autoriza la adquisición y las especificaciones técnicas del bien solicitado por la Unidad Médico Administrativa. Registra la justificación en el formato de Evaluación de Solicitud , firma de autorizado el formato FO-UTI-SET-DGT-001 y los turna al Subdirector de Estrategia Tecnológica.
47	Subdirección de Estrategia Tecnológica / Subdirector	Recibe el formato de Evaluación de Solicitud y FO-UTI-SET-DGT-001, se entera y los turna al Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica.
48	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento / Asistente de Dictaminación Tecnológica	Recibe formato de Evaluación de Solicitud y FO-UTI-SET-DGT-001, se entera y determina: ¿El bien es autodictaminable?
49	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento / Asistente de Dictaminación Tecnológica	El bien no es autodictaminable. Procede a gestionar, mediante el formato FO-UTI-SET-DGT-001, el dictamen técnico para proyectos de tecnologías de información del SEI. Se conecta al procedimiento 061: “Emisión de Dictamen Técnico para Proyectos de Tecnologías de la Información” del SEI. Se conecta a la operación no. 28.
50	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento / Asistente de Dictaminación Tecnológica	El bien es autodictaminable. Archiva el formato de Evaluación de Solicitud y retiene el FO-UTI-SET-DGT-001 y procede a realizar la autodictaminación del proyecto en el sistema SAAC. Se conecta con el Procedimiento 062: “Autodictaminación de Proyectos de Tecnologías de Información” del SEI.
51	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento / Asistente de Dictaminación Tecnológica	Una vez que obtiene el autodictamen se comunica por correo electrónico o telefónicamente con el Jefe del Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica, para informarle que el dictamen técnico se autorizó y le envía mediante oficio el dictamen técnico. Obtiene acuse de recibo y archiva.
52	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	Recibe Dictamen Técnico del Sistema Estatal de Informática, se entera, archiva y determina: Viene de la operación no. 26. ¿El proceso adquisitivo del bien autorizado será gestionado por la UMA o por la UTI?
53	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	El proceso adquisitivo del bien autorizado será gestionado por la UMA. Elabora oficio dirigido a la Unidad Médico Administrativa informándole que el bien solicitado se autorizó, recaba rúbrica del Subdirector de Estrategia Tecnológica y firma del Jefe de la UTI, entrega a la Unidad Médico Administrativa oficio. Obtiene acuse de recibo en copia y archiva.
54	Unidad Médico Administrativa / Responsable	Recibe oficio y se entera de la autorización del bien solicitado, archiva, gestiona el proceso adquisitivo ante el Departamento de Adquisiciones de acuerdo al procedimiento externo “Adquisición de Bienes y

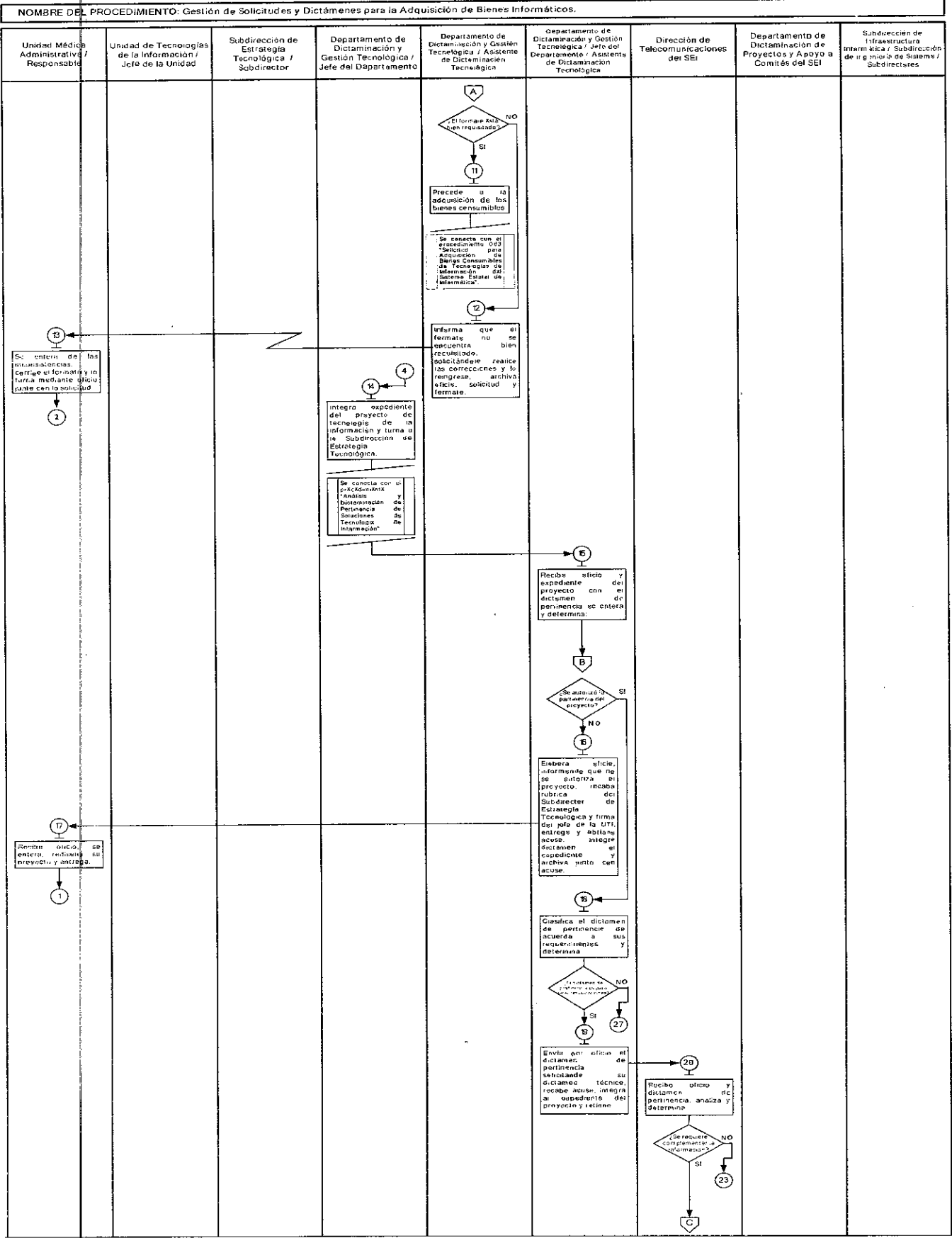
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		<p>Servicios por Licitación Pública, Invitación Restringida o Adjudicación Directa” y determina:</p> <p>¿La adquisición del bien solicitado requiere apoyo técnico de la UTI?</p>
55	Unidad Médico Administrativa / Responsable	<p>La adquisición del bien solicitado si requiere apoyo técnico de la UTI.</p> <p>Solicita por oficio apoyo técnico para la adquisición del bien solicitado y envía al Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica. Obtiene acuse recibo y archiva.</p>
56	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	<p>Recibe oficio de solicitud de apoyo técnico para el proceso adquisitivo de bienes de tecnología de la información, archiva oficio y procede a participar como invitado en los procesos adquisitivos junto con el Subdirector de Estrategia Tecnológica y brindar apoyo técnico según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ A la Subdirección de Infraestructura Informática para la adquisición de bienes de Telecomunicaciones. ▪ A la Subdirección de Ingeniería de Sistemas para los bienes de Software. <p>Se conecta al procedimiento externo “Adquisición de Bienes y Servicios por Licitación Pública, Invitación Restringida o Adjudicación Directa” y sale del flujo.</p>
57	Unidad Médico Administrativa / Responsable	<p>La adquisición del bien solicitado no requiere apoyo técnico de la UTI.</p> <p>Procede a participar en la adquisición de los bienes informáticos.</p> <p>Se conecta al procedimiento externo “Adquisición de Bienes y Servicios por Licitación Pública, Invitación Restringida o Adjudicación Directa” y sale del flujo.</p>
58	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	<p>Viene de la operación no.52.</p> <p>No, el proceso adquisitivo del bien autorizado será gestionado por la UTI.</p> <p>Analiza la información del dictamen técnico del Sistema Estatal de Informática y procede a gestionar la adquisición. Se conecta al procedimiento externo “Adquisición de Bienes y Servicios por Licitación Pública, Invitación Restringida o Adjudicación Directa”.</p>
59	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	<p>Concluido el procedimiento adquisitivo determina:</p> <p>¿Se obtuvo copia del contrato para adquisición de bienes o servicios de tecnologías de la información?</p>
60	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	<p>No obtuvo copia del contrato.</p> <p>Elabora oficio dirigido al SEI informándole que no se realizó suscripción del contrato del bien solicitado, recaba rúbrica del Subdirector de Estrategia Tecnológica y firma del Jefe de la UTI, entrega al SEI. Obtiene acuse de recibo en copia y archiva.</p>
61	Departamento de Dictaminación de Proyectos y Apoyo a Comités del SEI	<p>Recibe oficio, se entera de que no se realizó la suscripción del contrato del bien solicitado y archiva oficio.</p> <p>Sale de flujo.</p>

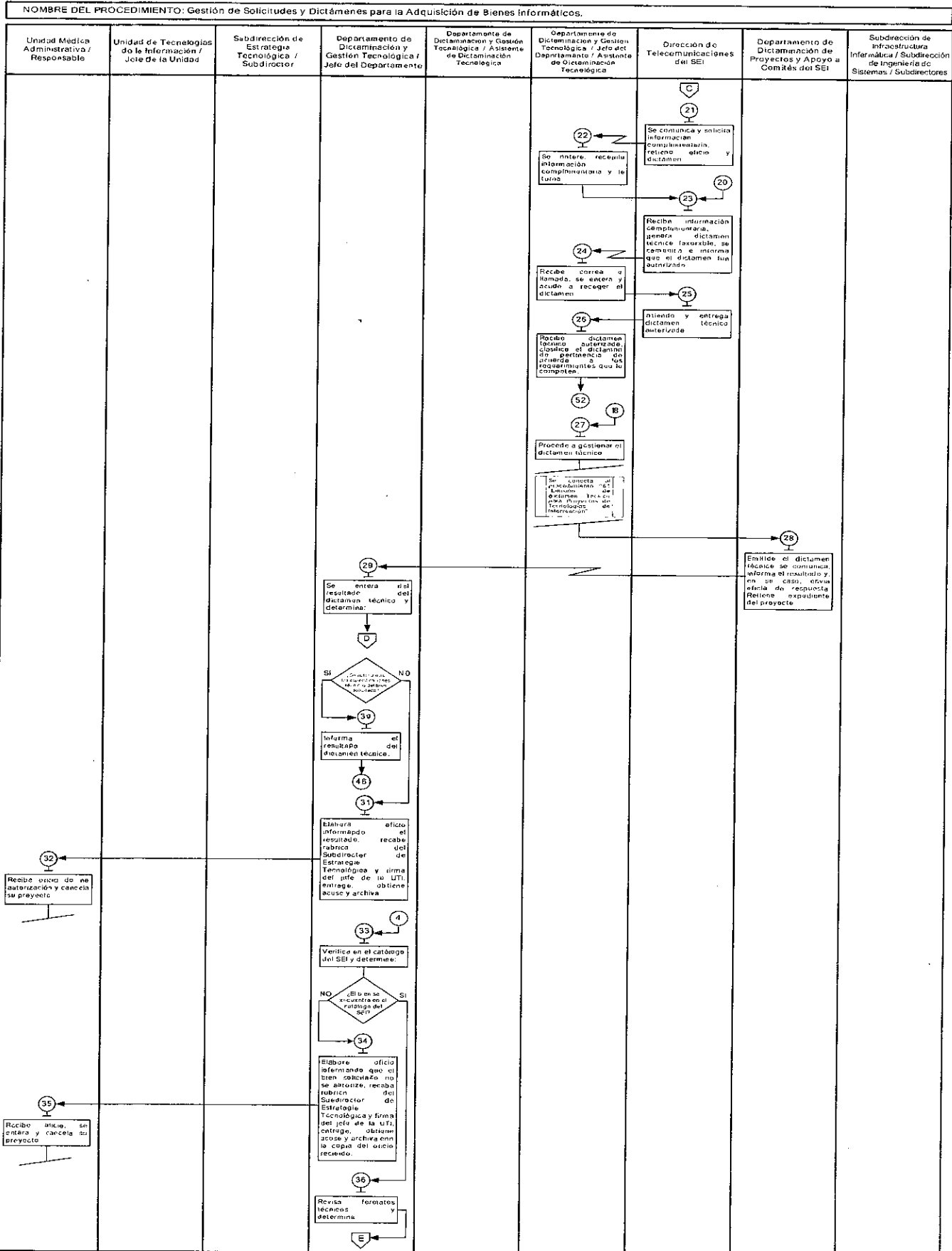
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
62	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento	<p>Si se obtuvo copia del contrato.</p> <p>Elabora oficio dirigido al SEI informándole que se realizó la suscripción del contrato del bien solicitado, recaba rúbrica del Subdirector de Estrategia Tecnológica y firma del jefe de la UTI, anexa copia del contrato y entrega al Departamento de Dictaminación de Proyectos y Apoyo a Comités del SEI, recaba acuse de recibo en copia y archiva.</p> <p>Se conecta con el Procedimiento "Seguimiento al Cumplimiento de Contratos de Tecnologías de la Información" en la operación no. 1.</p>

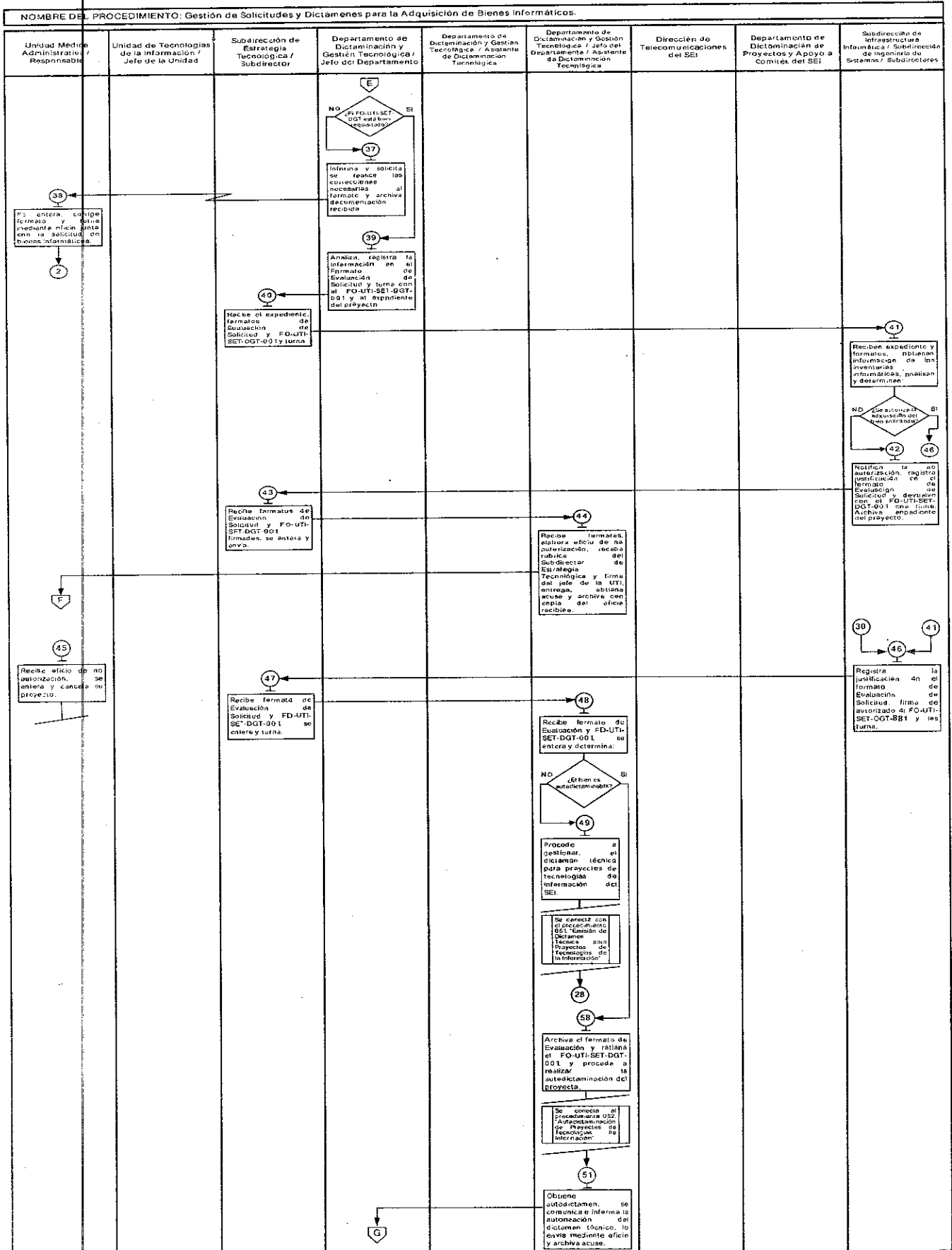
DIAGRAMACIÓN:

