



No. Control:
PP-DAS-STI-01

Revisión: 10

Fecha entrada en vigor:
10 de agosto de 2015

Dirección de Acreditación y Sistemas

CONTROL DE FIRMAS

Elaboración:

Lic. Mireya Rodríguez Navarro
Jefe de Departamento de Pruebas
e Implementación de Sistemas

Lic. Roberto Correa Reyes
Jefe de Departamento de
Administración de Bases de Datos

Lic. Marisol Chávez Nájera
Jefe de Departamento de
Análisis y Diseño de Sistemas

Revisión:

Dr. Luis Antonio Pérez González
Subdirector de Tecnologías de la Información

Aprobación:

Ing. Román Acosta Solís
Director de Acreditación y Sistemas



No. Control:
PP-DAS-STI-01

Revisión: 10

Fecha entrada en vigor:
10 de agosto de 2015

Dirección de Acreditación y Sistemas

Control de Cambios			
No. Rev.	Páginas Afectadas	Descripción del Cambio	Fecha de Emisión
10	1	Se actualiza el nombre de los Jefes de Departamento.	10 de agosto de 2015
	4	Se actualizan los participantes de cada uno de los subprocesos.	
	5	Se actualiza los insumos Solicitud de información en oficio con la especificaciones requeridas por Solicitud de información por oficio, correo o por SATTIC con las especificaciones requeridas. Se actualiza requisitos.	
	6	Se elimina el Recurso "Procedimiento de Inscripción, Acreditación y Certificación". Se actualiza los requisitos.	
	7	Se actualiza el nombre de la Subdirección de Información y Calidad por Subdirección de Información y Estadística.	
	8	Se actualiza el insumo Solicitud de cambios SASAOL por "Solicitud registrada en el (SATTIC)". Se actualiza la No Conformidad errores de ejecución por errores de requisición. Se elimina el Recurso Lenguaje de programación. Se actualiza el Recurso Centro de Datos por Centro de Datos Externo. Se actualiza el indicador "Tiempo en días para la entrega de base consolidadas del SASAOL".	



No. Control:
PP-DAS-STI-01

Revisión: 10

Fecha entrada en vigor:
10 de agosto de 2015

Dirección de Acreditación y Sistemas

	<p>9</p>	<p>Se elimina "Elaborar Formatos del MAAGTICSI referente al Desarrollo de Soluciones Tecnológicas" y Bitácora de acuerdos con las áreas del INEA que operan los sistemas administrativos.</p> <p>Se actualizaron los requisitos: Solicitud de cambio por Casos de uso.</p> <p>Se integra el producto Sistema de Control de Gestión.</p>	
	<p>13</p>	<p>Se eliminan los criterios: Plantillas para "Sitios de Internet del Gobierno Federal" y "Manual de Imagen del Gobierno Federal para sitios de Internet" y "Guía de Desarrollo de sitios Web de APPF".</p>	
	<p>15,16</p>	<p>Se elimina el subproceso de "Administración de los servicios de capacitación y colaboración a través de conferencias WEB".</p>	
	<p>17</p>	<p>Se actualiza características del producto.</p>	
	<p>4,5,7,9,11,13,16,17</p>	<p>Se cambia en la columna 5. Métodos los Documentos "Reglas de Adaptación" por Instructivos de Trabajo"</p>	
<p>09</p>	<p>15,16,17</p>	<p>Se integra al plan el subproceso: Administración de los servicios de capacitación y colaboración a través de conferencias WEB. Se integra al plan el subproceso: Administración de los reportes Externos y de Aplicación utilizados por el SASA en Línea.</p>	<p>26 de agosto de 2013</p>



