



PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección de Informática

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO**

**TOLUCA DE LERDO, MÉXICO.
22 DE FEBRERO DE 2006**



PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO

Secretaría de Administración y Finanzas

Dirección de Informática

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	3 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

CONTENIDO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	4 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

C O N T E N I D O

	PÁGINA
I. Introducción.....	5
II. Base jurídica	7
III. Procedimientos	9
Procedimiento: Desarrollo de Sistemas.....	10
Procedimiento: Mantenimiento de Sistemas y de la Red.....	17
IV. Bitácora de actualización	22
V. Hoja de validación	24
VI. Anexos	26
Anexo 1: Formato “Reporte de Servicio de Mantenimiento” (40072-P1-01-04).....	27



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	5 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

INTRODUCCIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	6 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de contar con una administración dinámica y activa para dar respuesta inmediata a las necesidades actuales del Poder Legislativo, la Secretaría de Administración y Finanzas se ha dado a la tarea de desarrollar permanentemente programas de modernización y simplificación administrativa, que permitan operar de manera eficiente y eficaz las áreas administrativas de la Legislatura y dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica y Reglamento del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México, en su artículo 160, fracciones XIX y XX.

Por lo anterior, se elaboran, integran y difunden los manuales de procedimientos, los cuales son instrumentos técnicos administrativos, que facilitan el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales. El presente Manual de Procedimientos fue elaborado de manera conjunta por el Departamento de Desarrollo y la Coordinación de Normatividad y Desarrollo Administrativo, en el cual se describen los objetivos, políticas y actividades de cada uno de los procedimientos que lleva a cabo esta unidad administrativa; así como el formato que para este efecto se utiliza.

La Secretaría de Administración y Finanzas, a través de la Coordinación de Normatividad y Desarrollo Administrativo, pone a disposición de los Servidores Públicos del Poder Legislativo el “Manual de Procedimientos del Departamento de Desarrollo”.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	7 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

BASE JURÍDICA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	8 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

BASE JURÍDICA

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México.
- Reglamento del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	9 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	10 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

**PROCEDIMIENTO:
DESARROLLO DE SISTEMAS**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	11 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

ÁREA RESPONSABLE

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO

PROCEDIMIENTO

DESARROLLO DE SISTEMAS

40072-P1-06

OBJETIVO

Facilitar y agilizar los procedimientos, trámites y funciones de las dependencias y áreas del Poder Legislativo; mediante la implementación de sistemas de información, bases de datos y redes.

POLÍTICAS

- Todo sistema de información consistirá en la aplicación de programas informáticos para desarrollar bases de datos y sistemas de información de los procesos administrativos que realizan las dependencias y áreas administrativas del Poder Legislativo.
- Los titulares de las dependencias y unidades administrativas del Poder Legislativo, que soliciten un sistema de información, deberán hacerlo a través de un oficio o memorándum dirigido al Director de Informática.
- Una vez concluido el sistema, el Departamento de Desarrollo deberá probar el sistema junto con el área administrativa solicitante para dejarlo a punto, y posteriormente proporcionar capacitación a los servidores públicos que operarán dicho sistema.
- El Departamento de Desarrollo una vez terminado el sistema elaborará un manual del usuario mismo que será entregado al titular del área administrativa y al operador.
- El área administrativa solicitante firmará un documento de aceptación, recepción en cuanto constate y valide el funcionamiento del sistema.
- El Departamento de Desarrollo mantendrá contacto permanente con el personal que va a operar el sistema, en las etapas de análisis, desarrollo, pruebas y arranque del sistema.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	12 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

PROCEDIMIENTO
DESARROLLO DE SISTEMAS
40072-P1-06

ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Nº	DESCRIPCIÓN
Departamento de Desarrollo Área Administrativa Solicitante	1	Recibe oficio o memorándum enviado por la Dirección de Informática en la que autoriza se inicie el desarrollo del sistema.
	2	Programa y convoca reunión con el área solicitante para la etapa de análisis y estudio.
	3	Recibe invitación y prepara planteamientos y requerimientos.
	4	Designa al personal que participará en el trabajo de análisis.
Departamento de Desarrollo	5	Acude en fecha y hora convocada, recibe planteamientos, necesidades y procede a su análisis, (realiza las reuniones de análisis que sean necesarias).
	6	Como resultado del análisis elabora documento "Presentación del Sistema", y lo expone ante el titular del área solicitante y personal designado al análisis para su revisión, y la autorización del modelo del sistema (si/no).
	7	No, realiza los ajustes pertinentes.
	8	Si, inicia, desarrolla y concluye el sistema.
Departamento de Desarrollo Área Administrativa Solicitante	9	Invita al área usuaria para que observe la operación del mismo, a través de pruebas de arranque.
	10	Realizan las pruebas necesarias para determinar si el sistema satisface las necesidades o en su caso realizar los ajustes pertinentes (si/no).
Departamento de Desarrollo	11	No, realiza los ajustes pertinentes.
	12	Si, instala el sistema en el equipo del área solicitante, y capacita al personal que operará el sistema.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	13 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