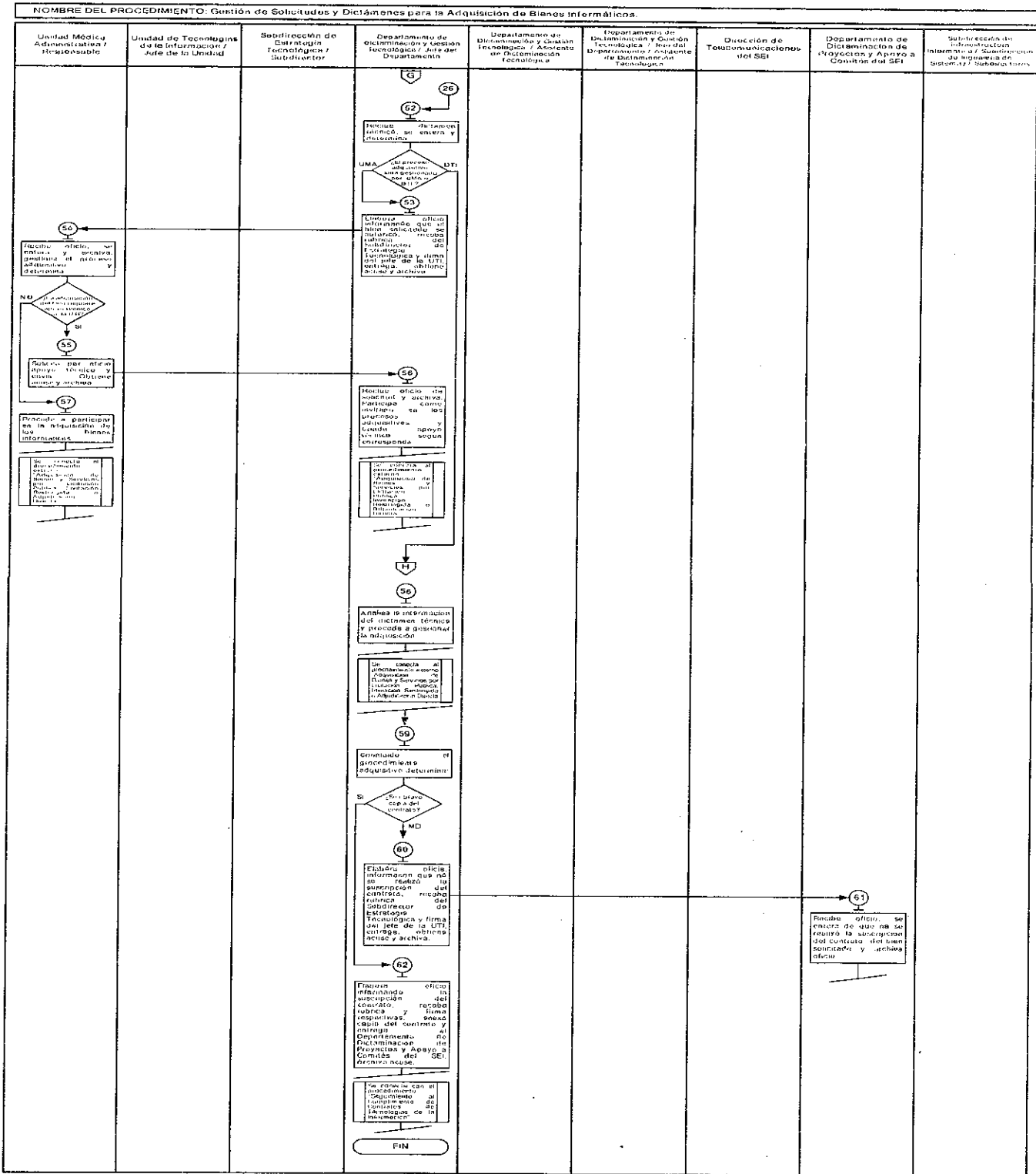
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Gestión de Solicitudes y Dictámenes para la Adquisición de Bienes Informáticos.











MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad para gestionar la dictaminación para la adquisición de bienes informáticos:

Número mensual de dictámenes emitidos para la adquisición de bienes o servicios informáticos.
 Número mensual de solicitudes de bienes o servicios informáticos.

X 100 =

Porcentaje de dictámenes obtenidos para la adquisición de bienes y servicios.

Número mensual de solicitudes de adquisición de bienes o servicios informáticos.
 Número mensual de dictámenes emitidos para la adquisición de bienes o servicios informáticos.
 $\times 100 =$ Porcentaje de contratos de bienes o servicios informáticos obtenidos.

REGISTROS DE EVIDENCIA:

- Se archiva copia del formato "Gestión y seguimiento de solicitudes de bienes informáticos" con anexos originales en el expediente del proyecto bajo resguardo del Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Evaluación de Solicitud.
- **FO-MP-DMT-03** "Bienes Consumibles", se encuentra en línea en la siguiente dirección: <http://www.edomexico.gob.mx/portalgem/dgsei/manualdeprocedimientos/manual-de-procedimientos-de-ti.htm>
- **FO-UTI-SET-DGT-001.**



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
 Dirección General
 Unidad de Tecnologías de la Información



GRANDE

EVALUACION DE SOLICITUD

¿LA SOLICITUD ESTA COMPLETA?			
BIEN INFORMATICO	FORMATO	SI	NO
BIEN CONSUMIBLE DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	FO-MP-DMT-03		
BIENES DEL CATALOGO DEL SEI	FO-UTI-SET-DGT-01		
ANALISIS DE PERTINENCIA	FO-UTI-SET-DGT-02		
EXCELENTE (NOMBRE, FECHA Y FIRMA)		INVALIDO (NOMBRE, FECHA Y FIRMA)	

¿LOS FORMATOS ESTAN BIEN REQUERIDOS?

BIEN INFORMATICO	FORMATO	SI	NO
BIEN CONSUMIBLE DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	FO-MP-DMT-03		
BIENES DEL CATALOGO DEL SEI	FO-UTI-SET-DGT-01		
ANALISIS DE PERTINENCIA	FO-UTI-SET-DGT-02		
EXCELENTE (NOMBRE, FECHA Y FIRMA)		INVALIDO (NOMBRE, FECHA Y FIRMA)	

¿LA DISTRIBUCION DE BIENES SOLICITADOS?

BIEN INFORMATICO	FO-DMT-01	FO-UTI-SET-DGT-01	FO-UTI-SET-DGT-02
¿SE EN BIENES SON CITADOS?			
¿LOS BIENES SE PRESENTAN EN EL CATALOGO?			
¿LOS BIENES SOLICITADOS NO SE ENCUENTRAN EN EL CATALOGO?			
¿COTIZACIÓN?			

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO: EVALUACIÓN DE SOLICITUD

Objetivo: Realizar el registro y cotejo de la información requerida para la gestión de la solicitud de bienes informáticos.

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y es archivado por el Jefe del Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	La solicitud está completa	Asentar con una "X" en el espacio correspondiente si la solicitud se encuentre completa o no.
2	Recibió	Asentar el nombre completo, la fecha y la firma de quien recibe la solicitud completa.
3	Validó	Asentar el nombre completo, la fecha y la firma de quien valida la solicitud completa.
4	Los formatos están bien requisitados	Asentar con una "X" en el espacio correspondiente si las formas están bien requisitadas o no.
5	Recibió	Asentar el nombre completo, la fecha y la firma de quien recibe la solicitud completa.
6	Recibió	Asentar el nombre completo, la fecha y la firma de quien recibe la solicitud completa.
7	Autorización de Bienes Solicitados	Anotar el número de bienes solicitados, así como los que se encuentran en el catálogo y los que no y quien los autoriza.



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Dirección General
Unidad de Tecnologías de la Información



GRANDE INSESSUM

		TITULO	
		MX	MS
AUTORIZACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS QUE SE ENCUENTRAN EN EL CATÁLOGO DEL SEI			
DATOS GENERALES DE LA ENTIDAD/ÓRGANO ADMINISTRATIVO SOLICITANTE			
COORDINADOR	SUBDIRECCIÓN DE ÁREA, SUBDIRECCIONES DEPARTAMENTAL	RESPONSABLES O TITULARES	

CALLE:	Nº:	SENCUBA:	ETICACIDAD:
COTIZACIÓN:	PAX:	EMATE:	

CANTIDAD	SECTORES LINEALES	CATEGORÍA	Bienes al que se instalan bienes (relaciones)	
			ORIGEN DE LOS BIENES O MEDIO ADMINISTRATIVA Y DOMICILIO	DESTINACIÓN DE LA ADQUISICIÓN

INSTITUCIÓN DE LA ENTIDAD/ÓRGANO ADMINISTRATIVO SOLICITANTE (NOMBRE, CARGO Y FIRMA)	ENTIDAD DEL SECTOR Y CARGO DE LA ENTIDAD/ÓRGANO ADMINISTRATIVO SOLICITANTE (NOMBRE, CARGO Y FIRMA)
---	--

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO: AUTORIZACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS QUE SE ENCUENTRAN EN EL CATÁLOGO DEL SEI.

Objetivo: Llevar el registro y control de los bienes consumibles solicitados por las Unidades Médico Administrativas.

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y se entrega al Jefe de Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha	Anotar día, mes y año en que se realiza la solicitud.
2	Coordinación	Escribir el nombre de la Coordinación que solicita el bien consumible.
3	Dirección de Área, Subdirección o Departamento	Escribir el nombre de la Dirección de Área, Subdirección o Departamento que solicita el bien consumible.
4	Responsable o Titular	Anotar el nombre del Responsable o Titular de la Unidad Médico Administrativa que elabora la solicitud.
5	Domicilio	Escribir el nombre de la calle, número exterior, colonia u localidad de la Unidad Médico Administrativa solicitante.
6	Teléfono	Anotar número telefónico, fax y su e-mail de la Unidad Médico Administrativa solicitante.
7	No.	Anotar el número consecutivo correspondiente al renglón.
8	Clave del Catálogo del SEI	Anotar la clave del SEI correspondiente al bien solicitado.
9	Descripción	Anotar el nombre del equipo o refacciones requeridas en el renglón.
10	Usuario del Equipo (Unidad Administrativa y Domicilio)	Escribir el nombre del responsable del resguardo del equipo a quien se le instalaran los consumibles, así como el nombre de su Unidad Médico Administrativa.
11	Justificación de la Adquisición	Describir el motivo que justifique la adquisición.
12	Cantidad	Anotar la cantidad de los bienes o consumibles solicitados en el renglón.
13	Costo Unitario	Indicar el importe correspondiente al costo unitario de los bienes o consumibles solicitados.
14	Total	Registrar el importe obtenido al multiplicar el constó unitario por el número de artículos solicitados en el renglón.
15	Observaciones o Comentarios	Indicar las aclaraciones o información adicional que se considere necesaria para la adquisición de los requeridos por la Unidad Médico Administrativa.
16	Titular de la unidad administrativa solicitante	Asentar el nombre, cargo y firma del titular del área solicitante de los bienes.
17	Unidad de Tecnologías de la Información del ISSEMYM	Asentar nombre, cargo y firma del personal adscrito a la Unidad de Tecnologías de la Información que autorizó la adquisición.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL ISSEMYM

Edición: Primera
 Fecha: Mayo de 2013
 Código: 203FI6000/02
 Página:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Análisis y Dictaminación de Pertinencia de Soluciones de Tecnologías de Información.

OBJETIVO:

Garantizar que los proyectos de soluciones de tecnologías de información cumplan con toda la documentación requerida y estén alineados a los objetivos institucionales, mediante el análisis y dictaminación correspondiente.

ALCANCE:

Aplica al personal adscrito al Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica, así como de la Unidad de Tecnologías de la Información del Instituto, responsable de realizar el análisis y dictaminar la pertinencia de las soluciones de tecnologías de información.

REFERENCIAS:

- **Acuerdo por el que se Establecen las Normas Administrativas para la Asignación y Uso de Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal.** Fracción VI, Gaceta del Gobierno No. 39, 24 de febrero de 2005.
- **Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios,** Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203F16100 Subdirección de Estrategia Tecnológica, 203F16102 Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica. Gaceta del Gobierno, 7 de octubre de 2009.

RESPONSABILIDADES:

El Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica es responsable de realizar el análisis y la dictaminación de pertinencia de soluciones de tecnologías de información solicitada por las Unidades Médico Administrativas del Instituto.

El Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información (UTI) deberá:

- Determinar la viabilidad de un proyecto.
- Elaborar oficio dirigido al titular de la UIPPE de la viabilidad del proyecto.
- Generar oficio de notificación de dictamen, en caso de no procedencia de un proyecto por parte de la UIPPE.
- Solicitar al Secretario Técnico del Consejo Directivo del ISSEMYM convoque a reunión para análisis de dictaminación de pertinencia de un proyecto.
- Generar oficio de notificación de dictamen en caso de no pertinencia por parte del Consejo Directivo.
- Generar oficio de notificación de dictamen de pertinencia dirigido al titular del área usuaria.

El Subdirector de Estrategia Tecnológica de la Unidad de Tecnologías de la Información deberá:

- Verificar que la información del contrato de proyecto, expediente de negocio y categorización del proyecto esté completa.
- Convocar a reunión de trabajo al Subdirector de Ingeniería de Sistemas y al Subdirector de Infraestructura Informática para realizar el análisis de viabilidad tecnológica del proyecto.

El Subdirector de Estrategia Tecnológica conjuntamente con el Subdirector de Ingeniería de Sistemas y/o el Subdirector de Infraestructura Informática de la Unidad de Tecnologías de la Información deberán:

- Determinar la viabilidad tecnológica del proyecto.

El titular de la Unidad Médico Administrativa solicitante deberá:

- Completar la información faltante y reenviarla a la Subdirección de Estrategia Tecnológica.