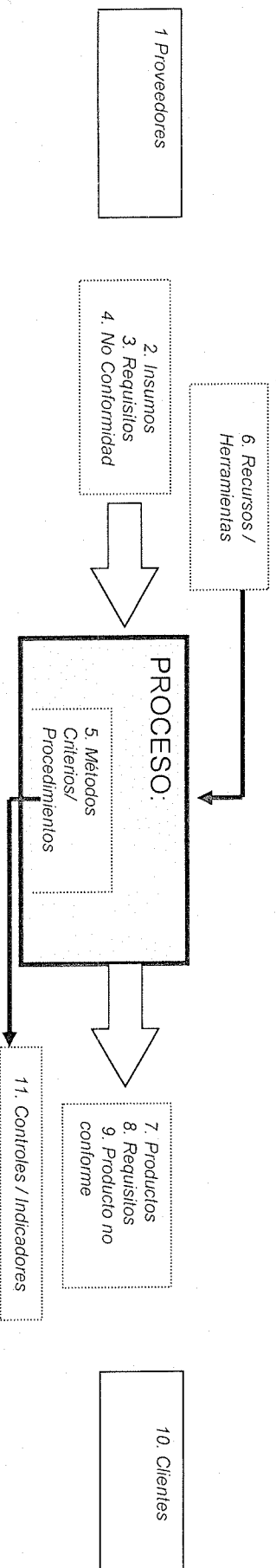
No. Control: PP-DAS-STI-01

Revisión: 10

Fecha entrada en vigor: 10 de agosto de 2015

Dirección de Acreditación y Sistemas

DIAGRAMA GLOBAL DEL PROCESO:



2. DEFINICIÓN DEL PROCESO:

Proceso:	Administración de Tecnologías de Información
Subprocesos Operativos:	Extracción de información y atención de usuarios del SASA Actualización del almacén de datos e inteligencia de negocios del SASAOL Atención a usuarios de tecnologías de información administrativas Administración de servicios de conectividad a Internet para plazas comunitarias y coordinaciones de zona Mantenimiento de los servicios Web de INEA Administración de los reportes externos y de Aplicación utilizados por el SASA en Línea.
Dueño (responsable) del Proceso:	Subdirector de Tecnologías de la Información
Subdirección/Área:	Subdirección de Tecnologías de la Información
Participantes/Áreas:	Institutos Estatales y Delegaciones, Coordinaciones de Zona, Áreas de Oficinas Centrales del INEA; Subdirector de Tecnologías de la Información , (1) Técnico Superior, Jefe de Departamento de Pruebas e Implementación de Sistemas , (4) Enlace PA2, (1) CUSE, (1) Investigador Especializado, (1) <i>Profesional Dictaminador SE</i> , (1) <i>Jefe de Oficina</i> , Jefe de Departamento de Administración de Bases de Datos , Jefe de Departamento de Análisis y Diseño de Sistemas (1) <i>Profesional Dictaminador</i> , (1) Técnico Superior.
Objetivo del Proceso:	Administrar los sistemas de información, bases de datos para mejorar y solucionar los procesos y servicios educativos del INEA.
Requisitos ISO 9001 relacionados:	4.2.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.5.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5

No. Control:
PP-DAS-STI-01

Revisión: 10

Fecha entrada en vigor:
10 de agosto de 2015

Dirección de Acreditación y Sistemas

Subproceso: Extracción de información y atención a usuarios del SASA
Objetivos: Proporcionar información de la población atendida por el INEA a personal institucional, a otros organismos de la Administración Pública Federal y a los sistemas que dan soporte a la operación del Instituto, para la toma de decisiones y seguimiento a programas o proyectos y retroalimentación a SASA.
 Atender y solucionar las sugerencias de mejoras, quejas o incidencias de los usuarios de SASA.