PROCEDIMIENTO
DESARROLLO DE SISTEMAS
40072-P1-06

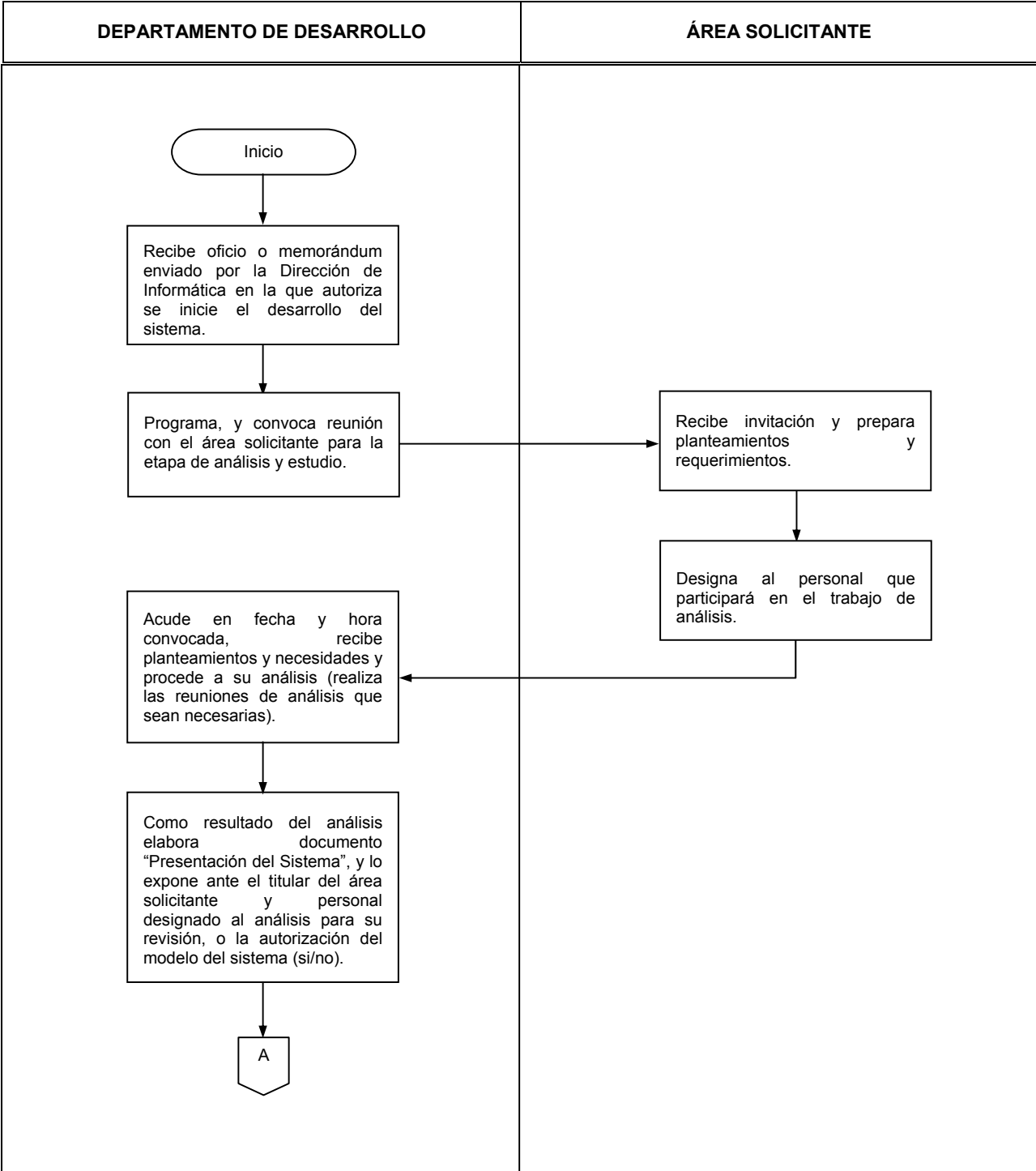
ÁREA RESPONSABLE	A C T I V I D A D	
	Nº	D E S C R I P C I Ó N
Departamento de Desarrollo	13	Mantiene contacto permanente con el personal que va a operar el sistema para aclaración de dudas.
	14	Elabora el manual del usuario, formatos, instructivos y toda la documentación técnica necesaria.
Área Administrativa Solicitante	15	Firma documento de aceptación, recepción del sistema y da inicio a la operación del mismo.
	16	Recibe el manual del usuario, formatos, instructivos y toda la documentación técnica necesaria.
Departamento de Desarrollo	17	Recibe documento de aceptación, recepción del sistema, debidamente firmado por el área administrativa solicitante y procede a reportar a la Dirección de Informática el sistema ha sido desarrollado e implantado, respectivamente.
		Fin.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	14 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