DEFINICIONES:

Análisis:	Estudio minucioso de una obra, de un escrito o de cualquier otro objeto de estudio intelectual.
Contrato de Proyecto:	Documento que define la misión del equipo, alcance de la operación, objetivos, programa y consecuencias del proyecto.
Categorización del Proyecto:	Documento que nos permite ver el tipo de proyecto, en cuanto a su valor y priorización dentro de la cartera de proyectos.
Consejo Directivo del ISSEMYM:	Equipo de trabajo multidisciplinario conformado con un representante de la Unidad de Tecnologías de la Información, de la Unidad de Información Planeación, Programación y Evaluación y de la Coordinación de Finanzas, quienes evaluarán el costo beneficio y pertinencia de un proceso institucional que cumple con los requisitos de viabilidad, para ser migrado a una plataforma tecnológica.
Dictaminación de Pertinencia:	Opinión y juicio que se forma o emite sobre algo, específicamente el que hace un especialista.
Expediente de Negocio:	Documento que contiene como mínimo: los 11 puntos del Reglamento de Tecnologías de Información del Poder Ejecutivo del Estado de México, Gaceta del Gobierno, 11/octubre/2006 Art. 48., Modelo de negocios y funciones actuales, indicadores de desempeño actuales y deseados, procesos vigentes documentados y validados, sistemas de información existentes, redes de datos y telefonía e inventario de equipo de cómputo actual, así como otros puntos de la metodología de administración de proyectos. Es un resumen de las razones estratégicas para el

- proyecto.** Incluye aspectos de calidad, costo, producto final con justificación financiera.
- Pertinencia:** Perteneiente o correspondiente a algo, en el caso del Instituto se refiere a necesidades que sean propias de la función del mismo.
- SII:** Subdirección de Infraestructura Informática, su objetivo es programar, coordinar y controlar la instalación, administración y mantenimiento de las redes de voz y datos, los servidores, los equipos de conectividad y de telecomunicaciones, los equipos de cómputo y de impresión y los demás componentes de hardware e infraestructura del Instituto.
- SIS:** Subdirección de Ingeniería de Sistemas, su objetivo es programar, coordinar y controlar el desarrollo y actualización de los sistemas que operan en las Unidades Médico Administrativas del Instituto e instrumentar el mantenimiento requerido que permita lograr la funcionalidad con los niveles de disponibilidad definidos para las soluciones tecnológicas.
- Solicitud de Análisis y Dictaminación de Pertinencia:** Necesidad que presenta un usuario para la solución de un problema y que requiere de Tecnologías de la Información.
- UMA:** Unidad Médico Administrativa.

INSUMOS:

- Contrato de Proyecto.
- Expediente de Negocios.
- Categorización del Proyecto.

RESULTADOS:

- Dictamen de pertinencia.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Gestión de Solicitudes y Dictámenes para la Adquisición de Bienes Informáticos.

POLÍTICAS:

- El expediente del proyecto deberá contener: oficio de solicitud, contrato del proyecto, expediente de negocio y categorización del proyecto, de no contener esta información se regresará a la Unidad Médico Administrativa para que la complemente.
- Todos los proyectos deberán estar alineados a los objetivos institucionales, de no estarlos se le notificará a la Unidad Médico Administrativa para que lo rediseñe y lo ingrese nuevamente.
- Los proyectos que se determinen como no pertinentes podrán recibirse nuevamente una vez que hayan sido rediseñados por la Unidad Médico Administrativa.

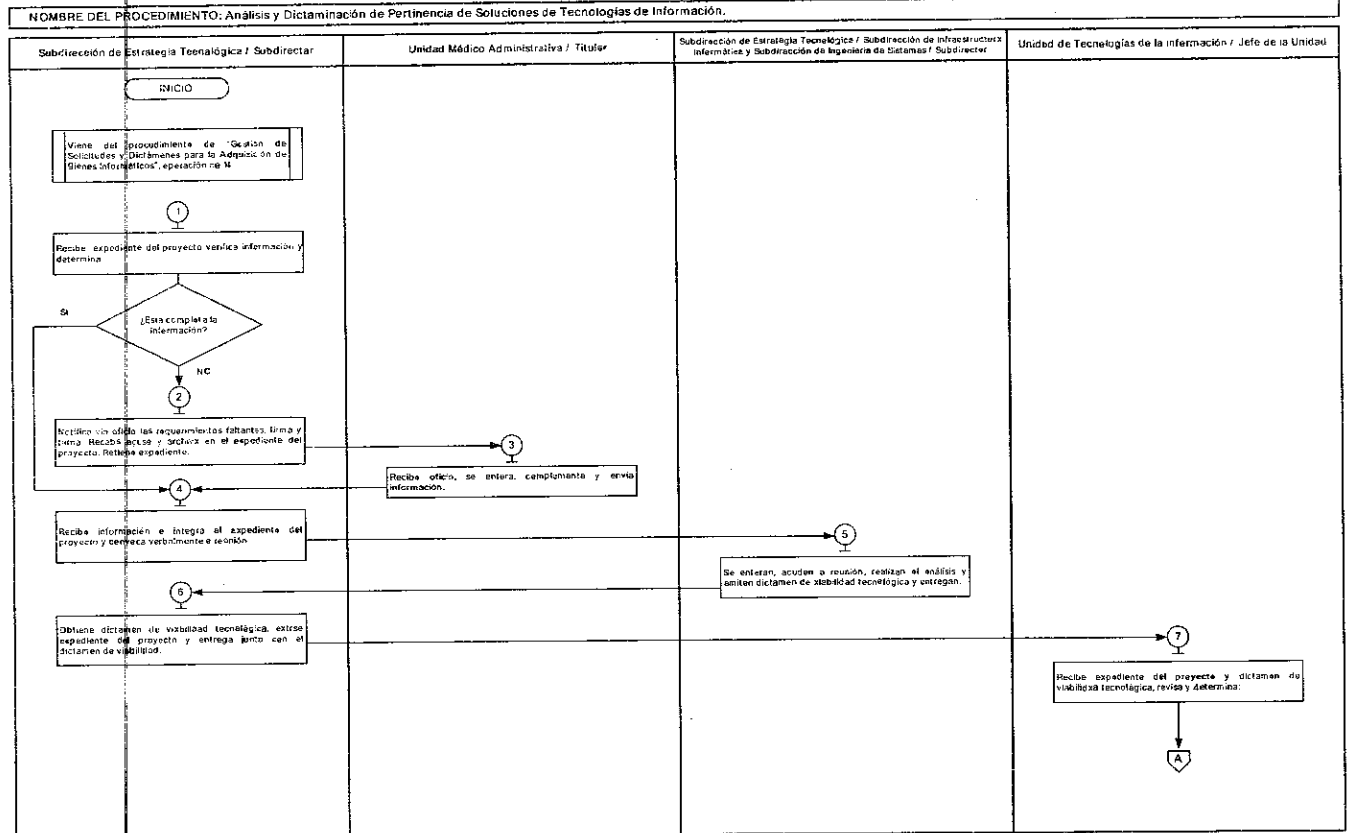
DESARROLLO:

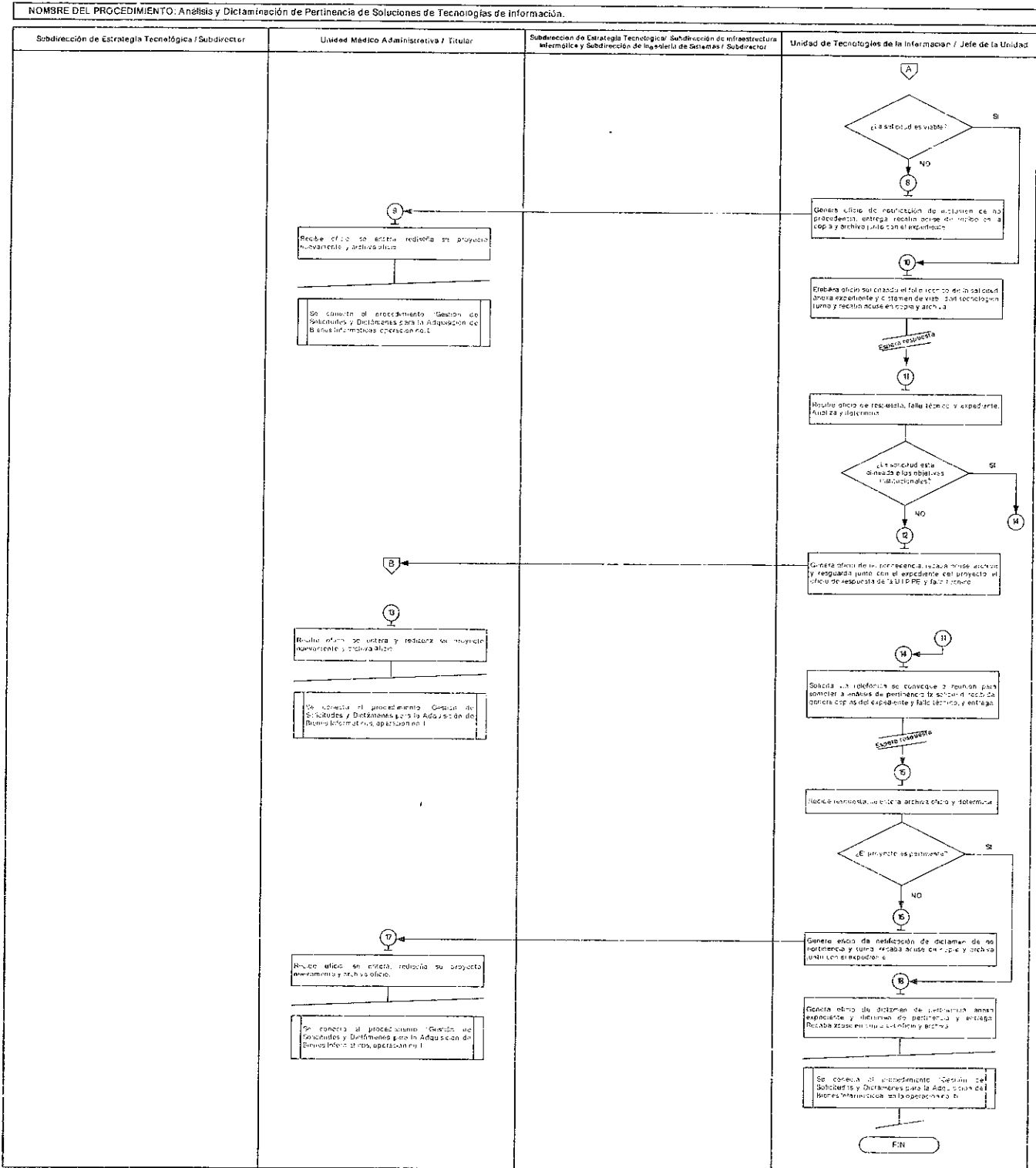
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Subdirección de Estrategia Tecnológica / Subdirector	<p>Viene del procedimiento "Gestión de Solicitudes y Dictámenes para la Adquisición de Bienes Informáticos", operación no. 14.</p> <p>Recibe expediente del proyecto el cual contiene: el oficio de solicitud de análisis de pertinencia, contrato de proyecto, expediente de negocio y categorización del proyecto, por parte del Jefe del Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica.</p> <p>Verifica que la información presentada esté completa con base en requisitos establecidos y determina:</p> <p>¿Está completa la información?</p>
2	Subdirección de Estrategia Tecnológica / Subdirector	<p>No está completa la información.</p> <p>Notifica vía oficio dirigido al titular de la Unidad Médico Administrativa solicitante, los requerimientos faltantes, firma y turna. Recaba acuse de recibo en copia y archiva en el expediente del proyecto.</p>

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
3	Unidad Médico Administrativa / Titular	Recibe oficio, se entera de los requerimientos faltantes, complementa y envía información al Subdirector de Estrategia Tecnológica.
4	Subdirección de Estrategia Tecnológica / Subdirector	<p>La información está completa o se complementó.</p> <p>En su caso, recibe información complementaria e integra al expediente del proyecto la información faltante.</p> <p>Convoca verbalmente a reunión de trabajo al titular de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas (SIS) y/o al titular de la Subdirección de Infraestructura Informática (SII) para realizar el análisis de pertinencia del proyecto recibido.</p>
5	Subdirección de Estrategia Tecnológica / Subdirector / Subdirección de Infraestructura Informática y Subdirección de Ingeniería de Sistemas / Subdirector	Se enteran, acuden a reunión y realizan el análisis de pertinencia y emiten el dictamen de viabilidad tecnológica que entregan al Subdirector de Estrategia Tecnológica.
6	Subdirección de Estrategia Tecnológica / Subdirector	Obtiene dictamen de viabilidad tecnológica, extrae el expediente del proyecto con la información integrada y entrega al Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información, junto con el dictamen de viabilidad tecnológica.
7	Unidad de Tecnologías de la Información / Jefe de la Unidad	<p>Recibe expediente del proyecto y el dictamen de viabilidad tecnológica, revisa y determina:</p> <p>¿La solicitud es viable?</p>
8	Unidad de Tecnologías de la Información / Jefe de Unidad	<p>No es viable la solicitud.</p> <p>Genera oficio de notificación de dictamen de no procedencia dirigido al titular de la Unidad Médico Administrativa, entrega, recaba acuse de recibo en copia y archiva junto con el expediente del proyecto.</p>
9	Unidad Médico Administrativa / Titular	<p>Recibe oficio, se entera, rediseña su proyecto nuevamente y archiva oficio.</p> <p>Se conecta al procedimiento “Gestión de Solicitudes y Dictámenes para la Adquisición de Bienes Informáticos”, en la operación no. 1.</p>
10	Unidad de Tecnologías de la Información / Jefe de Unidad	<p>Si es viable la solicitud.</p> <p>Elabora oficio dirigido al titular de la UIPPE solicitando el fallo técnico de la solicitud recibida, anexa expediente y dictamen de viabilidad tecnológica, turna y recaba acuse de recibo en copia del oficio, archiva y espera respuesta.</p>
11	Unidad de Tecnologías de la Información / Jefe de Unidad	<p>Recibe de la UIPPE oficio de respuesta, fallo técnico y expediente. Analiza la información y con base en el fallo de la UIPPE determina:</p> <p>¿La solicitud está alineada a los objetivos institucionales?</p>
12	Unidad de Tecnologías de la Información / Jefe de Unidad	<p>La solicitud no está alineada a los objetivos institucionales.</p> <p>Genera oficio de notificación de dictamen de no procedencia dirigido al titular de la Unidad Médico Administrativa, recaba acuse de recibo en copia, archiva y resguarda junto con el expediente del proyecto, el oficio de respuesta de la UIPPE y fallo técnico.</p>
13	Unidad Médico Administrativa / Titular	<p>Recibe oficio, se entera, rediseña su proyecto nuevamente y archiva oficio.</p> <p>Se conecta al procedimiento “Gestión de Solicitudes y Dictámenes para la Adquisición de Bienes Informáticos”, en la operación no. 1.</p>
14	Unidad de Tecnologías de la Información / Jefe de Unidad	<p>La solicitud si está alineada a los objetivos institucionales.</p> <p>Solicita vía telefónica al Secretario Técnico del Consejo Directivo del ISSEMYM convoque a reunión para someter a análisis de pertinencia la solicitud recibida, genera copias del expediente y fallo técnico de la UIPPE para cada uno de los integrantes del Consejo Directivo, entrega y espera respuesta.</p>

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
15	Unidad de Tecnologías de la Información / Jefe de Unidad	Recibe respuesta mediante oficio del Consejo Directivo del ISSEMYM, se entera, archiva oficio y determina: ¿El proyecto es pertinente?
16	Unidad de Tecnologías de la Información / Jefe de Unidad	El proyecto no es pertinente. Genera oficio de notificación de dictamen de no pertinencia dirigido al titular de la Unidad Médico Administrativa y turna, recaba acuse de recibo en copia y archiva, retiene expediente.
17	Unidad Médico Administrativa / Titular	Recibe oficio, se entera, rediseña su proyecto nuevamente y archiva oficio. Se conecta al procedimiento "Gestión de Solicitudes y Dictámenes para la Adquisición de Bienes Informáticos", en la operación no. 1.
18	Unidad de Tecnologías de la Información / Jefe de Unidad	El proyecto es pertinente. Genera oficio de notificación de dictamen de pertinencia dirigido al titular del Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica, extrae el expediente y lo anexa junto con el dictamen de pertinencia y entrega. Recaba acuse de recibo en copia y archiva. Se conecta al procedimiento "Gestión de Solicitudes y Dictámenes para la Adquisición de Bienes Informáticos", en la operación no. 15.

