1. **0PROPÓSITO.**

Analizar, diseñar y desarrollar nuevas aplicaciones informáticas para sistematizar los procesos administrativos, así como actualizar o modificar las que se encuentran en uso, mediante la utilización de tecnología de punta, con el objetivo de optimizar la prestación de los servicios que se brindan y obtener información clara, rápida y precisa para una mejor toma de decisiones.

1. **ALCANCE.**

Este procedimiento está dirigido a todo el personal administrativo, padres de familia, alumnos y docentes de la Secretaría de Educación Pública y Cultura, participan el Jefe del Departamento de Métodos y Procedimientos, el Analista Programador del Departamento de Métodos y Procedimientos y el Jefe del Departamento de Soporte Técnico.

Inicia cuando las áreas administrativas solicitan el servicio de análisis, diseño, modificación, actualización y desarrollo de nuevas aplicaciones Informáticas y termina cuando se captura en el sistema de mesa de ayuda la fecha de atención a la solicitud.

Este procedimiento da cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, elemento 7.3, 7.5.

1. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

La captura y utilización de la información es responsabilidad del área que retroalimenta el sistema.

Es responsabilidad exclusiva de la Dirección de Sistemas e Informática la modificación y actualización de los sistemas de información.

**4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.**

|  |  |
| --- | --- |
| No aplica |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró:**  **C. Humberto Bastidas Ortiz**  **Director de Sistemas e Informática** | **Revisó:**  **Lic. Sinaí Burgueño Bernal**  **Supervisor de Procedimientos** | **Validó:**  **Lic. Rosmery Osuna Patrón**  **Representante de la Dirección** | **Aprobó:**  **Ing. Felipe Álvarez Ortega**  **Alta Dirección** |
|  | C:\Users\sinaiburgueno\Pictures\firma.jpg |  |  |

**5. REGISTROS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Registro** | **Código** | **Tiempo de Retención** | **Localización y Acceso** | **Disposición de los Registros** |
| Seguimiento de Actividades | RDSI-02.01 | 1 Año | SGP | SGP |
| Análisis de Información | RDSI-02.02 | 1 Año | SGP | Destrucción |
| Calendarización de Desarrollo de Módulos | RDSI-02.03 | 1 Año | SGP | SGP |
| Oficios de Derechos | RDSI-02.04 | 1 Año | SGP | Archivo Muerto |
| Evaluación de Proveedores | RDSI-02.05 | 1 Año | SGP | Archivo Muerto |
| Solicitud de Servicios | RDSI-01.01 | 1 Año | Base de Datos | Base de Datos |

**6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

**Usuario:** Persona que utiliza los sistemas y equipo de cómputo.

**Diagramar:** Es una notación gráfica para representar información de un determinado proceso, permitiendo comunicar con mayor eficacia.

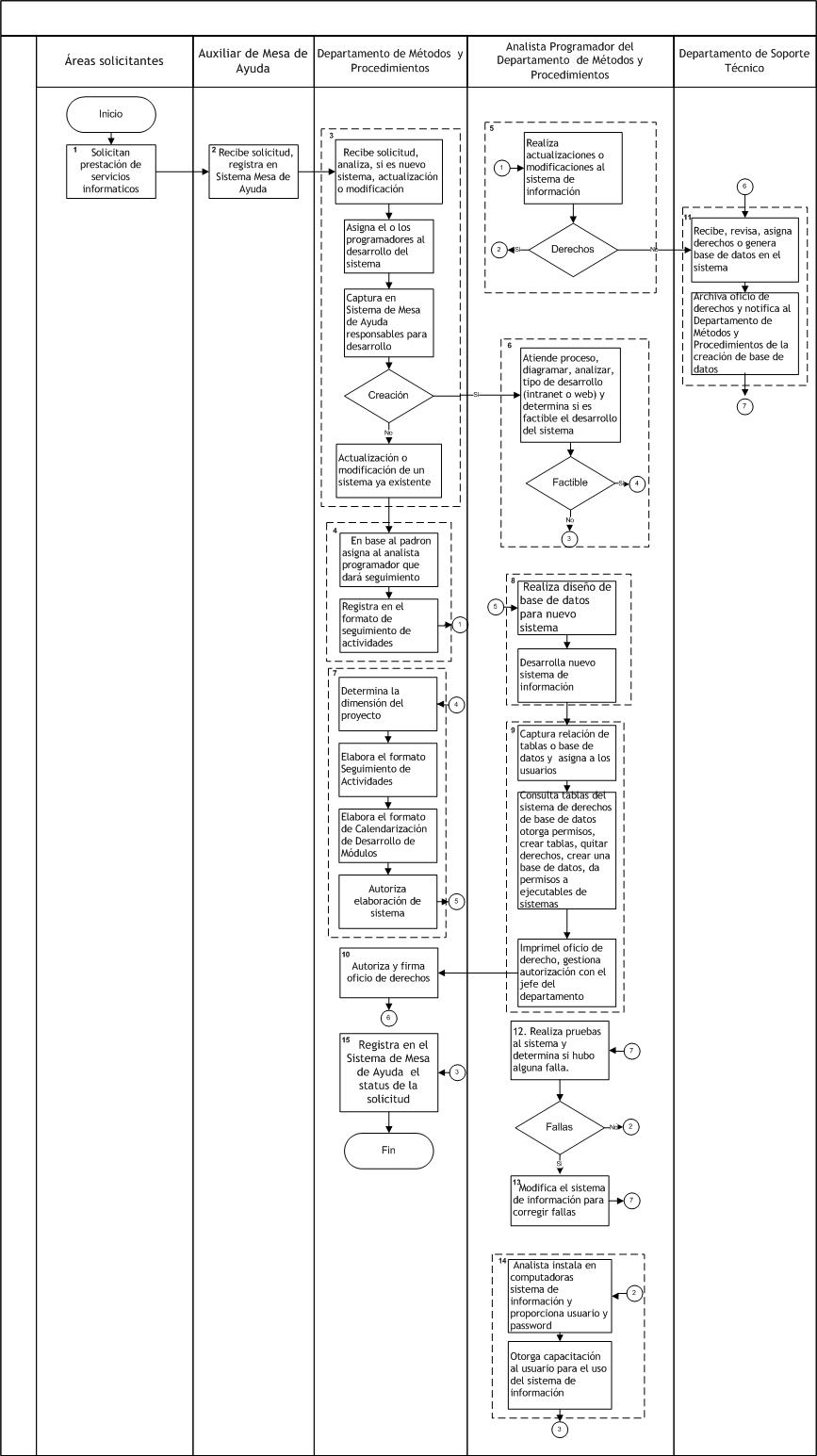
**Ejecutable:** Es un archivo diseñado para poder iniciar un programa.