PROCEDIMIENTO
DESARROLLO DE SISTEMAS
40072-P1-06

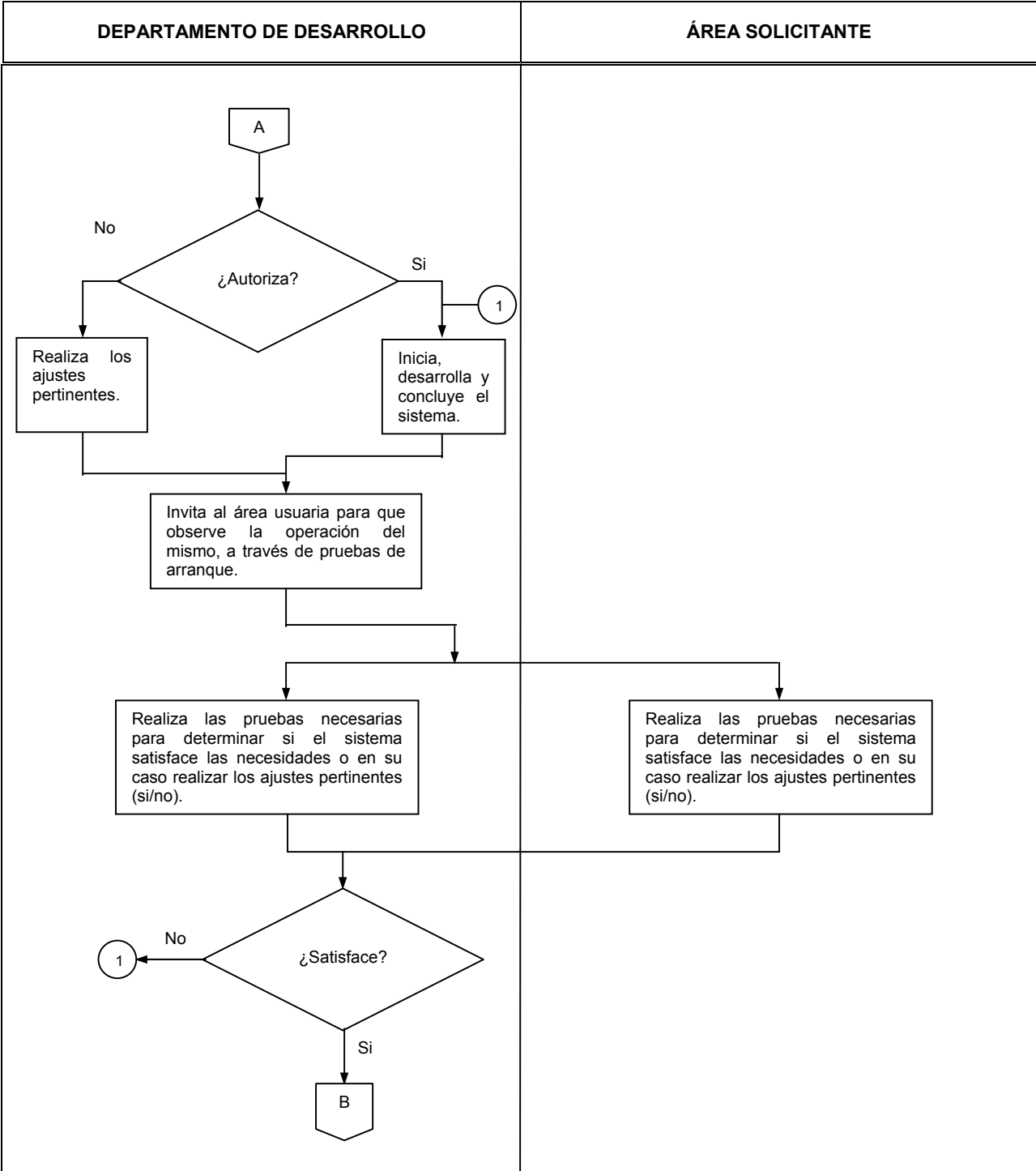




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	15 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