DIAGRAMACIÓN:





MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta a las solicitudes de análisis de pertinencia:

$$\frac{\text{Número mensual de dictámenes de pertinencia de proyectos aprobados.}}{\text{Número mensual de análisis de pertinencia de proyectos solicitados.}} \times 100 = \text{Porcentaje de proyectos aprobados.}$$

REGISTROS DE EVIDENCIA:

- El expediente del proyecto y el dictamen de pertinencia son entregados al Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL ISSEMYM	Edición:	Primera
	Fecha:	Mayo de 2013
	Código:	203F16000/03
	Página:	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Seguimiento al Cumplimiento de Contratos de Tecnologías de la Información.

OBJETIVO:

Garantizar el cumplimiento de los entregables administrativos y técnicos, mediante el seguimiento a los contratos de tecnologías de la información.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica responsables de realizar el seguimiento al cumplimiento de los contratos que se suscriban en el Instituto en materia de Tecnologías de la Información.

REFERENCIAS:

- **Libro Décimo Tercero del Código Administrativo del Estado de México**, en sus capítulos: noveno del artículo 13.59 al 13.68, décimo del artículo 13.69 al 13.71, undécimo artículos 13.72 y 13.73 y duodécimo artículos 13.74 al 13.77. Publicado en la Gaceta del Gobierno el 12 de mayo del 2010.
- **Reglamento del Libro Décimo Tercero**, capítulo cuarto, título noveno artículo 115 y 120. Publicado en la Gaceta del Gobierno, 24 de febrero de 2005.
- **Acuerdo por el que se Establecen las Normas Administrativas para la Asignación y Uso de Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal**. Fracción IV y VI. Gaceta del Gobierno No. 39, 24 de febrero de 2005.
- **Circular Interna No. 041/2009** "Consideraciones Normativas para Contratos".
- **Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios**. Apartado VIII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203F16100 Subdirección de Estrategia Tecnológica, 203F16102 Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica. Gaceta del Gobierno, 7 de octubre de 2009.

RESPONSABILIDADES:

El Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica es la Unidad Administrativa responsable de realizar el seguimiento a los contratos en materia de tecnologías de la información originados por requerimientos del ISSEMYM y gestionar su cumplimiento.

El Subdirector de Estrategia Tecnológica deberá:

- Asistir a reunión de revisión de contrato con el personal del Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica, la Subdirección correspondiente y el proveedor.
- Monitorear que el proceso de gestión de cumplimiento de entregables de contrato se lleve a cabo de forma efectiva.

El Jefe y Asistente del Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica deberán:

- Programar la reunión y enviar invitación para revisar los contratos de forma detallada.
- Llevar a cabo reunión programada y elaborar minuta de acuerdos.
- Realizar el seguimiento a los acuerdos de la minuta de reunión y solicitar entregables.
- Notificar el cumplimiento de contratos al SEI y al Departamento de Adquisiciones.

El Subdirector de Infraestructura Informática / Subdirector de Ingeniería de Sistemas deberán:

- Llenar el formato Entregables de Contrato en la parte de entregables técnicos de los contratos en materia de Tecnologías de la Información.

- Confirmar su asistencia a la reunión de revisión de contrato.

El Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones / Jefe de Departamento de Soporte Técnico / Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas / Jefe de Departamento de Actualización de la Tecnología deberán:

- Validar que los entregables técnicos cumplen con las especificaciones técnicas y sellar las facturas correspondientes.

DEFINICIONES:

Contrato:	Acuerdo privado, oral o escrito, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, y cuyo cumplimiento puede ser exigido. Es un acuerdo de voluntades que genera derechos y obligaciones para las partes.
Entregable Administrativo:	Cualquier resultado, salida verificable o elemento tangible y medible, referente a documentación administrativa (cartas y fianzas) que debe ser entregado para completar un proyecto o parte del proyecto.
Entregable Técnico:	Cualquier resultado, salida verificable o elemento tangible y medible, referente a documentación técnica (memoria técnica, plan de trabajo, plan de despliegue, manual técnico, manual de usuario, planos, baucher y garantías), que debe ser entregado para completar un proyecto o parte del proyecto.
Dictamen Técnico:	Documento oficial mediante el cual se autoriza la procedencia de la adquisición o contratación de bienes y servicios de tecnologías de información, previamente solicitadas por alguna Unidad Médico Administrativa. En el dictamen se describen las cantidades, nombres y características técnicas de los bienes autorizados para su adquisición.
Vigencia de Contrato:	Período de tiempo durante el cual un contrato está en vigor o está en uso.
Factura:	Es un documento administrativo que refleja toda la información de una operación de compraventa. La información fundamental que aparece en una factura debe reflejar la entrega de un producto o la provisión de un servicio, junto a la fecha de devengo, además de indicar la cantidad a pagar como contraprestación.
BIEN (ES):	Materia prima que puede ser objeto de consumo o generar un beneficio patrimonial a quien lo posea.
UTI:	Unidad de Tecnologías de la Información.
DDGT:	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica de la UTI, su objetivo es diseñar, instrumentar y ejecutar acciones de investigación y análisis permanente del estado físico y funcional del equipo informático del Instituto, así como de las soluciones tecnológicas emergentes e implementadas para el funcionamiento de las Unidades Médico Administrativas.
UMA:	Unidad Médico Administrativa.
SET:	Subdirección de Estrategia Tecnológica, su objetivo es programar, coordinar y controlar las acciones de investigación, evaluación, registro y análisis de las tecnologías emergentes, así como de las soluciones tecnológicas implementadas, y proponer e instrumentar las mejoras necesarias a la infraestructura tecnológica del Instituto.
SII:	Subdirección de Infraestructura Informática, su objetivo es programar, coordinar y controlar la instalación, administración y mantenimiento de las redes de voz y datos, los servidores, los equipos de conectividad y de telecomunicaciones, los equipos de cómputo y de impresión y los demás componentes de hardware e infraestructura del Instituto.
SIS:	Subdirección de Ingeniería de Sistemas, su objetivo es programar, coordinar y controlar el desarrollo y actualización de los sistemas que operan en las Unidades Médico Administrativas del Instituto e instrumentar el mantenimiento requerido que permita lograr la funcionalidad con los niveles de disponibilidad definidos para las soluciones tecnológicas.
SEI:	Dirección General del Sistema Estatal de Informática, es la Unidad Administrativa responsable de la administración tecnológica de los servicios electrónicos que se ofrecen en el Gobierno del Estado de México, a través del portal electrónico.

INSUMOS:

- Contrato de la Unidad Médico Administrativa en materia de tecnologías de la información autorizado (insumo principal).
- Oficio de envío.

RESULTADOS:

- Notificación de cumplimiento de contrato a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática y al Departamento de Adquisiciones.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Gestión de Solicitudes y Dictámenes para Adquisición de Bienes Informáticos.

POLÍTICAS:

- El Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica informará de forma mensual al Comité de Adquisiciones el estatus del contrato hasta el término de vigencia del mismo, de acuerdo a la Circular Interna No. 41/2009.
- El titular de la Subdirección de Estrategia Tecnológica monitoreará que el proceso de Gestión de Cumplimiento de Entregables de Contrato se lleve a cabo de forma efectiva y conforme a lo acordado y contratado.
- Cuando la entrega de los bienes y/o servicios no se realice dentro de las fechas establecidas las instancias solicitantes notificarán al Departamento de Adquisiciones de acuerdo a la Circular Interna No. 41/2009, y éste deberá proceder a ejecutar el trámite interno para hacer efectivas las garantías de cumplimiento de contrato, conforme se establece en la normatividad vigente en la materia.

DESARROLLO:

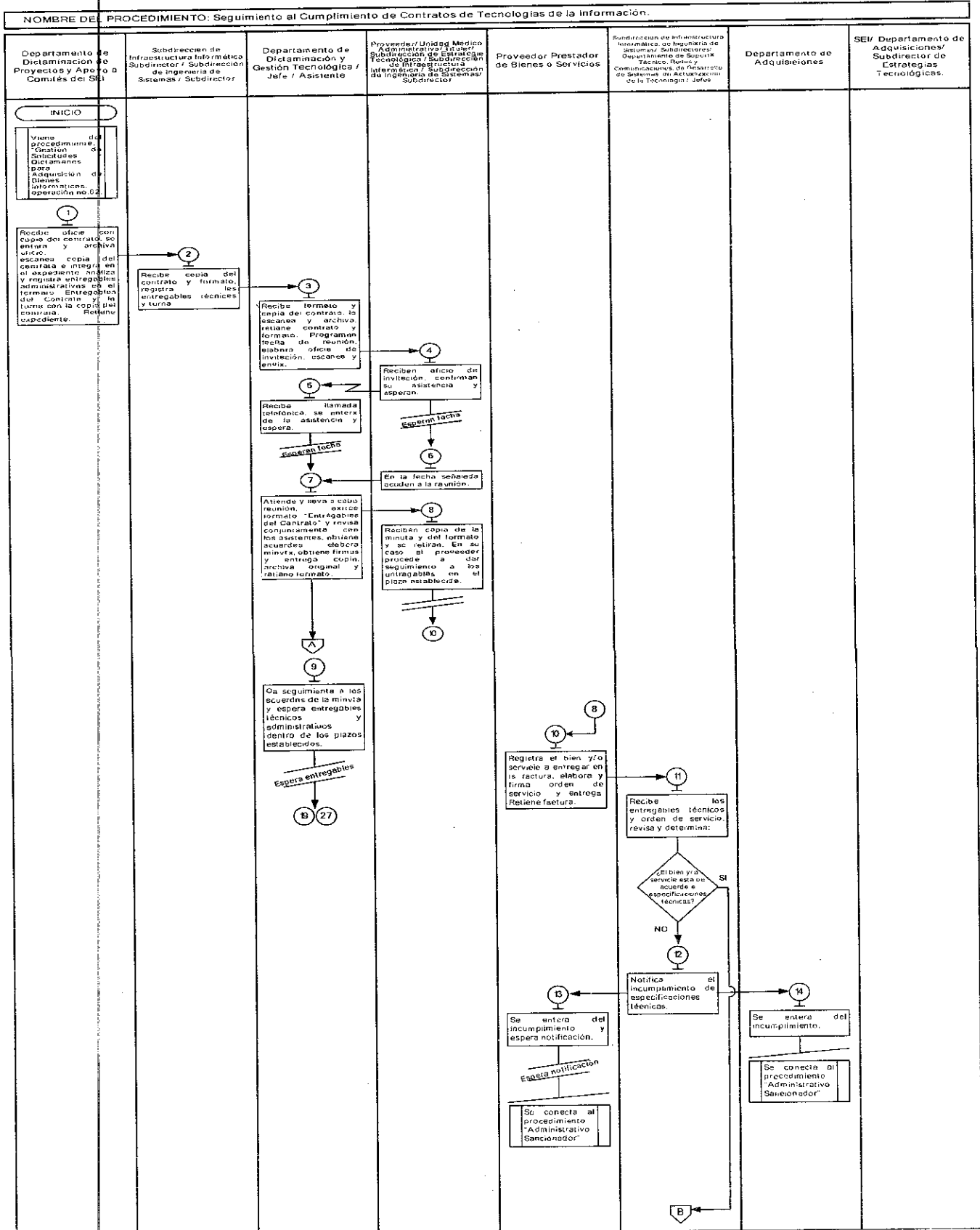
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Departamento de Dictaminación de Proyectos y Apoyo a Comités del SEI	Viene del procedimiento de "Gestión de Solicitudes y Dictámenes para Adquisición de Bienes Informáticos" en la operación no. 62. Recibe oficio con copia del contrato, se entera de que se realizó la suscripción del contrato del bien solicitado y archiva oficio, escanea copia del contrato, para mantenerlo en medio magnético y lo integra en el expediente del proyecto, lo analiza y registra los entregables administrativos en el formato "Entregables del Contrato", turna el formato junto con la copia del contrato a la SII o SIS para que registre los entregables técnicos. Retiene el expediente.
2	Subdirección de Infraestructura Informática / Subdirector/ Subdirección de Ingeniería de Sistemas / Subdirector	Recibe copia del contrato y formato "Entregables del Contrato", registra los entregables técnicos y turna al Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica.
3	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe / Asistente	Recibe copia del contrato y formato "Entregables del Contrato", lo escanea y guarda en medio magnético y lo archiva en el expediente del proyecto, retiene contrato y formato. Programan fecha de reunión con el proveedor para revisión de cláusulas del contrato, elabora oficio de invitación, escanea y envía al proveedor, Unidad Médico Administrativa, SET y SII/SIS para que asistan a reunión.
4	Proveedor / Unidad Médico Administrativa / Titular / Subdirección de Estrategia Tecnológica / Subdirector/ Subdirección de Infraestructura Informática / Subdirector/ Subdirección de Ingeniería de Sistemas / Subdirector	Reciben oficio de invitación, se enteran, archivan, confirman su asistencia vía telefónica y esperan fecha señalada en la invitación.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
5	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe / Asistente	Recibe llamada telefónica, se enteran de la asistencia y esperan fecha. Se conecta a la operación no.7.
6	Proveedor / Unidad Médico Administrativa / Titular / Subdirección de Estrategia Tecnológica / Subdirector / Subdirección de Infraestructura Informática/ Subdirector / Subdirección de Ingeniería de Sistemas / Subdirector	En la fecha señalada acuden a la reunión programada.
7	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe / Asistente	En la fecha programada atiende y lleva a cabo la reunión, extraen formato "Entregables del Contrato" y revisa conjuntamente con los asistentes, obtiene acuerdos y elabora minuta de la reunión donde se especifican los entregables administrativos y técnicos, así como fechas compromiso. Obtiene firmas de acuerdo, entrega a los asistentes copia de la minuta y del formato "Entregables del Contrato" y archiva original en el expediente del proyecto, retiene formato.
8	Proveedor / Unidad Médico Administrativa / Titular/Subdirección de Estrategia Tecnológica / Subdirector / Subdirección de Infraestructura Informática / Subdirector/ Subdirección de Ingeniería de Sistemas /Subdirector	Reciben copia de la "Minuta de Reunión" y copia del formato "Entregables del Contrato" , y se retiran. En su caso el proveedor procede a dar seguimiento a los entregables en el plazo establecido. Se conecta a la operación no. 10.
9	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe / Asistente	Da seguimiento a los acuerdos de la "Minuta de Reunión" y dentro de los plazos establecidos espera la recepción de los entregables técnicos y administrativos de acuerdo al contrato. Se conecta a las operaciones no. 19 y 27.
10	Proveedor Prestador de Bienes o Servicios	Dentro de los plazos establecidos en el contrato registra el bien y/o servicio a entregar en la factura, elabora y firma orden de servicio proporciona los entregables técnicos (bien o servicio) de acuerdo a las especificaciones del contrato a la instancia solicitante y entrega orden de servicio según corresponda. Retiene factura.
11	Instancia solicitante (Subdirección de Infraestructura Informática / Subdirector/Subdirección de Ingeniería de Sistemas / Subdirector /Departamento de Soporte Técnico /Jefe / Jefe del Departamento de Redes y Comunicaciones / Jefe / Jefe Departamento de Desarrollo de Sistemas / Jefe /Jefe del Departamento de Actualización de la Tecnología/Jefe)	Recibe los entregables técnicos y orden de servicio, revisa que el bien y/o servicio, esté de acuerdo a especificaciones técnicas del contrato y determina: ¿El bien y/o servicio está de acuerdo a especificaciones técnicas?
12	Instancia solicitante (Subdirección de Infraestructura Informática /Subdirector/ Subdirección de Ingeniería de Sistemas /	El bien y/o servicio no está de acuerdo a especificaciones técnicas. Notifica al Departamento de Adquisiciones y al proveedor del incumplimiento de especificaciones técnicas en los bienes y/o servicios.