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO

1. Proveedor	2. Insumos	3. Requisitos	4. No conformidades	5. Métodos / Criterios /Procedimientos	6. Recursos/ Herramientas	7. Productos	8. Requisitos	9. Producto no conforme	10. Clientes
Direcciones y Subdirecciones de Área de Oficinas Centrales	Solicitud de información por correo, SATTIC y oficina con las especificaciones requeridas.	Especificaciones y criterios de extracción claras y precisas de la información	Oficio no autorizado por el responsable del área y que la información, especificaciones y criterios de extracción no sean claras y precisas	Instructivo de Trabajo para la extracción de información del Sistema Automatizado de Seguimiento y Acreditación SASA	Programas para extraer y/o consultar la información en diferentes lenguajes de programación.	Información generada con las especificaciones requeridas	Entrega mediante correo o SATTIC y oficina, firmado por el titular de Acreditación y Sistemas, con especificaciones solicitadas	Información generada sin las especificaciones solicitadas	Direcciones y Subdirecciones de Área de Oficinas Centrales
Organismos de la Administración Pública Federal	Solicitud de Servicio de TIC generado en el SATTIC o por oficina, con los cambios, propuestas de mejoras, problemáticas o inconsistencias en SASA.	Especificar módulo del sistema y detalle de la situación presentada o mejora solicitada con ejemplos y/o pantallas	No se especificó el módulo del sistema ni se detalló la situación presentada o mejora solicitada y no contiene ejemplos ni pantallas.	Manual de Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicación y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI)	Equipo de cómputo Software (MS-Office, Crystal, SQL) Telecomunicaciones Personal Sistema de Atención a	Registros actualizados en la base de datos, aplicaciones, y/o procedimientos corregidos de acuerdo a solicitud requerida	Visualización de los cambios y/o información completa y validada en la base de datos, aplicaciones, y/o	Registros sin actualizar y/o información incompleta en la base de datos, aplicaciones	Organismos de la Administración Pública Federal Institutos Estatales y Delegaciones



Plan de calidad de proceso:
Administración de Tecnologías de Información

<p>No. Control: PP-DAS-STI-01</p>	<p>Revisión: 10</p>	<p>Fecha entrada en vigor: 10 de agosto de 2015</p>	<p>Dirección de Acreditación y Sistemas</p>					
			<p>Manual de usuario y criterios de operación de SASA, vigente. Instructivo de Trabajo para la atención y solución a solicitudes de usuarios de SASA en línea Reglas de Operación del Programa Atención a la Demanda de Educación para Adultos (INEA), vigentes. Normas de Control Escolar Relativas a la Inscripción, Acreditación y Certificación de Educación Básica para Adultos (INEA), vigentes.</p>					
				<p>Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SATTIC)</p>		<p>procedimientos</p>	<p>s, y/o procedimientos no corregidos de acuerdo a solicitud requerida.</p>	



No. Control:
PP-DAS-STI-01

Revisión: 10

Fecha entrada en vigor:
10 de agosto de 2015

Dirección de Acreditación y Sistemas

				Documento de Seguridad de INEA.					
--	--	--	--	---------------------------------------	--	--	--	--	--

11. INDICADORES DE PROCESO

NOMBRE	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADES	META
Solicitudes de Información y/o cambios en el SASA	(Solicitudes resueltas en el trimestre/ solicitudes recibidas en el trimestre) x 100	% Trimestral	100%



No. Control: PP-DAS-STI-01	Revisión: 10	Fecha entrada en vigor: 10 de agosto de 2015	Dirección de Acreditación y Sistemas
-------------------------------	--------------	---	--------------------------------------

Subproceso: **Actualización del almacén de datos e Inteligencia de negocios del SASAOL**
 Objetivo: Mantener actualizado el almacén de datos del SASAOL para retroalimentar el Dataware House Institucional.