PROCEDIMIENTO
DESARROLLO DE SISTEMAS
40072-P1-06

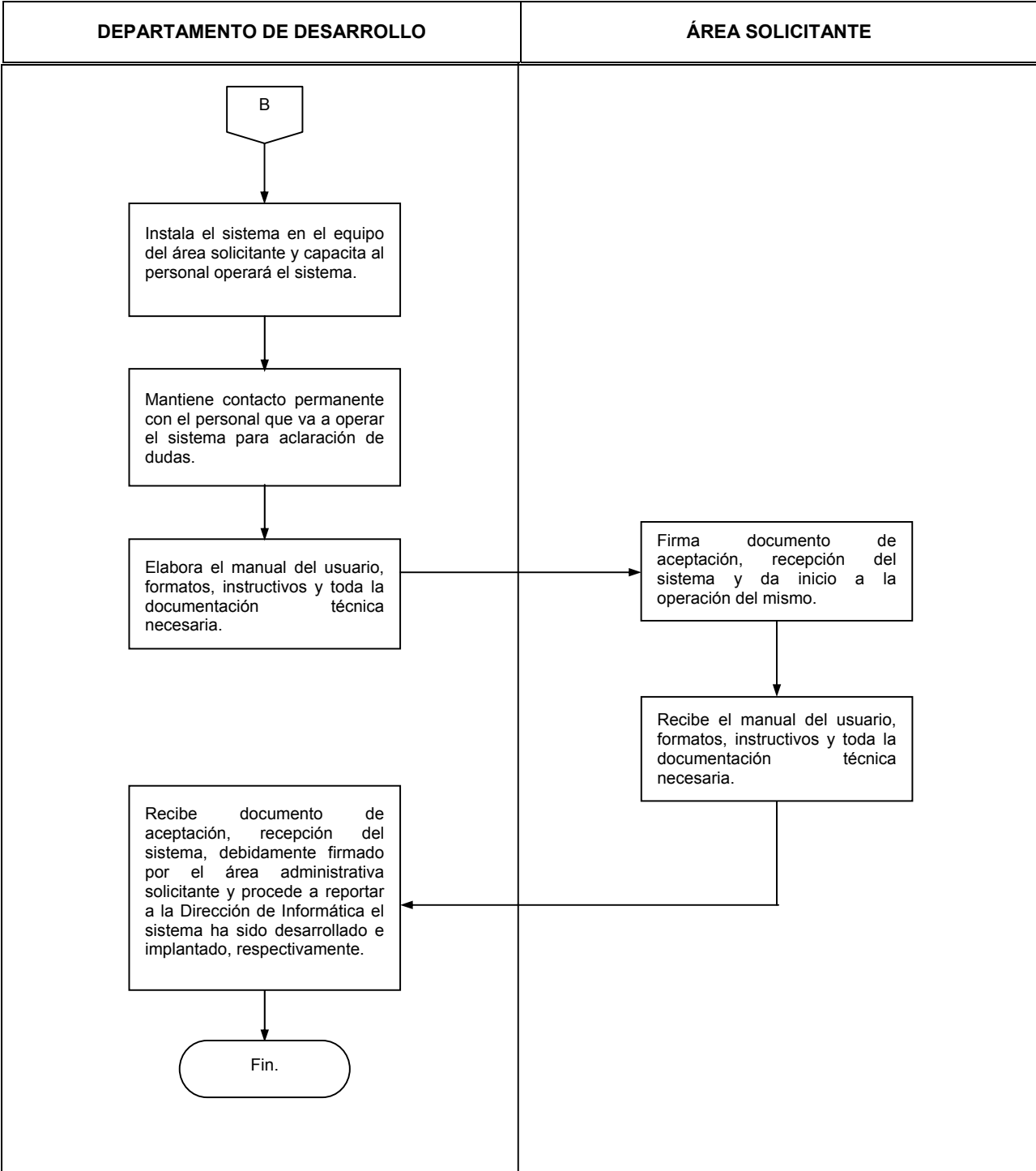




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	16 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

PROCEDIMIENTO **DESARROLLO DE SISTEMAS**
40072-P1-06





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	17 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

**PROCEDIMIENTO:
MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y DE LA RED**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	18 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

ÁREA RESPONSABLE

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO

PROCEDIMIENTO
MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y DE LA RED
40072-P2-06

OBJETIVO

Garantizar la agilización en el procesamiento de datos, mediante el mantenimiento preventivo, o en su caso, correctivo de los sistemas de información existentes; así como la ampliación de la red a nuevos usuarios y mantener el óptimo funcionamiento de la red interna ante las ocasionales fallas y desajustes.