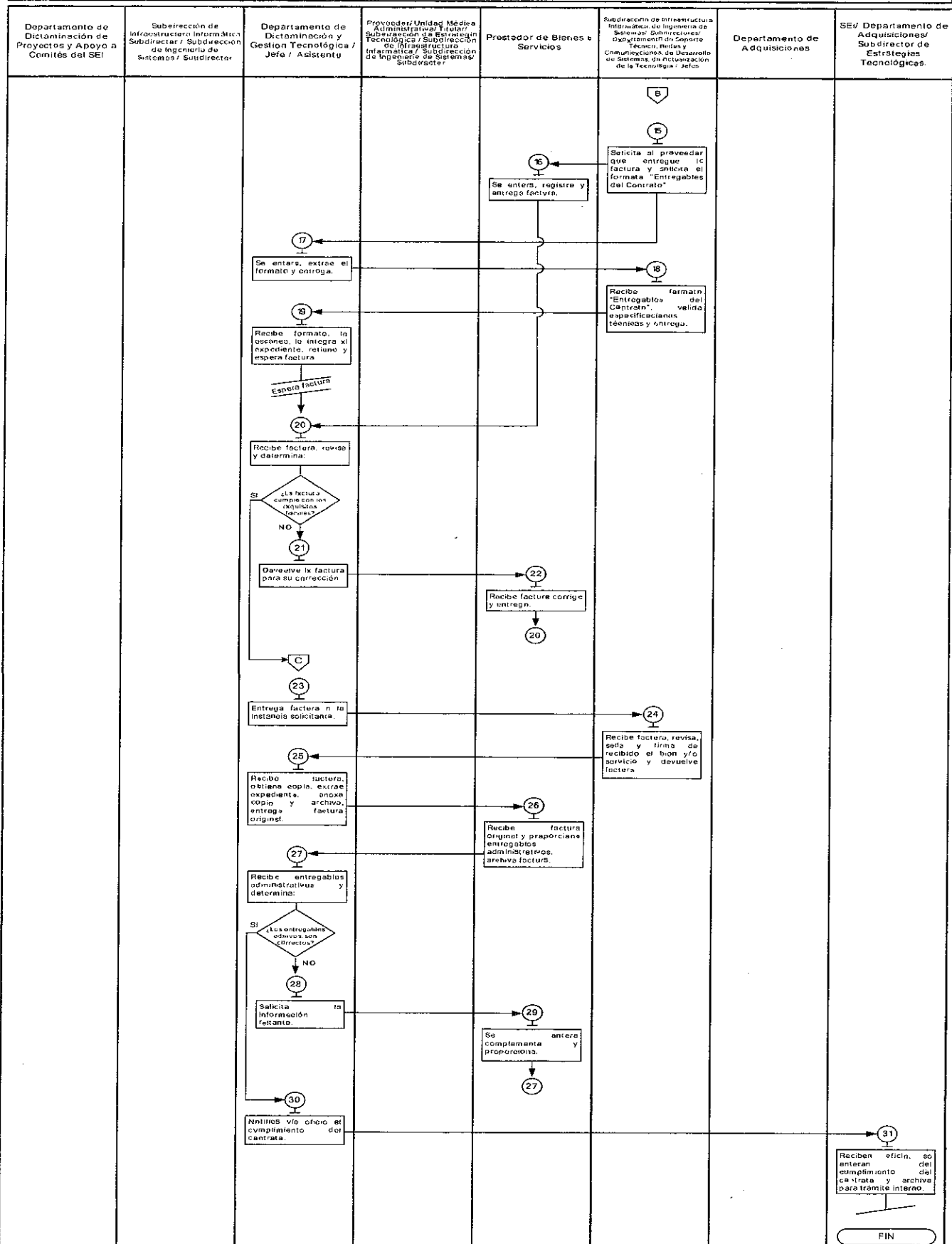
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
	Subdirector Departamento de Soporte Técnico / Jefe / Jefe del Departamento de Redes y Comunicaciones / Jefe / Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas / Jefe / Jefe del Departamento de Actualización de la Tecnología / Jefe)	
13	Proveedor Prestador de Bienes o Servicios	Se entera del incumplimiento en las especificaciones técnicas de los bienes y/o servicios y espera notificación de lo conducente por parte del Departamento de Adquisiciones. Se conecta al procedimiento "Administrativo Sancionador".
14	Departamento de Adquisiciones	Se entera de que la entrega de los bienes y/o servicios no cumplió con las especificaciones técnicas. Se conecta al procedimiento "Administrativo Sancionador".
15	Instancia solicitante (Subdirección de Infraestructura Informática / Subdirector / Subdirección de Ingeniería de Sistemas / Subdirector Departamento de Soporte Técnico / Jefe / Jefe del Departamento de Redes y Comunicaciones / Jefe / Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas / Jefe / Jefe del Departamento de Actualización de la Tecnología / Jefe)	El bien y/o servicio está de acuerdo a especificaciones técnicas. Solicita al proveedor que entregue la factura de los bienes y/o servicios al Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica y solicita al Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe / Asistente, el formato "Entregables del Contrato" .
16	Proveedor Prestador de Bienes o Servicios	Se entera, registra los bienes y/o servicios entregados en la factura y la entrega al Jefe y/o Asistente del Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica. Se conecta con la operación no. 20.
17	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe / Asistente	Se enteran de la solicitud, extraen el formato de "Entregables del Contrato" , y entrega.
18	Instancia solicitante (Subdirección de Infraestructura Informática / Subdirector / Subdirección de Ingeniería de Sistemas / Subdirector Departamento de Soporte Técnico / Jefe / Jefe del Departamento de Redes y Comunicaciones / Jefe / Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas / Jefe / Jefe del Departamento de Actualización de la Tecnología / Jefe)	Recibe formato de "Entregables del Contrato" , valida las especificaciones técnicas en el formato y entregan al Jefe y Asistente del Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
19	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe / Asistente	Recibe formato de "Entregables del Contrato" , lo escanea, lo integra al expediente, retiene y espera factura.
20	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe / Asistente	Recibe la factura del proveedor por el bien y/o servicio, la revisa y determina: ¿La factura cumple con los requisitos fiscales?
21	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe / Asistente	La factura no cumple con los requisitos fiscales. Devuelve factura al proveedor para su corrección.
22	Proveedor Prestador de Bienes o Servicios	Recibe factura corrige y la entrega al Jefe y/o Asistente del Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica. Se conecta con la operación no. 20.
23	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe / Asistente	La factura cumple con los requisitos fiscales. Entrega factura a la instancia solicitante.
24	Instancia solicitante (Subdirección de Infraestructura Informática /Subdirector/ Subdirección de Ingeniería de Sistemas / Subdirector Departamento de Soporte Técnico /Jefe / Jefe del Departamento de Redes y Comunicaciones /Jefe / Jefe Departamento de Desarrollo de Sistemas / Jefe / Jefe del Departamento de Actualización de la Tecnología/ Jefe)	Recibe factura, revisa, sella y firma de recibido del bien y/o servicio, y devuelve factura.
25	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe / Asistente	Recibe factura sellada y firmada, obtiene copia, extrae expediente, anexa copia y archiva, entrega factura original al prestador de bienes y/o servicios para que éste realice su trámite de pago.
26	Prestador de bienes o servicios	Recibe factura original y proporciona entregables administrativos, archiva factura.
27	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe / Asistente	Recibe entregables administrativos y determina: ¿Los entregables administrativos son correctos?
28	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe / Asistente	Los entregables administrativos son incorrectos. Solicita al prestador de servicios la información faltante.
29	Prestador de bienes o servicios	Se entera, complementa y proporciona entregables administrativos. Se conecta con la operación no. 27.
30	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe / Asistente	Los entregables administrativos son correctos. Notifica vía oficio el cumplimiento de contrato al SEI con base al Dictamen Técnico correspondiente, al Departamento de Adquisiciones y al Subdirector de Estrategias Tecnológica. Archiva copia del oficio, previo acuse de recibido.
31	SEI / Departamento de Adquisiciones / Subdirector de Estrategia Tecnológica	Recibe oficio, acusa de recibido en la copia y devuelve, se enteran del cumplimiento del contrato y archiva oficio para trámite interno.

DIAGRAMACIÓN:



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Seguimiento al Cumplimiento de Contratos de Tecnologías de la Información.



MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad para realizar el seguimiento al cumplimiento de los contratos suscritos en materia de bienes informáticos:


$$\frac{\text{Número mensual de notificaciones de cumplimiento de contratos de bien y/o servicio realizadas.}}{\text{Número mensual de contratos autorizados.}} \times 100 = \text{Porcentaje de notificaciones realizadas de contratos cumplidos.}$$

REGISTROS DE EVIDENCIA:

- Las evidencias del procedimiento quedan registradas en los contratos recibidos, así como en los formatos "Minuta de Reunión" y "Entregables de Contratos".

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Minuta de Reunión.
- Entregables del Contrato.




GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Secretaría de Organización, Secretaría de Estudios y Asesoría y Subsecretaría de Planeación y Control

Comisión Estatal de Transparencia

Unidad de Tecnologías de la Información



ESTADO DE MÉXICO

SECRETARÍA DE ORGANIZACIÓN, SECRETARÍA DE ESTUDIOS Y ASesorÍA Y SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y CONTROL

COMISIÓN ESTATAL DE TRANSPARENCIA

UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MINUTA DE REUNIÓN

FECHA	LUGAR DE REUNIÓN	HORAS DE DURACIÓN	ASISTENTES

RESUMEN:

PARTICIPANTES		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA

RESUMEN DE LA REUNIÓN

FECHA	PUNTO TRATADO	OBSERVACIONES RELEVANTES

ASISTENTES

FECHA	NOMBRES	RESPONSABLES	FIRMA (NOMBRE Y APELLIDO)

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO: MINUTA DE REUNIÓN

Objetivo: Registrar los asistentes a una reunión, así como los acuerdos generados.

Distribución y Destinatario: El formato es generado en original y copias, el original lo mantiene el Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica y las copias se entregan a cada uno de los asistentes.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Datos generales	Anotar fecha, lugar y asunto, así como hora de inicio y hora de término de la reunión.
2	Asistentes	Escribir nombre completo de los asistentes a la reunión.
3	Puntos tratados	Escribir los puntos tratados en la reunión, así como los comentarios más relevantes.
4	Acuerdos	Anotar los compromisos acordados, así como los nombres de los responsables y las fechas compromiso.



Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Dirección General
Unidad de Tecnologías de la Información



ENTREGABLES DE CONTRATO

TIPO DE CONTRATO:																				
TIPO DE REGIMEN:																				
TIPO DE SERVICIO:																				
ZONA DE ENTREGA:																				
SI PRECISE INDICACIONES:																				
Especificaciones:																				
VOLUNTAD No.	FECHA DE ENTREGA	SI ESTE ASISTENTE SE ASISTE A		NOMBRES DE ENTREGA				TIPO DE DOCUMENTOS QUE ENTREGARÁ A				TIPO DE COMPROMISOS (RECEBER)		TIPO DE ENTREGA (SI O NO)		TIPO DE ENTREGA (SI O NO)		SI SE CONSERVA COPIAS		
		NO. DE MATERIAL	NO. DE PARALELOS	CÁMERAS	NACIONALES	LIT	IMP	OTRO	DOCUMENTOS QUE SE ENTREGARÁ	SI	NO	SI	NO	TIPO DE ENTREGA	TIPO DE ENTREGA					



INSTRUCTIVO DE LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO: ENTREGABLES DEL CONTRATO

Objetivo: Hacer un condensado de todos los entregables técnicos y administrativos que debe entregar un prestador de bienes y/o servicios.

Distribución y Destinatario: El formato es generado en el Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica en original y resguardado en el expediente de proyecto.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	No. de Contrato	Escribir el número consecutivo del contrato.
2	Proveedor	Escribir el nombre completo de proveedor.
3	Período	Anotar el período del contrato.
4	Importe	Anotar el importe total del contrato.
5	Fallo de Invitación	Escribir el número del fallo de invitación.
6	Firma de Contrato	Escribir la fecha en que se firma el contrato.
7	Cláusula No.	Anotar el número de cláusula del contrato.
8	Debe entregar	Registrar el entregable comprometido en el contrato correspondiente.
9	Ubicación de Cláusula	Anotar el número de página y el número de párrafo.
10	Días de Entrega	Anotar las fechas en se entregará el contrato ya sean días hábiles o naturales.
11	Documento que entrega a	Escribir el nombre de la unidad administrativa a quien le entregan el documento.
12	Documento recibido	Asentar una "X" en el espacio correspondiente si se entregó el documento correspondiente.
13	La entrega fue a tiempo	Asentar una "X" en el espacio correspondiente si la entrega fue en tiempo.
14	En base al contrato	Escribir el tipo de penalización.
15	Observaciones	Escribir comentarios que se crean convenientes.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL ISSEMYM	Edición: Primera
	Fecha: Mayo de 2013
	Código: 203F16000/04
	Página:

PROCEDIMIENTO:

Administración y Solución de Casos que Ingresan a través del Centro de Atención Tecnológica del ISSEMYM.

OBJETIVO:

Procurar la calidad de los servicios de Tecnologías de la Información, su entrega oportuna y continuidad operacional, mediante la administración y solución de los casos que ingresan a través del Centro de Atención Tecnológica del ISSEMYM.

ALCANCE:

- Aplica a los servidores públicos asignados a la Unidad de Tecnologías de la Información responsables de la identificación oportuna, registro, clasificación, asignación a grupos de servicio, solución y cierre de los casos reportados al CAT-I, así como a los usuarios que soliciten los servicios de la Unidad de Tecnologías de la Información descritos en el catálogo de servicios.
- Incluye a los suministradores que se vean implícitos dentro del Catálogo de Servicios de la UTI, con base en sus respectivos contratos vigentes.

REFERENCIAS:

- **Circular Interna No. 078/2009.**
- **Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios.** Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203F16000 Unidad de Tecnologías de la Información. Gaceta del Gobierno, 07 de Octubre de 2009.

RESPONSABILIDADES:

La Unidad de Tecnologías de la Información es la Unidad Administrativa responsable de identificar, registrar, clasificar, asignar a grupos de servicios, solucionar y cerrar los casos de los usuarios que soliciten los servicios descritos en el Catálogo de Servicios de la UTI a través del CAT-I.

El Ingeniero de Contacto Inicial (ICI) deberá:

- Atender la llamada telefónica del usuario en la que solicita apoyo para la solución de un caso de tecnología de la información.
- Realizar la apertura de casos e informar al usuario el número de registro que le sea asignado.
- Atender la llamada telefónica del usuario en la que solicita información del status de un caso registrado en el CAT-I.
- Ubicar el tipo de servicio que solicita el usuario dentro del Catálogo de Servicios de la UTI.
- Turnar al Jefe de Departamento el caso para su atención a través de la herramienta de apoyo a la operación del CAT-I y de acuerdo a la lista de responsabilidades de servicios.
- Realizar la escalación de un caso, con base en la información registrada en la herramienta de apoyo del CAT-I.
- Cerrar y validar solución de caso con el usuario.
- Aplicar la encuesta de satisfacción al usuario.