**Password:** Es la contraseña única para ingresar a un sistema de información.

**Status:** Nivel de atención en el que se encuentra una solicitud.

**SGP:** Software Gantt Proyect

**7. DIAGRAMA DE FLUJO.**

****

**8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

| **Responsable** | **Actividad** | **Tareas** | **Registro** |
| --- | --- | --- | --- |
| Áreas solicitantes | 1. **Solicitan servicios informáticos.** | * 1. Solicitan prestación de servicios informáticos. | ------ |
| Auxiliar de Mesa de Ayuda | 1. **Reciben solicitudes de servicios.** | * 1. Reciben solicitud, registra en Sistema de Mesa de Ayuda y turna al Departamento de Métodos y Procedimientos. | Solicitud de Servicios  RDSI-01.01 |
| Departamento de Métodos y Procedimientos | 1. **Identifica el tipo de servicio.** | * 1. Recibe solicitud, analiza, consulta el catálogo de sistemas para determinar si le están requiriendo un nuevo sistema de información, actualizar o modificar el que se encuentra en uso.   2. Asigna el o los programadores al desarrollo del sistema.   3. Captura en el Sistema de Mesa de Ayuda él nombre o nombres de los responsables de su desarrollo.   4. Si se solicita la creación de un sistema nuevo, pasa a tarea 6.1. Si es para alguna actualización o modificación de un sistema ya existente continúa. | ------ |
| Departamento de Métodos y Procedimientos | 1. **Asigna solicitud al analista programador correspondiente.** | * 1. Con base al padrón de sistema, se asigna al analista programador que dará seguimiento al caso.   2. Registra en el formato de seguimiento de actividades, código RDSI-02.01. | Seguimiento de actividades  RDSI-02.01 |
| Analista Programador del Departamento de Métodos y Procedimientos | 1. **Realiza las modificaciones solicitadas** | * 1. Realiza las actualizaciones o modificaciones solicitadas al sistema de información y determina si se requiere derechos a tablas de base de datos.   2. Si requiere derechos, pasa a la actividad 11.1, si no requiere derechos pasa a actividad 14.1. | ------ |
| Analista Programador del Departamento de Métodos y Procedimientos | 1. **Realiza análisis de la información en coordinación con el área solicitante.** | * 1. Visita el área para atender el proceso y diagramar, analiza, recaba los formatos utilizados, determina el tipo de desarrollo (intranet o web) y determina si es factible el desarrollo del sistema.   2. Si es factible, informa al Jefe del Depto. para su análisis, continua en tarea 7.1, si no es factible pasa a tarea 15.1. | Análisis de Información  RDSI-02.02 |
| Departamento de Métodos y Procedimientos | 1. **Realiza la calendarización de actividades para el desarrollo del sistema.** | * 1. Con base en la información recabada en el área solicitante, se determina la dimensión del proyecto.   2. Elabora el formato Seguimiento de Actividades, código RDSI-02.02.   3. Elabora el formato de Calendarización de Desarrollo de Módulos, código RDSI-02.03.   4. Autoriza la elaboración del sistema. | Seguimiento de Actividades  RDSI-02.01  Calendarización de Desarrollo de Módulos RDSI-02.03 |
| Analista Programador del Departamento de Métodos y Procedimientos | 1. **Diseña base de datos para el nuevo sistema de información y lo desarrolla.** | * 1. Realiza el diseño de la base de datos para el nuevo sistema.   2. Desarrolla el nuevo sistema de información. | ------ |