POLÍTICAS

- Atenderá oportunamente las solicitudes de las áreas administrativas sobre las necesidades de ampliación y actualización que optimicé el funcionamiento de los sistemas de información.
- Se atenderán oportunamente las solicitudes de las áreas administrativas sobre las fallas de comunicación y conexión de nuevos usuarios en sus sistemas de información o bases de datos.
- Se dará mantenimiento permanente a la red con el objeto de detectar las fallas de comunicación del servidor con las estaciones de trabajo de los usuarios, así como la conexión de nuevos usuarios con sus correspondientes niveles de seguridad y acceso.
- Todos los servicios de mantenimiento de sistemas y soporte técnico de la red deberán registrarse en el formato "Reporte de Servicio de Mantenimiento" (Anexo 1, 40072-P2-01-04), el cual deberá ser firmado de conformidad por el usuario solicitante.
- Los servidores públicos responsables de operar los sistemas deberán reportar de forma inmediata las fallas o deficiencias que detecten en su funcionamiento.
- Se brindará oportunamente el servicio de mantenimiento de sistemas y de red, cuando lo soliciten las dependencias y áreas administrativas del Poder Legislativo.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	19 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

PROCEDIMIENTO
MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y DE LA RED
 40072-P2-06

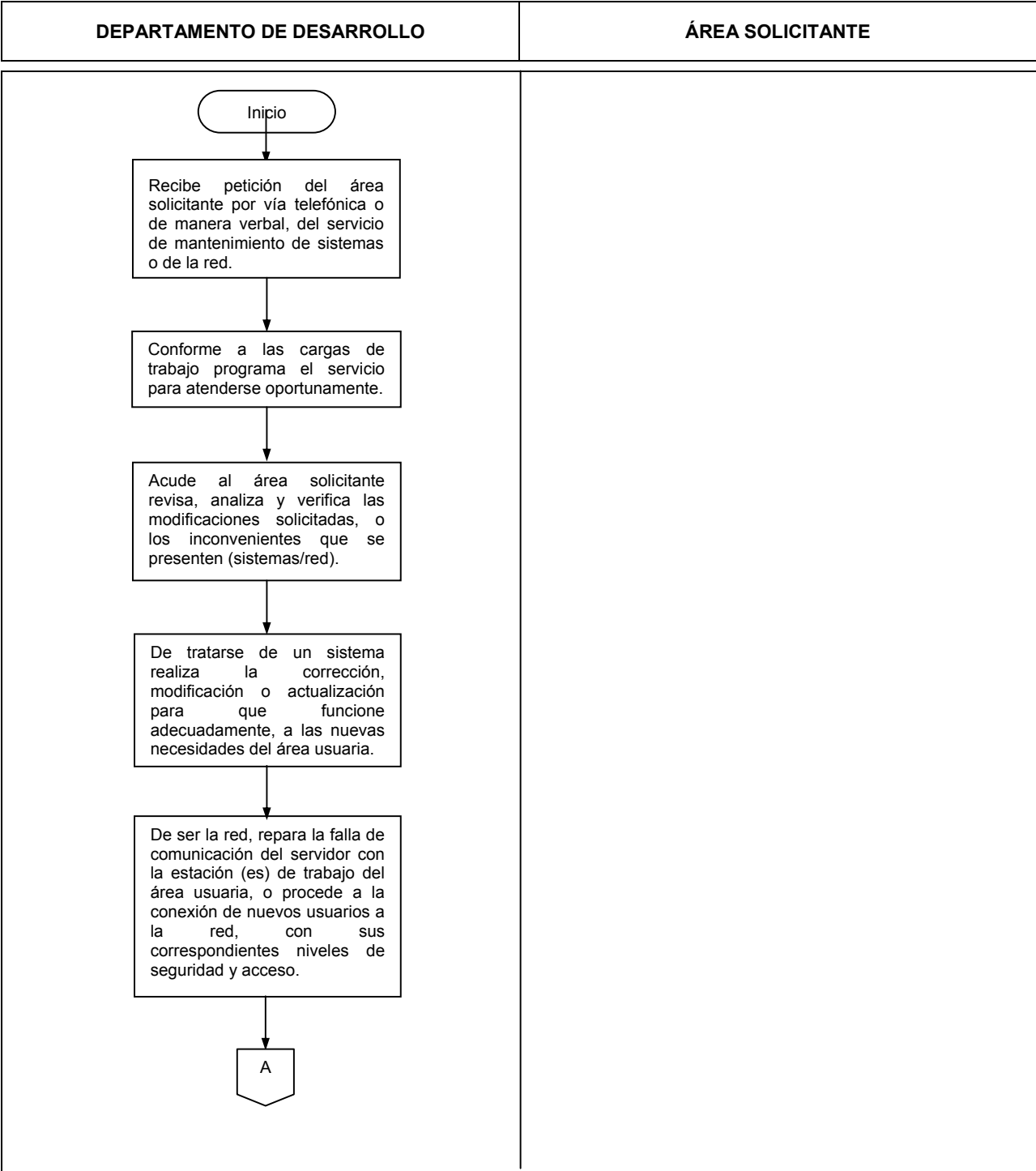
ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Nº	DESCRIPCIÓN
Departamento de Desarrollo	1	Recibe petición del área solicitante por vía telefónica o de manera verbal, del servicio de mantenimiento del sistema o de la red.
	2	Conforme a las cargas de trabajo programa el servicio para atenderse oportunamente.
	3	Acude al área solicitante revisa, analiza y verifica las modificaciones solicitadas, o los inconvenientes que se presenten. (sistema/red)
	4	De tratarse de un sistema, realiza la corrección, modificación o actualización para que funcione adecuadamente, a las nuevas necesidades del área usuaria.
	5	De ser la red, repara la falla de comunicación del servidor con la estación (es) de trabajo del área usuaria, o procede a la conexión de nuevos usuarios a la red, con sus correspondientes niveles de seguridad y acceso.
	6	Concluye servicio de mantenimiento (sistema /red), efectúa pruebas de ejecución y procede a entregar requerimientos solicitados.
Área Administrativa Solicitante	7	Recibe (sistema/red) corregido y mejorado y firma de conformidad el formato "Reporte de Servicio de Mantenimiento" (Anexo 1, 40072-P2-01-04).
Departamento de Desarrollo	8	Recibe formato "Reporte de Servicio de Mantenimiento" (Anexo 1, 40072-P2-01-04), debidamente firmado y procede a reportar a la Dirección de Informática los servicios realizados.
		Fin.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	20 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