El Ingeniero Operador de Soluciones (IOS) deberá:

- Atender los casos que le sean turnados a través de la herramienta de apoyo al CAT-I.
- Aplicar al usuario la lista de verificación técnica y registrar la información obtenida en la herramienta del CAT-I.
- Dar solución a los casos que le sean turnados.
- Reportar al Suministrador los casos cuya solución le corresponda.
- Dar seguimiento a la atención que el Suministrador proporcione a los casos que le sean reportados.

El Coordinador de Ingenieros Operadores de Soluciones (CIOS) deberá:

- Dar seguimiento personalizado en conjunto con el IOS, a los casos que requieran su intervención para su solución.

DEFINICIONES:

Acuerdo de nivel de servicio (SLA): Documento derivado del contrato escrito y vigente entre un suministrador de servicio de TI y la Unidad de Tecnología de la Información, en el que se documenta el o los servicios y niveles de servicio acordados.

Acuerdo de nivel operacional: Acuerdo interno que cubre los tiempos de respuesta para entrega de servicios y continuidad operacional, realizado entre departamentos de la UTI y usuarios finales, a efecto de procurar la calidad de los servicios ofrecidos.

Administrador de casos: Responsable de la coordinación y validación del proceso de administración de casos y de generar información estadística e indicadores de la administración de casos mismo que envía periódicamente al equipo de mejora de la UTI para su posterior análisis.

Caso: Solicitud de servicio que realiza el usuario y se registra a través del CAT-I para su seguimiento relacionado con la entrega, continuidad, cambios o retiro, clasificaciones registradas en el Catálogo de Servicios de la Unidad de Tecnologías de la Información.

Catálogo de Servicios: Listado de los servicios tecnológicos proporcionados por la UTI para apoyar el propósito fundamental del Instituto. Contiene detalle del servicio y resumen de sus características.

Centro de Asistencia Tecnológica del ISSEMYM: Dentro de la estructura operativa de UTI, el CAT-I, es el único punto de contacto disponible hacia el personal que labora en el Instituto para dar atención a sus requerimientos, derivados de sus funciones laborales, a efecto de apoyarlo en el uso, mantenimiento y solución de problemas de: equipo, sistemas, aplicaciones, servicios de cómputo, telefonía y radiocomunicación institucional.

Ciclo de vida de caso: **Caso generado:** Solicitud de caso registrada en herramienta del CAT-I que genera un número de caso, previo cumplimiento de requerimientos establecidos, firmado en herramienta de CAT-I por ICI.

Caso en atención: Caso en proceso de solución por IOS o Suministrador, firmado en herramienta de CAT-I por IOS.

Caso resuelto parcial: Caso atendido con solución temporal por IOS o Suministrador, firmado en herramienta de CAT-I por IOS.

Caso resuelto: Caso con solución por IOS o Suministrador, validado por usuario, firmado en herramienta de CAT-I por IOS.

Caso cerrado: Caso en el que el ICI verifica la conformidad del servicio con el usuario, mismo que acepta solución de caso, firmado por ICI como caso cerrado en herramienta de CAT-I.

Coordinador de Ingenieros Operadores de Soluciones (CIOS): Jefe de Unidad y/o Subdirector de Infraestructura Informática y/o Subdirector de Ingeniería de Sistemas siendo la persona que coordina las acciones que realiza el ICI y/o IOS de acuerdo a su nivel de competencia.

Escalamiento:	Turno del caso al Jefe inmediato para su solución conjuntamente con el IOS y/o CIOS responsable del caso, derivado de la manifestación de no conformidad del usuario con el ICI con respecto al estatus de su caso.
Estatus del caso:	Grado de avance en el proceso de atención de un caso en un momento determinado.
Herramienta de apoyo:	Aplicación electrónica donde se registra, consulta y cierra cada caso que el usuario solicita.
Ingeniero de Contacto Inicial (ICI):	Es la persona que se considera como el primer punto de contacto e información para todos los casos, registra, clasifica, asigna solicitudes de servicios al Ingeniero Operador de Soluciones (grupo de soporte), asimismo, es el punto de validación y cierre con fines de aseguramiento de la calidad.
Ingeniero Operador de Soluciones (IOS):	Es la persona que proporciona servicio en línea o presencial al usuario y/o suministrador y la atención del caso.
Lista de verificación inicial:	Serie de preguntas básicas que se le hacen al usuario para resolver en primer nivel el problema que presenta.
Lista de verificación técnica:	Serie de preguntas técnicas que el IOS realiza para obtener la mayor información técnica posible.
Proceso para el caso de cambio:	Caso que denota un conjunto de actividades para actualizar las condiciones originales en las que fue entregado un servicio proporcionado por la UTI, de acuerdo al Catálogo de Servicio.
Proceso para el caso de continuidad:	Caso que denota un conjunto de actividades para corregir o controlar un evento que no es parte de la operación estándar de un servicio proporcionado por la UTI, de acuerdo al Catálogo de Servicios.
Proceso para el caso de entrega:	Caso que denota un conjunto de actividades (instalación, configuración y habilitación) para introducir en el entorno real de operación elementos de configuración (equipo, software, servicios), nuevos o modificados de un servicio proporcionado por la UTI, de acuerdo al Catálogo de Servicios y con base en la capacidad.
Proceso para el caso de retiro:	Caso que denota un conjunto de actividades para deshabilitar y/o dar por terminado el ciclo de vida de un servicio proporcionado por la UTI, de acuerdo al Catálogo de Servicios.
Suministrador:	Proveedor externo del ISSEMYM, es el responsable de asegurar el cumplimiento y correcta entrega de los servicios derivados de su contrato vigente con el Instituto.
Usuario:	Unidad Médico Administrativa del ISSEMYM o persona adscrita al mismo, que solicita y/o recibe un servicio del Catálogo de servicios de la UTI a través del CAT-I.

INSUMOS:

- Solicitud o reporte del usuario o de un suministrador para la apertura de un caso por inoperancia de tecnologías de la información a través de llamada telefónica.
- Consulta de estatus de un caso por inoperancia de tecnologías de información, generado por un usuario o suministrador a través de llamada telefónica.

RESULTADOS:

- Solución de casos de un servicio de tecnologías de información.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Notificación de Incumplimiento de Contrato de Bienes o Servicios de Tecnologías de la Información.

POLÍTICAS:

- Los usuarios deberán solicitar la apertura de sus casos de inoperancia de un servicio de tecnologías de información de acuerdo al Catálogo de Servicios emitido por la UTI, únicamente en el CAT-I, vía telefónica al 01 800 590 85 00, ext. 1911 o 226 19 13 al 15, con horario de atención de lunes a viernes de 9:30 a 17:00 hrs.
- Los usuarios, previo a la solicitud de apertura de casos, deberán registrar sus activos tecnológicos en la herramienta de Bienes Informáticos de apoyo para la operación del CAT-I de acuerdo a lo establecido en la circular interna No.78/2009 para poder ser registrado su caso.

- Los usuarios deberán proporcionar toda la información solicitada por el ICI, para el registro del caso. El ICI deberá registrar todos los casos que se le reporten vía telefónica a través del CAT-I, en la herramienta de apoyo.
- El ICI deberá proporcionar el número de caso al usuario que reporta, para su seguimiento.
- Para consultar el estatus de un caso al CAT-I, el usuario deberá referir el número de caso asignado.
- El IOS responsable del caso deberá dar seguimiento con el suministrador correspondiente cuando sea requerido.
- El Administrador de casos del CAT-I ISSEMYM coordinará las acciones de los ICI'S para la operación eficiente del primer nivel de servicios (atención telefónica) del Centro de Asistencia Tecnológica del ISSEMYM (CAT-I).
- El Coordinador de Ingenieros Operadores de Soluciones coordinará las acciones de IOS para la operación eficiente y solución de caso del Centro de Asistencia Tecnológica del ISSEMYM (CAT-I).

DESARROLLO:

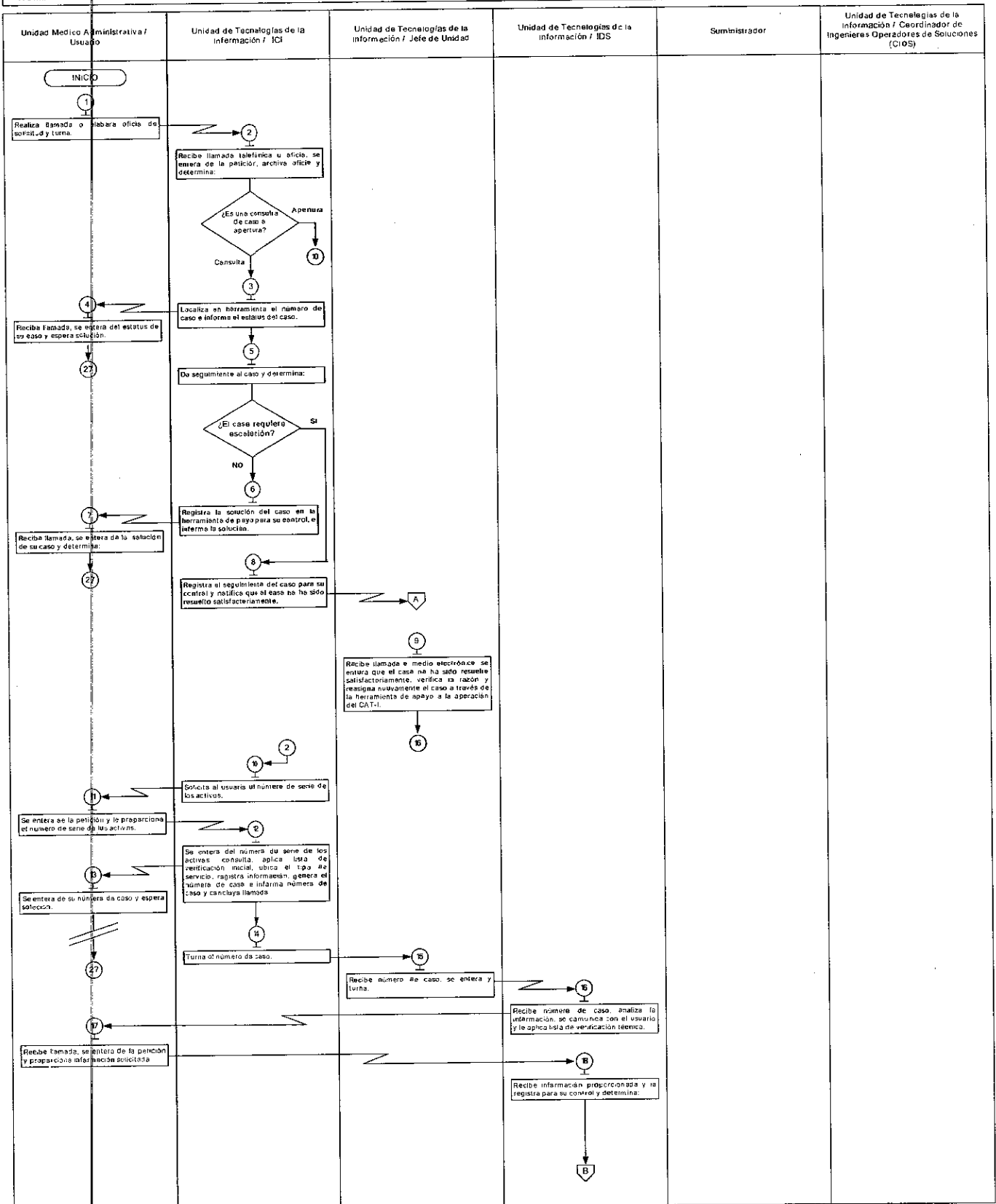
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad Médico Administrativa / Usuario	Realiza llamada telefónica o elabora y turna oficio de solicitud al ICI del CAT-I.
2	Unidad de Tecnologías de la Información / ICI	Recibe llamada telefónica u oficio de solicitud, se entera de la petición, archiva oficio y determina: ¿La solicitud es una consulta de caso o apertura de caso?
3	Unidad de Tecnologías de la Información / ICI	Es una consulta de caso. Localiza en herramienta de apoyo el número de caso e informa el estatus del caso al usuario, vía telefónica.
4	Unidad Médico Administrativa / Usuario	Recibe llamada telefónica, se entera del estatus de su caso y espera solución. Se conecta a la operación no. 27.
5	Unidad de Tecnologías de la Información / ICI	Da seguimiento al caso y determina: ¿El caso requiere escalación?
6	Unidad de Tecnologías de la Información / ICI	No requiere escalación. Registra la solución del caso en la herramienta de apoyo para su control, e informa vía telefónica al usuario la solución del caso.
7	Unidad Médico Administrativa / Usuario	Recibe llamada telefónica, se entera de la solución de su caso. Se conecta a la operación no. 27.
8	Unidad de Tecnologías de la Información / ICI	Si requiere escalación. Registra el seguimiento del caso en la herramienta de apoyo para su control y notifica vía electrónica o vía telefónica al Jefe inmediato que el caso no ha sido resuelto satisfactoriamente.
9	Unidad de Tecnologías de la Información / Jefe de Unidad	Recibe medio electrónico o llamada, se entera que el caso no ha sido resuelto satisfactoriamente, verifica la razón por la que no ha sido resuelto el caso, y reasigna nuevamente el caso al IOS, a través de la herramienta de apoyo a la operación del CAT-I. Se conecta a la operación no. 16.
10	Unidad de Tecnologías de la Información / ICI	Es una apertura de caso. Solicita al usuario el número de serie de los activos.
11	Unidad Médico Administrativa / Usuario	Se entera de la petición y le proporciona el número de serie de los activos.
12	Unidad de Tecnologías de la Información / ICI	Se entera del número de serie de los activos, consulta en la herramienta de apoyo, le aplica lista de verificación inicial, ubica el tipo de servicio en el catálogo de servicios de la Unidad de Tecnologías de