1. Proveedor	2. Insumos	3. Requisitos	4. No conformidades	5. Métodos / Criterios / Procedimientos	6. Recursos/ Herramientas	7. Productos	8. Requisitos	9. Producto no conforme	10. Clientes
Subdirección de Información y Estadística	Solicitud de servicio de TIC registrada en el (SATIC)	El requerimiento claramente descrito y registrado en el Sistema de Atención a Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SATIC)	Solicitud sin las especificaciones claras, se registra con estatus de Cerrado- No Conformidad dentro del (SATIC).	Instructivo de Trabajo para la generación del Dataware-House Manual de Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI) Documento de seguridad del INEA.	Servidores. Bases de datos SQL Server. Conectividad al centro de datos externo. Personal Computadora personal Componentes de SQL Server: DTS's JOB's Sistema de Atención a Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SATIC)	Servicio de Dataware House empacado por Estado.	Consolidado mensual de información del SASA optimizado de los 32 estados que se pueda desempacar individualmente y traslado del centro de datos al INEA en los primeros 5 días de cada mes.	No consolidar los 32 estados, que no se pueda desempacar algún archivo, que no se entregue dentro de los 5 días establecidos, se registra con estatus de Cerrado - Producto No conforme dentro del (SATIC)	Subdirección de Información y Estadística

				Plan de calidad de proceso: Administración de Tecnologías de Información	
No. Control: PP-DAS-STI-01	Revisión: 10	Fecha entrada en vigor: 10 de agosto de 2015	Dirección de Acreditación y Sistemas		

11. Indicadores de Proceso.

NOMBRE	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADES	META
Tiempo en días para la entrega de bases consolidadas del SASAOL	<p>Se calcula de manera mensual</p> $\sum \text{Días transcurridos en que se realizó la entrega de las 32 bases empacadas, después del último día del mes / Número de meses}$	Número de días (Trimestral)	< = 5 días



Administración de Tecnologías de Información

No. Control:
PP-DAS-STI-01

Revisión: 10

Fecha entrada en vigor:
10 de agosto de 2015

Dirección de Acreditación y Sistemas

Subproceso: **Atención a usuarios de Tecnologías de Información Administrativas.**
Objetivo: Atender nuevas necesidades de Tecnologías de Información y solucionar incidentes técnico-operativos de las aplicaciones implementadas.

1. Proveedor	2. Insumos	3. Requisitos	4. No conformidades	5. Métodos / Criterios /Procedimientos	6. Recursos/ Herramientas	7. Productos	8. Requisitos	9. Producto no conforme	10. Clientes
Direcciones de Área del INEA Institutos Estatales y Delegaciones del INEA	Solicitud de servicio de TIC registrada en el (SATIC)	En el SATIC especificación clara y concisa del requerimiento, señalando la justificación e impacto de la solicitud	Cuando el servicio se rechaza al solicitante por no cumplir con los Requisitos de este Subproceso.	Especificaciones (Criterios) para establecer prioridad de atención. Realizar pruebas de validación e implementación. Instructivo de Trabajo de atención a usuarios de Tecnologías de Información Administrativas Manual de Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTCSI)	Lenguajes de programación Internet Telecomunicaciones Equipo de cómputo Personal Correo electrónico Sistema de Atención a Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SATIC)	Servicio de atención técnica y de operación a usuarios de las siguientes aplicaciones: 1-Sistema de Servicios Administrativos (SSA). 2-Sistema Integral del Almacén Central (SIACE) 3- Nómina Institucional de Oficinas Centrales y Delegaciones (SIRH). 4-Sistema de Contabilidad (SIA).	Operando acorde con solicitud	Cuando el Producto / Servicio no cumple con los requisitos especificados por el solicitante.	Direcciones de Área del INEA Institutos Estatales y Delegaciones del INEA



No. Control:
PP-DAS-STI-01

Revisión: 10

Fecha entrada en vigor:
10 de agosto de 2015

Dirección de Acreditación y Sistemas

			Documento de Seguridad de INEA			5- Sistema de Control de Requerimientos de Material Didáctico (SIMADI)			
						6-Sistema de Control de Gestión			
						7- Nuevas aplicaciones implementadas por la STI			

11. INDICADORES DE PROCESO

NOMBRE	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADES	META
Atención a solicitudes operativas de los sistemas administrativos.	(Solicitudes atendidas / Total de solicitudes recibidas en el periodo) X 100	% Trimestral	100%
Atención de nuevas necesidades de TI	(Solicitudes nuevas de TI / Total de solicitudes recibidas en el periodo) X 100	% Anual	100%

No. Control:
PP-DAS-STL-01

Revisión: 10

Fecha entrada en vigor:
10 de agosto de 2015

Dirección de Acreditación y Sistemas

Subproceso: **Administración de servicios de conectividad a Internet para plazas comunitarias y coordinaciones de zona**
Objetivos: Gestionar el servicio de Internet para plazas comunitarias y coordinaciones de zona.