PROCEDIMIENTO
MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y DE LA RED
40072-P2-06

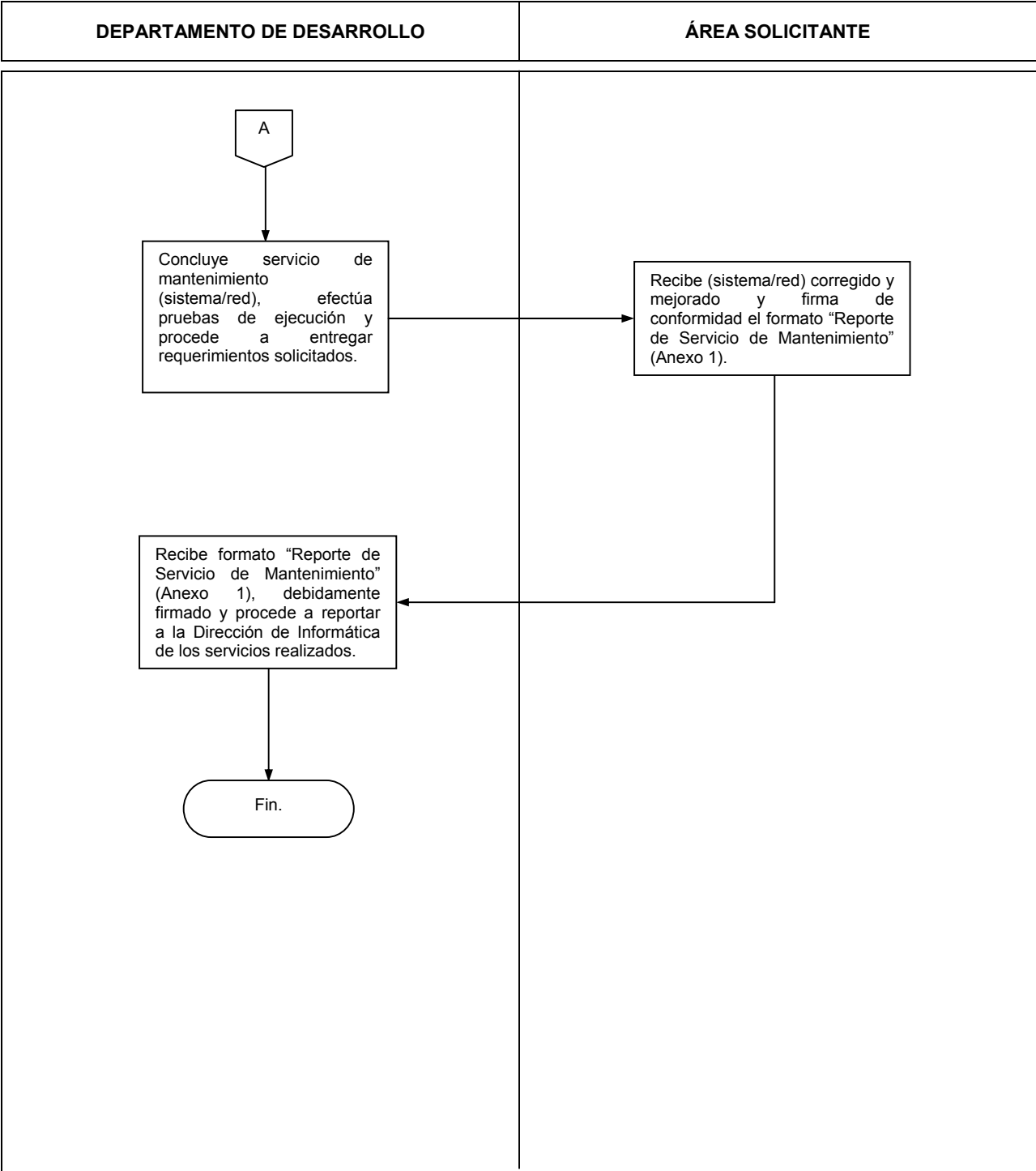




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	21 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

PROCEDIMIENTO
MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y DE LA RED
40072-P2-06





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	22 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	23 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	REFERENCIA	OBSERVACIONES
15/Julio/2004	Oficio sin número M1	Actualización solicitada por el titular del Departamento de Desarrollo, con el propósito de documentar políticas y procedimientos vigentes que aplica el área, para el cumplimiento de sus funciones. Actualización del procedimiento 40072-P1-04. Elaboración del procedimiento 40072-P2-04. Implementación del formato "Reporte de Servicio de Mantenimiento" (40072-P2-01-04).
23/Enero/2006	Oficio s/n de fecha 17 de enero de 2006 A2	Actualización solicitada por el titular del Departamento de Desarrollo, con el propósito de precisar algunas políticas y los procedimientos vigentes que se aplican en el área.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	24 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

HOJA DE VALIDACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	25 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

HOJA DE VALIDACIÓN

E L A B O R Ó

V A L I D Ó

COORDINACIÓN DE NORMATIVIDAD Y
DESARROLLO ADMINISTRATIVO

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	26 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

ANEXOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	27 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006