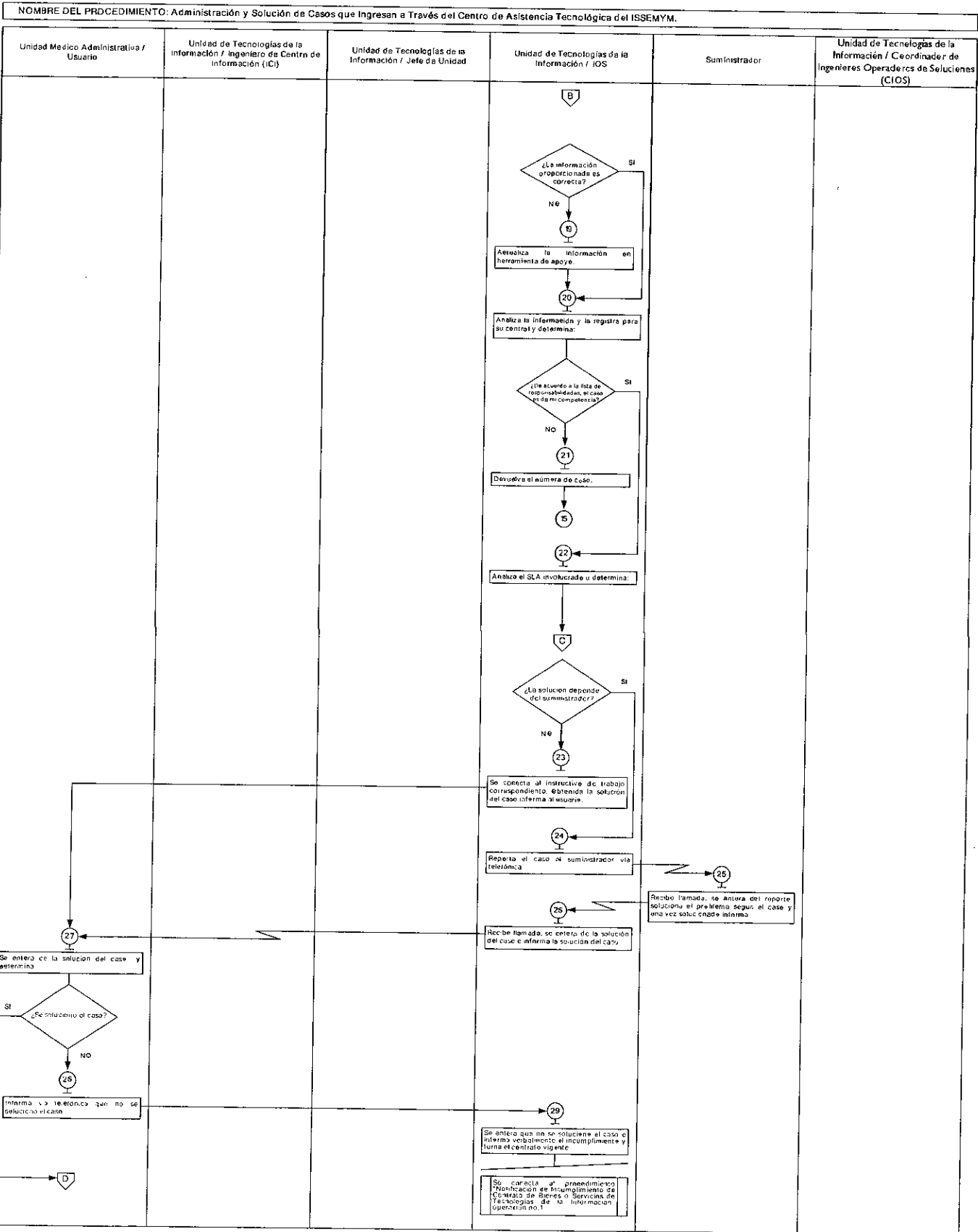
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		la Información, registra información en la herramienta de apoyo, genera el número de caso e informa al usuario su número de caso y concluye llamada.
13	Unidad Médico Administrativa / Usuaría	Se entera de su número de caso y espera solución. Se conecta a la operación no. 27.
14	Unidad de Tecnologías de la Información / ICI	Turna al Jefe de la Unidad a través de la herramienta de apoyo a la operación del CAT-I el número de caso.
15	Unidad de Tecnologías de la Información / Jefe de Unidad	Recibe número de caso a través de la herramienta de apoyo a la operación del CAT-I, se entera y turna al IOS correspondiente considerando la lista de responsabilidades de servicios del IOS.
16	Unidad de Tecnologías de la Información / IOS	Recibe el número de caso a través de la herramienta de apoyo a la operación del CAT-I, analiza la información registrada del caso turnado. Se comunica vía telefónica con el usuario que reporta el caso y le aplica lista de verificación técnica.
17	Unidad Médico Administrativa / Usuario	Recibe llamada telefónica, se entera de la petición y proporciona información solicitada al IOS.
18	Unidad de Tecnologías de la Información / IOS	Recibe información proporcionada por el usuario y la registra en la herramienta de apoyo del CAT-I para su control y determina: ¿La información proporcionada es correcta?
19	Unidad de Tecnologías de la Información / IOS	No es correcta la información proporcionada. Actualiza la información en herramienta de apoyo.
20	Unidad de Tecnologías de la Información / IOS	Si es correcta la información proporcionada. Analiza la información y la registra en la herramienta de apoyo para su control y determina: ¿De acuerdo a la lista de responsabilidades, el caso es de mi competencia?
21	Unidad de Tecnologías de la Información / IOS	No es de mi competencia. Devuelve el número de caso al Jefe de la Unidad a través de la herramienta de apoyo a la operación del CAT-I. Se conecta a la operación no. 15.
22	Unidad de Tecnologías de la Información / IOS	Si es de mi competencia. Analiza el SLA involucrado y determina: ¿La solución depende del suministrador?
23	Unidad de Tecnologías de la Información / IOS	No depende del suministrador. Se conecta al instructivo de trabajo correspondiente: <ul style="list-style-type: none"> - Proceso para el caso de continuidad. - Proceso para el caso de cambio. - Procesos para el caso de retiro. - Proceso para el caso de entrega. Obtenida la solución del caso informa al usuario la solución de su caso. Se conecta en la operación no. 27.
24	Unidad de Tecnologías de la Información / IOS	Si depende del suministrador. Reporta el caso al suministrador vía telefónica.

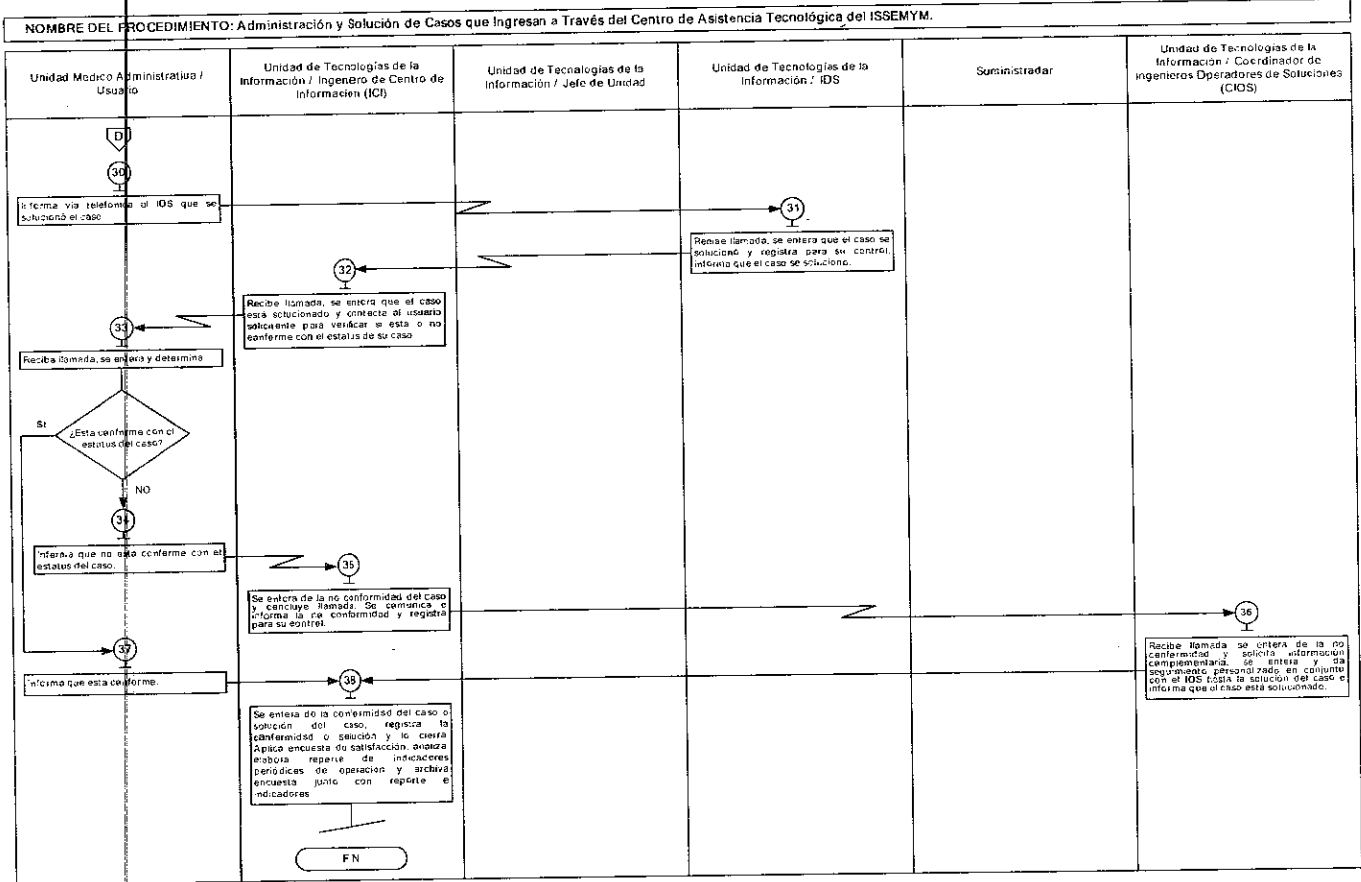
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
25	Suministrador	Recibe llamada telefónica, se entera del reporte, soluciona el problema según el caso y una vez solucionado informa al IOS vía telefónica.
26	Unidad de Tecnologías de la Información / IOS	Recibe llamada telefónica se entera de la solución del caso e informa vía telefónica al usuario la solución de su caso.
27	Unidad Médico Administrativa / Usuario	Se entera de la solución de su caso y determina: ¿Se solucionó el caso?
28	Unidad Médico Administrativa / Usuario	No se solucionó el caso. Informa vía telefónica al IOS que no se solucionó el caso.
29	Unidad de Tecnologías de la Información / IOS	Se entera que no se ha solucionado el caso e informa verbalmente el incumplimiento y turna el contrato vigente al titular de la UTI. Se conecta con el procedimiento "Notificación de Incumplimiento de Contrato de Bienes o Servicios de Tecnologías de la Información", operación no. 1.
30	Unidad Médico Administrativa / Usuario	Si se solucionó el caso. Informa vía telefónica al IOS que se solucionó el caso.
31	Unidad de Tecnologías de la Información / IOS	Recibe llamada telefónica, se entera que el caso se solucionó y registra para su control en la herramienta de apoyo a la operación del CAT-I. Informa vía telefónica al ICI que el caso está solucionado.
32	Unidad de Tecnologías de la Información / ICI	Recibe llamada telefónica, se entera que el caso está solucionado y contacta al usuario solicitante vía telefónica para verificar si está o no conforme con el estatus de su caso.
33	Unidad Médico Administrativa / Usuario	Recibe llamada telefónica, se entera y determina: ¿Está conforme con el estatus del caso?
34	Unidad Médico Administrativa / Usuario	No está conforme con el status del caso. Informa al ICI que no está conforme con el estatus del caso.
35	Unidad de Tecnologías de la Información / ICI	Se entera de la no conformidad del caso y concluye llamada con el usuario. Se comunica vía telefónica con el Coordinador de los IOS e informa la no conformidad del usuario, registra en herramienta de apoyo del CAT-I para su control.
36	Unidad de Tecnologías de la Información / Coordinador de Ingenieros Operadores de Soluciones (CIOS)	Recibe llamada telefónica, se entera de la no conformidad y solicita información complementaria del caso al IOS que intervino en el caso, se entera y da seguimiento personalizado en conjunto con el IOS hasta la solución del caso e informa vía telefónica al ICI que el caso está solucionado. Se conecta a la operación no. 38.
37	Unidad Médico Administrativa / Usuario	Si está conforme con el estatus del caso. Informa vía telefónica al ICI que está conforme.
38	Unidad de Tecnologías de la Información / ICI	Se entera de la conformidad del caso o solución del caso, registra la conformidad o solución del caso y lo cierra en la herramienta de apoyo a la operación del CAT-I. Aplica encuesta de satisfacción, analiza, elabora reporte de indicadores periódicos de operación y archiva encuesta junto con reporte e indicadores.

DIAGRAMACIÓN:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Administración y Solución de Casos que ingresan a Través del Centro de Asistencia Tecnológica del ISSEMYM.







MEDICIÓN:

Indicador para medir la capacidad de respuesta a las solicitudes de servicios de tecnologías de información:

$$\frac{\text{Número de casos atendidos diariamente.}}{\text{Número de casos recibidos diariamente.}} \times 100 = \text{No. de casos cerrados diariamente.}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

- La solicitud o el reporte del usuario a través de llamada telefónica, queda registrada en la herramienta de apoyo a la operación del CAT-I.
- La atención de la solicitud o reporte del usuario, queda registrada en la herramienta de apoyo a la operación del CAT-I.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL ISSEMYM</p>	Edición:	Primera
	Fecha:	Mayo de 2013
	Código:	203FI6000/05
	Página:	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Notificación de Incumplimiento de Contrato de Bienes o Servicios de Tecnologías de la Información.

OBJETIVO:

Garantizar la aplicación de penas y sanciones a proveedores que incumplan los contratos de tecnologías de la información suscritos con el ISSEMYM, mediante la notificación correspondiente.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica responsables de notificar el incumplimiento de contratos para la adquisición de bienes o servicios de tecnologías de información y de gestionar la aplicación de penas y sanciones correspondientes.

REFERENCIAS:

- **Libro Décimo Tercero del Código Administrativo del Estado de México.** Capítulos: noveno, décimo, décimo primero y décimo segundo. Gaceta del Gobierno, 13 de diciembre de 2001.
- **Reglamento del Libro Décimo Tercero del Código Administrativo del Estado de México,** Título Décimo Tercero, artículos 140, 141, 142, 143, 144 y 145, Gaceta del Gobierno, 22 de diciembre de 2003.
- **Reglamento de Tecnologías de Información del Poder Ejecutivo del Estado de México.** Gaceta del Gobierno, 11 de octubre de 2006.
- **Circular Interna No. 041/2009.** Consideraciones Normativas para Contratos.
- **Acuerdo por el que se establecen las Normas Administrativas para la Asignación y Uso de Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal.** Gaceta de Gobierno No. 39, 24 de febrero de 2005.
- **Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios.** Apartado VIII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203F16100 Subdirección de Estrategia Tecnológica, 203F16102 Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica. Gaceta del Gobierno, 7 de octubre de 2009.

RESPONSABILIDADES:

El Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica es el responsable de verificar el cumplimiento de los contratos de la Unidad de Tecnologías de la Información en materia de tecnologías de la información originados por requerimientos del ISSEMYM y de realizar la notificación por el incumplimiento de los mismos para garantizar la aplicación de penas y sanciones a proveedores incumplidos.

El Titular de la Unidad de Tecnologías de la Información deberá:

- Determinar si el incumplimiento de un acuerdo de nivel de servicio de un contrato implica una penalización.
- Integrar expediente con el soporte documental capturado en la herramienta de apoyo.
- Presidir reunión y presentar expediente y contrato escrito.

El Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones / Jefe del Departamento de Soporte Técnico/ Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas/ Jefe del Departamento de Actualización de la Tecnología deberá:

- Acudir a Reunión.
- Analizar conjuntamente con el Ingeniero de Redes y Comunicaciones, Subdirectores de Infraestructura Informática y de Ingeniería de Sistemas y suministrador, el expediente del caso.

El Ingeniero de Redes y Comunicaciones, Subdirector de Infraestructura Informática y de Ingeniería de Sistemas y prestador de servicio deberán:

- Acudir a reunión.
- Analizar conjuntamente con el Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones/ Jefe de Departamento de Soporte Técnico/ Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas/ Jefe de Departamento de Actualización de la Tecnología de la Unidad de Tecnologías de la Información.

El Jefe del Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica deberá:

- Registrar en el formato Entregables de Contrato y contabilizar la penalización.
- Elaborar Acta Circunstanciada por incumplimiento.
- Notificar al Subdirector de Estrategia Tecnológica y al Departamento de Adquisiciones.