1. Proveedor	2. Insumos	3. Requisitos	4. No conformidades	5. Métodos/Criterios /Procedimientos	6. Recursos/ Herramientas	7. Productos	8. Requisitos	9. Producto no conforme	10. Clientes
Subdirección de Atención Educativa Institutos Estatales y Delegaciones	Relación de Plazas Comunitarias y Coordinaciones de Zona en operación y autorizadas, sin conectividad a Internet. Solicitud de servicio de TIC registrada en el SATTIC	Autorización de Plazas Comunitarias de nueva creación y en operación (Oficios). Reporte de falla inmediato y con datos completos.	Plazas autorizadas sin infraestructura tecnológica para instalación del servicio de conectividad. El proveedor no da con el sitio por datos incompletos en SINAPLAC. Reporte de falla de servicio de Internet sin información completa. (SATTIC)	Criterios: Convenio de colaboración suscrito, el 28 de junio de 2002, entre INEA y SCT para el programa de conectividad e-México. Contratos vigentes para Servicios Instructivo de Trabajo para la Administración de Servicios de Conectividad a Internet para Plazas Comunitarias y Coordinaciones de Zona Manual de Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de	Sistema de Monitoreo (SCT) Paquetería (MS Office) Correo electrónico Servicio de Internet Personal de apoyo. Equipo de cómputo Papelería Servicio telefónico. Sistema de Atención a Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SATTIC)	Servicios de conectividad de Internet funcionando a través de proveedores del servicio	Servicio digital satelital: • Ancho de banda mínimo de 250 Kbps de la Estación Terrena Terminal (ETT) a la ETM Servicio ADSL: • Ancho de banda mínimo de 512 Kbps de la ETM a la ETE	Sin seguimiento de reportes de falla de servicio de Internet	Institutos Estatales y Delegaciones



No. Control:
PP-DAS-STI-01

Revisión: 10

Fecha entrada en vigor:
10 de agosto de 2015

Dirección de Acreditación y Sistemas

			la Información (MAAGTICSI)	Instructivo para la emisión de Contratos (No documentado)	Documento de seguridad del INEA.				

11. INDICADORES DE PROCESO

NOMBRE	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADES	META
Porcentaje de solicitudes del SATIC atendidas con categoría CONECTIVIDAD	(Numero de solicitudes resueltas / solicitudes recibidas) x 100	% Trimestral	>= 70 %



Plan de calidad de proceso:
Administración de Tecnologías de Información

No. Control:
PP-DAS-STL-01


Revisión: 10

Fecha entrada en vigor:
10 de agosto de 2015

Dirección de Acreditación y Sistemas

Subproceso: **Mantenimiento de los servicios Web del INEA.**
Objetivo: Publicar y mantener actualizados los contenidos educativos y servicios Web en los portales Institucionales