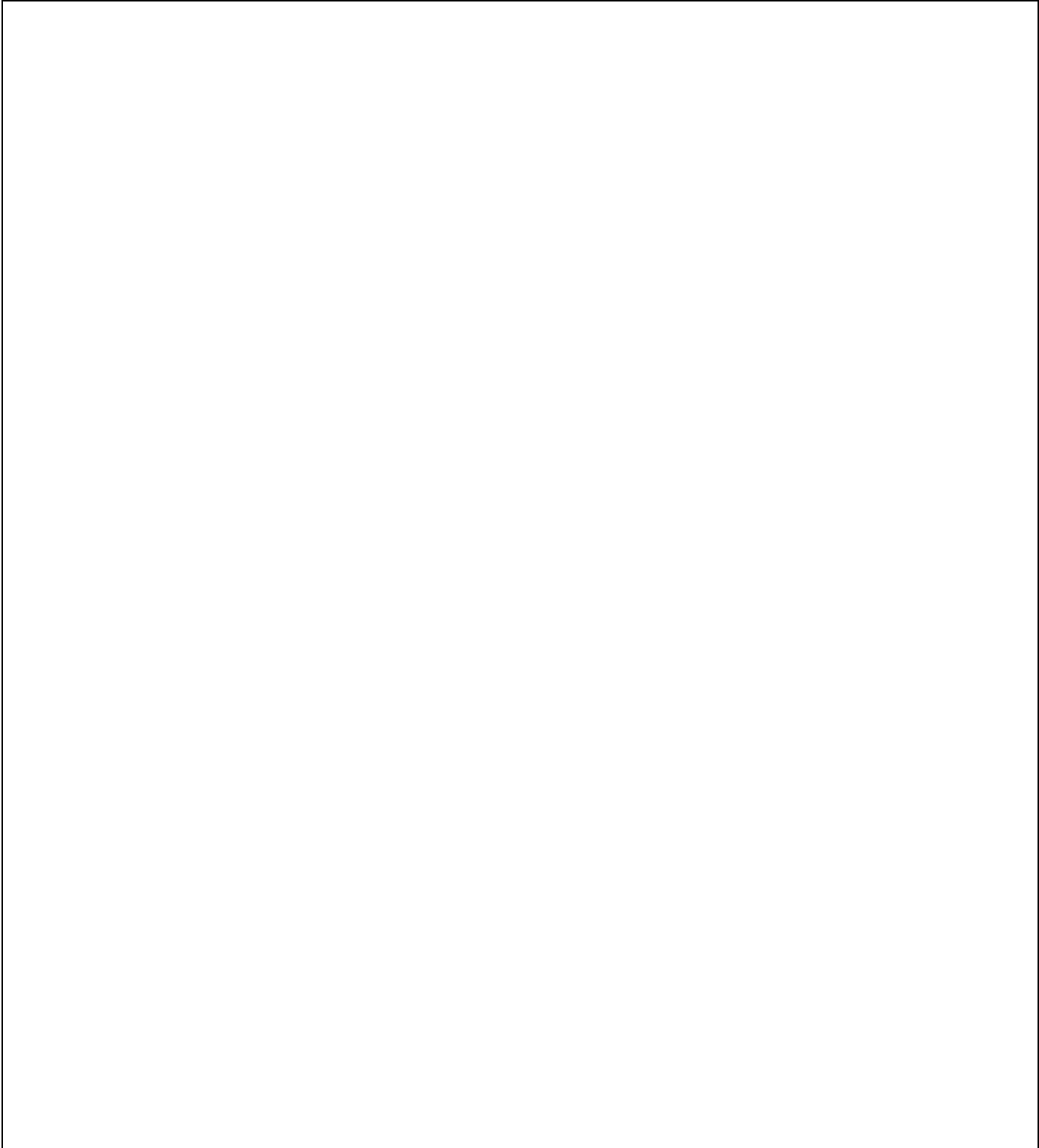
ANEXO 1

**Formato “Reporte de Servicios de
Mantenimiento” 40072-P2-01-04**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	28 DE 27		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	09	2000
ACTUAL.	22	02	2006





PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO

Secretaría de Administración y Finanzas

Dirección de Informática

Departamento de Desarrollo

REPORTE DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

FECHA		
DÍA	MES	AÑO

FOLIO:

NOMBRE DEL USUARIO:

DEPENDENCIA:

DIRECCIÓN:

ÁREA O DEPARTAMENTO:

SERVICIOS

<input type="checkbox"/> ASESORÍA A USUARIOS EN LA OPERACIÓN DE SUS SISTEMAS	<input type="checkbox"/> MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN AUTORIZADOS DE LA INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS
<input type="checkbox"/> CAPACITACIÓN A LOS USUARIOS	<input type="checkbox"/> FALLAS EN EL SISTEMA OPERATIVO DE LAS ESTACIONES DE TRABAJO QUE INHIBAN EN EL FUNCIONAMIENTO ADECUADO DE LA RED
<input type="checkbox"/> TRANSFERENCIAS AUTORIZADAS DE INFORMACIÓN A OTRAS INSTITUCIONES	<input type="checkbox"/> PROBLEMAS PARA ACCESAR AL SERVIDOR O A LOS RECURSOS DE ÉSTE
<input type="checkbox"/> RECUPERAR INFORMACIÓN NO DISPONIBLE EN EL SERVIDOR, DESDE CINTAS MAGNÉTICAS U OTRO MEDIO DE RESPALDO	<input type="checkbox"/> COMPARTICIÓN DE RECURSOS DE RED
<input type="checkbox"/> FUNCIONAMIENTO INCORRECTO DEL SISTEMA	<input type="checkbox"/> CONFIGURACIÓN DE ESTACIONES DE TRABAJO PARA CONEXIÓN CON EL SERVIDOR DE RED
<input type="checkbox"/> ELABORACIÓN DE REPORTES ESPECIALES EN PAPEL, MEDIOS MAGNÉTICOS O PARA CONSULTA EN EL MONITOR DEL USUARIO	<input type="checkbox"/> OTROS

DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO:

OBSERVACIONES:

--

ATENDIÓ _____ NOMBRE Y FIRMA	RECIBIÓ SERVICIO _____ NOMBRE Y FIRMA	Vo. Bo. _____ DEPARTAMENTO DE DESARROLLO
--	---	--