DEFINICIONES:

Acta circunstanciada:	Documento donde se asientan la sucesión de incumplimiento del contrato por parte del prestador de servicios con efectos jurídicos, en el cual se describen detalladamente los hechos sucedidos.
Contrato:	Acuerdo privado, oral o escrito, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada y cuyo cumplimiento puede ser exigido. Es un acuerdo de <u>voluntades</u> que genera <u>derechos</u> y <u>obligaciones</u> para las partes.
Penalización:	Sanción producida por el incumplimiento del contrato.
SET:	Subdirección de Estrategia Tecnológica, su objetivo es programar, coordinar y controlar las acciones de investigación, evaluación, registro y análisis de las tecnologías emergentes, así como de las soluciones tecnológicas implementadas, y proponer e instrumentar las mejoras necesarias a la infraestructura tecnológica del Instituto.
SLA	(Service Level Agreement) Acuerdo de Nivel de Servicio que se hace con el proveedor.
UTI:	Unidad de Tecnologías de la Información.

INSUMOS:

- Contrato Vigente.

RESULTADOS:

- Notificación de Penas y Sanciones al Departamento de Adquisiciones.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Administración y Solución de Casos que Ingresan a través del Centro de Atención Tecnológica del ISSEMYM.
- Procedimiento inherente a la Aplicación de Penas y Sanciones de Adquisiciones.

POLÍTICAS:

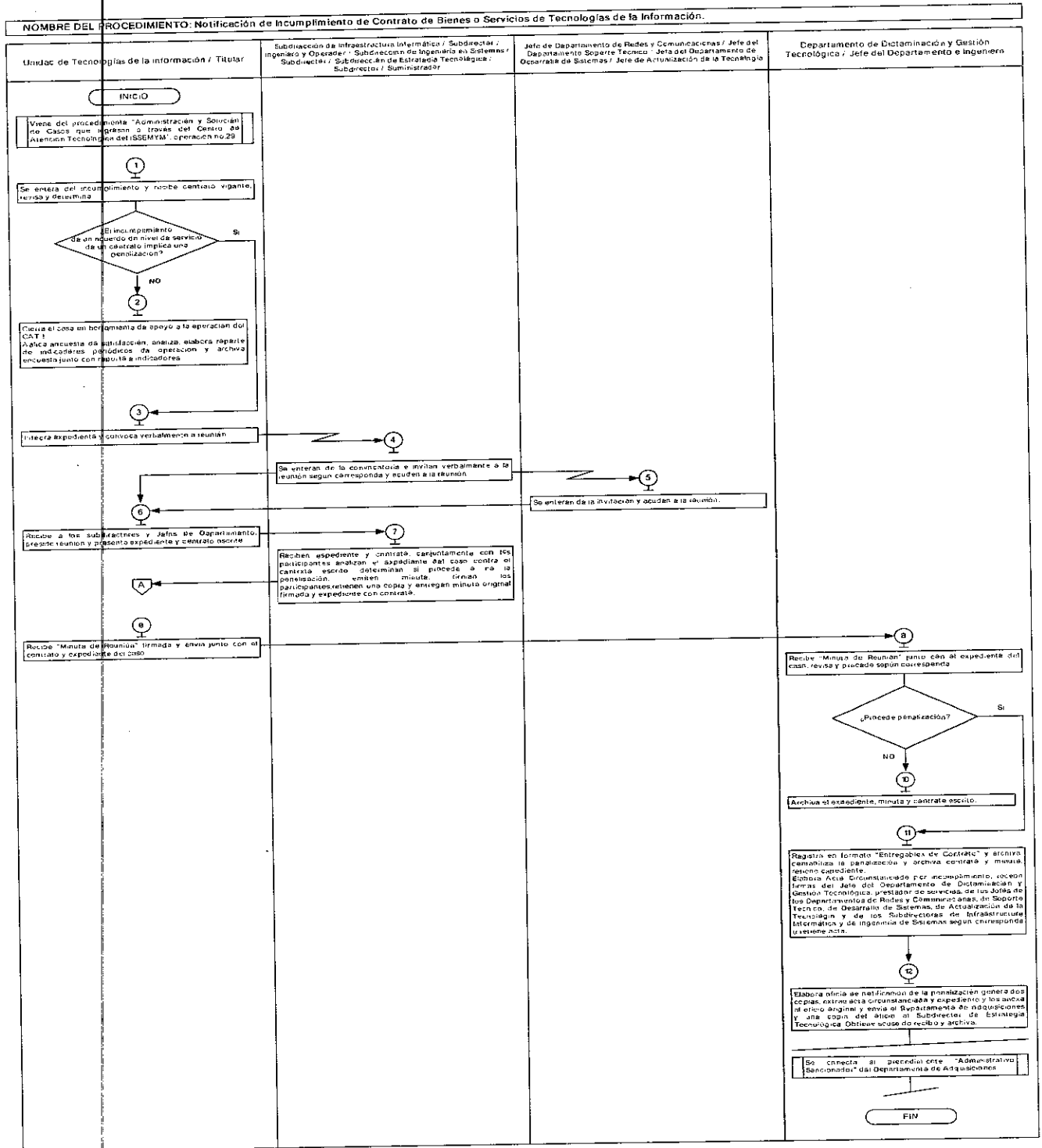
- Cuando exista una penalización, por el incumplimiento de algún contrato, se realizará una reunión para la revisión del soporte documental del caso y se elaborará un acta circunstanciada por incumplimiento, informando la pena aplicable o solicitando rescisión del contrato.

DESARROLLO:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad de Tecnologías de la Información / Titular	<p>Viene del procedimiento Administración y Solución de Casos que Ingresan a través del Centro de Atención Tecnológica del ISSEMYM, operación no. 29.</p> <p>Se entera del incumplimiento de contrato del suministrador, recibe contrato vigente, revisa y determina:</p> <p>¿El incumplimiento de un acuerdo de nivel de servicio de un contrato implica una penalización?</p>
2	Unidad de Tecnologías de la Información / Titular	<p>No implica penalización.</p> <p>Cierra el caso en herramienta de apoyo a la operación del CAT-I.</p> <p>Aplica encuesta de satisfacción, analiza, elabora reporte de indicadores periódicos de operación y archiva encuesta junto con reporte e indicadores.</p>
3	Unidad de Tecnologías de la Información / Titular	<p>Si implica penalización.</p> <p>Integra expediente con el soporte documental capturado en la herramienta de apoyo, es decir, el caso reportado en el CAT-I contra el contrato escrito y convoca verbalmente a reunión al Ingeniero de Redes y Comunicaciones y al Subdirector de Infraestructura Informática en el caso de hardware y al Subdirector de Ingeniería de Sistemas en el caso de software, al Subdirector de Estrategia Tecnológica y al suministrador vía telefónica.</p>
4	Subdirección de Infraestructura Informática / Subdirector / Subdirección de Ingeniería en Sistemas / Subdirector / Subdirección de Estrategia Tecnológica / Subdirector / Suministrador	<p>Se enteran de la convocatoria para acudir a la reunión, invitan verbalmente al Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones, Jefe del Departamento Soporte Técnico, Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas, Jefe de Actualización de la Tecnología según corresponda vía telefónica y acuden a reunión.</p>
5	Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones / Jefe del Departamento Soporte Técnico/ Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas / Jefe de Actualización de la Tecnología	<p>Se entera de la invitación y acuden a reunión en la Unidad de Tecnologías de la Información.</p>

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
6	Unidad de Tecnologías de la Información / Titular	Recibe a los Subdirectores y Jefes de Departamento, preside reunión y presenta expediente y contrato escrito a los subdirectores.
7	Subdirección de Infraestructura Informática / Subdirector / Subdirección de Ingeniería en Sistemas / Subdirector / Subdirección de Estrategia Tecnológica / Subdirector / Suministrador	Reciben expediente y contrato, inician reunión y conjuntamente con el titular del Departamento de Redes y Comunicaciones, Jefe del Departamento Soporte Técnico, Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas, Jefe de Actualización de la Tecnología, analizan el expediente del caso contra el contrato escrito, determinan si procede o no la penalización, emiten minuta, firman los participantes, retienen una copia y entregan minuta original firmada y expediente con contrato al titular de la UTI.
8	Unidad de Tecnologías de la Información / Titular	Recibe " Minuta de Reunión " firmada, expediente y contrato y envía al Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica.
9	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento e Ingeniero	Recibe " Minuta de Reunión " original junto con el expediente del caso y contrato, revisa y procede según corresponda: ¿Procede penalización?
10	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento e Ingeniero	No procede penalización. Archiva el expediente, minuta y contrato escrito del caso en la carpeta del proyecto correspondiente.
11	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento e Ingeniero	Sí procede la penalización. Registra en su formato " Entregables de Contrato " y lo archiva, contabiliza la penalización y archiva contrato escrito y minuta. Retiene expediente. Elabora Acta Circunstanciada por incumplimiento, informando la pena aplicable o solicita la rescisión del contrato, recaba firmas del Jefe del Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica, prestador de servicios, Jefe del Departamento de Redes y Comunicaciones/ Jefe del Departamento de Soporte Técnico/ Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas/ Jefe de Actualización de la Tecnología y Subdirector de Infraestructura Informática/ Subdirector de Ingeniería de Sistemas según corresponda y retiene.
12	Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica / Jefe del Departamento e Ingeniero	Elabora oficio de notificación de la penalización genera dos copias, extrae acta circunstanciada y expediente y los anexa al oficio original y envía al Departamento de Adquisiciones y una copia del oficio al Subdirector de Estrategia Tecnológica. Obtiene acuse de recibo en copia del oficio y archiva. Se conecta al procedimiento "Administrativo Sancionador" del Departamento de Adquisiciones.

DIAGRAMA:



MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad para notificar el incumplimiento de contratos en materia de tecnologías de la información.


$$\frac{\text{Número mensual de notificaciones de incumplimiento de contrato de bien y servicio emitidas}}{\text{Número mensual de notificaciones recibidas por incumplimiento}} \times 100 = \text{Porcentaje de notificaciones por incumplimiento de contrato emitidas.}$$

REGISTROS DE EVIDENCIA:

- Los contratos recibidos y las notificaciones de su incumplimiento quedan registrados en el formato "Entregables de Contrato".

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Minuta de Reunión.
- Entregables del Contrato.

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO		Secretaría de Tecnología, Estudios de Políticas de Iniciativas y Programas Dirección General Unidad de Tecnologías de la Información		Vales de Recibo No. _____
MINUTA DE REUNIÓN				
DOMICILIO: CASILLEROS:	SISTEMA DE IMPRESIÓN:	SISTEMA DE TELEFONÍA:	SISTEMA DE FAX:	
ASISTENTES				
NOMBRE	PUESTO	FIRMA		
RESUMEN DE LA REUNIÓN				
AS.	PUNTO TRATADO	COMENTARIOS DE LOS ASISTENTES		
ACUERDOS				
No.	ASUNTOS	RESPONSABLES	FECHA COMPROMISO	

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO: MINUTA DE REUNIÓN		
Objetivo: Registrar los asistentes a una reunión, así como los acuerdos generados.		
Distribución y Destinatario: El formato es generado en original y copias, el original lo mantiene el Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica y las copias se entregan a cada uno de los asistentes.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Datos generales	Anotar fecha, lugar y asunto, así como hora de inicio y hora de término de la reunión.
2	Asistentes	Escribir nombre completo de los asistentes a la reunión.
3	Puntos tratados	Escribir los puntos tratados en la reunión, así como los comentarios más relevantes.
4	Acuerdos	Anotar los compromisos acordados, así como los nombres de los responsables y las fechas compromiso.



Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
 Dirección General
 Unidad de Tecnologías de la Información



ENTREGABLES DE CONTRATO

1. NO. DE CONTRATOS: _____
 2. PROVEEDOR: _____
 3. PERÍODO: _____
 4. IMPORTE: _____
 5. FALLO DE INVITACIÓN: _____
 6. FIRMA DE CONTRATO: _____

7. CLÁUSULA No.	8. DEBE ENTREGAR	9. UBICACIÓN DE CLÁUSULA		10. DÍAS DE ENTREGA		11. DOCUMENTO QUE ENTREGA A			12. DOCUMENTO RECIBIDO		13. LA ENTREGA FUE A TIEMPO		14. EN BASE A CONTRATO	15. OBSERVACIONES
		No. de PÁGINA	No. de PÁRRAFO	DÍAS HÁBILES	DÍAS NATURALES	ACT.	RES.	ADD.	DOCUMENTO QUE SE ENTREGA	S	NO	SI		



INSTRUCTIVO DE LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO: ENTREGABLES DEL CONTRATO

Objetivo: Llevar un condensado de todos los entregables técnicos y administrativos que debe entregar un prestador de bienes y/o servicios.





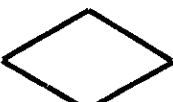





Distribución y Destinatario: El formato es generado en el Departamento de Dictaminación y Gestión Tecnológica en original y resguardado en el expediente de proyecto.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	No. de Contrato	Escribir el número consecutivo del contrato.
2	Proveedor	Escribir el nombre completo de proveedor.
3	Período	Anotar el período del contrato.
4	Importe	Anotar el importe total del contrato.
5	Fallo de Invitación	Escribir el número del fallo de invitación.
6	Firma de Contrato	Escribir la fecha en que se firma el contrato.
7	Cláusula No.	Anotar el número de cláusula del contrato.
8	Debe entregar	Registrar el entregable comprometido en el contrato correspondiente.
9	Ubicación de Cláusula	Anotar el número de página y el número de párrafo.
10	Días de Entrega	Anotar las fechas en se entregará el contrato ya sean días hábiles o naturales.
11	Documento que entrega a	Escribir el nombre de la unidad administrativa a quien le entregan el documento.
12	Documento recibido	Asentar una "X" en el espacio correspondiente si se entregó el documento correspondiente.
13	La entrega fue a tiempo	Asentar una "X" en el espacio correspondiente si la entrega fue en tiempo.
14	En base al contrato	Escribir el tipo de penalización.
15	Observaciones	Escribir comentarios que se crean convenientes.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL ISSEMYM**

Edición:	Primera
Fecha:	Mayo de 2013
Código:	203F16000
Página:	VII

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otro(s). Es importante anotar dentro del símbolo el nombre del procedimiento del cual se deriva o hacia donde va.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL ISSEMYM**

Edición:	Primera
Fecha:	Mayo de 2013
Código:	203F16000
Página:	IX

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, mayo 2013: Elaboración del Manual.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL ISSEMYM**

Edición:	Primera
Fecha:	Mayo de 2013
Código:	203F16000
Página:	X

DISTRIBUCIÓN

El Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información se elabora en tres tantos originales, distribuyéndose de la siguiente manera:

- 1er. documento se entrega a la Unidad de Tecnologías de la Información para su implantación.
- 2do. documento se entrega para su resguardo a la Coordinación de Innovación y Calidad.
- 3er. documento se envía a la Gaceta del Gobierno para su publicación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL ISSEMYM	Edición: Primera
	Fecha: Mayo de 2013
	Código: 203FI6000
	Página: XI

VALIDACIÓN

LIC. DELFINO REYES PAREDES
DIRECTOR GENERAL DEL ISSEMYM
(RÚBRICA).

M.C. FRANCISCO JAVIER ROJAS MONROY
COORDINADOR DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
(RÚBRICA).

MTRO. GUILLERMO KUNZ ARRACHE
JEFE DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
(RÚBRICA).

LIC. VÍCTOR MIGUEL HERNÁNDEZ
DIRECTOR DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS
(RÚBRICA).

ANEXOS

ANEXO I

Enfoque de Procesos de la Unidad de Tecnologías de la Información del ISSEMyM con base en la metodología conocida como PDCA y el enfoque de Procesos para la Gestión de Servicio referido en la Norma ISO 20000-1.