| Analista Programador del Departamento de Métodos y Procedimientos | 1. **Elabora oficio para la creación de base de datos o derechos a base de datos/tablas.** | * 1. Captura relación de tablas o base de datos y las asigna a los usuarios correspondientes.   2. Consulta las tablas del sistema de derechos de base de datos para solicitar: otorgar permisos, crear tablas, quitar derechos, crear una base de datos, otorgar permisos a los ejecutables de los sistemas; dependiendo de la necesidad.   3. Imprime el oficio de derecho, código RDSI-02.04 y gestiona autorización con el jefe del departamento. | Oficio de Derechos RDSI-02.04 |
| Departamento de Métodos y Procedimientos | 1. **Autoriza y firma el oficio de derechos.** | * 1. Autoriza y firma oficio de derechos y turna al Departamento de Soporte Técnico para la asignación de derechos o creación de base de datos. | ------ |
| Departamento de Soporte Técnico. | 1. **Recibe, asigna derechos en la base de datos y/o crear base de datos.** | * 1. Recibe, revisa, asigna derechos o genera base de datos en el sistema, de acuerdo a las especificaciones del oficio de derechos, código RDSI-02.04.   2. Archiva oficio de derechos y notifica por escrito o verbal al Departamento de Métodos y Procedimientos de la creación de base de datos. | ------ |
| Analista Programador del Departamento de Métodos y Procedimientos. | 1. **Realiza pruebas al sistema.** | * 1. Realiza pruebas al sistema y determina si hubo alguna falla.   2. Si hubo una falla, pasa a la tarea 13.1, si no se presentó ninguna falla pasa a tarea 14.1. | ------ |
| Analista Programador del Departamento de Métodos y Procedimientos. | 1. **Realiza correcciones al sistema.** | * 1. Modifica el sistema de información para corregir fallas y pasa a la tarea 12.1. | ------ |
| Analista Programador del Departamento de Métodos y Procedimientos. | 1. **Acude al área solicitante a instalar el sistema y otorgar capacitación.** | * 1. Analista programador instala en las computadoras el sistema de información y proporciona el usuario y el password al solicitante para acceso al sistema.   2. Otorga capacitación al usuario para el uso del sistema de información y notifica por escrito o verbal al jefe del Departamento la atención a la solicitud. | ------ |
| Departamento de Métodos y Procedimientos | 1. **Registra en el Sistema de Mesa de Ayuda fecha de atención.** | * 1. Registra en el Sistema de Mesa de Ayuda el status de la solicitud. | ------ |
| Fin del procedimiento | | | |

**9. PRODUCTOS**

|  |
| --- |
| ***Productos*** |
| Diseño y actualización de Sistemas Informáticos. |

**10. CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Revisión** | **Fecha** | **Revisó** | **Aprobó** | **Descripción del cambio** |
| 00 | 18/01/2016 | RD / SP | AD | -Se crea procedimiento Análisis, Diseño y Desarrollo de Nuevas Aplicaciones Informáticas con código PDSI-02.  -Se crean registros Seguimiento de Actividades con código RDSI-02.01, Análisis de Información con código RDSI-02.02, Calendarización de Desarrollo de Módulos con código RDSI-02.03, Oficio de Derechos con código RDSI-02.04. |
| 01 | 01/02/2016 | RD/SP | AD | En sustitución del Lic. Ramón Rey Espinoza Valenzuela Firma el Procedimiento el Ing. Urías Manuel Coronel Urías como Director de Sistemas e Informática. |
| 02 | 12/01/2017 | RD/SP | AD | En sustitución del Lic. Adolfo Duarte Calderón Firma el Procedimiento el Ing. Felipe Álvarez Ortega como Director General de Servicios Administrativos. |
| 03 | 01/03/2017 | RD/SP | AD | En sustitución del Ing. Urías Manuel Coronel Urías Firma el Procedimiento el C. Humberto Bastidas Ortiz Director de Sistemas e Informática. |
| 04 | 21/06/2017 | RD/SP | AD | -En el punto 5. Registros, se incluye cuadro descriptivo, con tiempo de retención, localización y acceso, y disposición de los registros. |

\*RD = Representante de la Dirección, SP = Supervisor de Procedimiento y AD = Alta Dirección