1. Proveedor	2. Insumos	3. Requisitos	4. No conformidades	5. Métodos/Criterios /Procedimientos	6. Recursos/Herramientas	7. Productos	8. Requisitos	9.Producto no conforme	10. Clientes
Direcciones de Area Institutos Estatales y Delegaciones	Solicitud de servicio de TIC registrada en el SATIC	Información clara y precisa de los requerimientos por parte del solicitante Indicado la Justificación e impacto de la solicitud. Vía electrónica Contenido anexo a la solicitud (En caso de existir)	Cuando el requerimiento no contiene la información clara y precisa de la actualización y/o publicación al Portal Institucional Cuando no sea vía electrónica Cuando no se reciba el archivo anexo a la solicitud (en caso de existir)	Instructivo de Trabajo de publicación y actualización del portal Institucional. Manual de Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICS) Documento de Seguridad del INEA	Servidores de desarrollo (hardware) Software: - Editor HTML - Editor de imágenes y animaciones - Editor de programación -Sistema de Atención a Tecnologías de la Información y Comunicaciones -Manejador de Base de Datos Personal de Apoyo Correo electrónico	Portales Institucionales: Web: INEA y CONEVYT con contenidos actualizados Portal Local CONEVYT con contenido actualizado	Información actualizada y operando acorde con solicitud actualizada	Cuando la información publicada no cumple con los requisitos del solicitante, no este actualizado o y operando	Institutos Estatales y Delegaciones Direcciones del Área.

		Plan de calidad de proceso: Administración de Tecnologías de Información	
No. Control: PP-DAS-STI-01	Revisión: 10	Fecha entrada en vigor: 10 de agosto de 2015	Dirección de Acreditación y Sistemas

11. INDICADORES DE PROCESO

NOMBRE	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADES	META
Solicitudes atendidas para actualizar el Portal	(Número de solicitudes atendidas / total de solicitudes recibidas) x 100	% Trimestral	100%



Plan de calidad de proceso:
Administración de Tecnologías de Información

No. Control:
PP-DAS-STI-01

Revisión: 10

Fecha entrada en vigor:
10 de agosto de 2015

Dirección de Acreditación y Sistemas

Subproceso: Administración de los reportes Externos y de Aplicación utilizados por el SASA en Línea.
Objetivos: Mantener actualizadas las carpetas de Reportes Externos y de Aplicación, activos en el sitio del Infowiew para generar informes específicos de acuerdo a las necesidades específicas de las áreas de Oficinas Centrales e Institutos Estatales.

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO

1. Proveedor	2. Insumos	3. Requisitos	4. No conformidad	5. Métodos / Criterios /Procedimientos	6. Recursos/ Herramientas	7. Productos	8. Requisitos	9. Producto no conforme	10. Clientes
Direcciones y Subdirecciones de Área de Oficinas Centrales.	Solicitud de Servicio TIC generada en el SATTIC en la categoría de SICONREP	Registro de la solicitud de SATTIC. Código fuente de los reportes en archivo .rpt.	Cuando no se cumplan los requisitos que se especifican	Manual de Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI), vigente. Manual de usuario y criterios de operación del SATTIC. Instructivo de Trabajo de Administración de los reportes Externos y de Aplicación utilizados por el	Equipo de cómputo. Software: Crystal Reports XI Release 2, Business Objects XI Release 2, Infowiew Business Objects Enterprise. Navegador de Internet. Telecomunicaciones.	Reporte (s) activos y actualizados en el Infowiew de Business Objects.	Información generada a través de la ejecución del reporte publicado.	Reporte no visible en el Infowiew. Error en la Conexión a la Base de Datos (ODBC)	Direcciones y Subdirecciones de Área de Oficinas Centrales. Institutos Estatales y Delegaciones
Institutos Estatales y Delegaciones.	Código fuente del (os) reportes a publicar y/o republicar.	Especificación clara y concisa en la solicitud señalando justificación e impacto. Especificación de la ruta de almacenamiento del (os) reportes. Anexar los parámetros necesarios para la publicación del reporte.							



No. Control:
PP-DAS-STI-01

Revisión: 10

Fecha entrada en vigor:
10 de agosto de 2015

Dirección de Acreditación y Sistemas

				SASA en Línea (No documentado)	Información y Comunicaciones (SATIC)				
				Manual de usuario y criterios de operación de CrystalReports XI Release 2.					
				Manual de usuario y criterios de operación de Business Objects XI Release 2.					
				Manual de usuario de Infoview Business Objects Enterprise.					

11. INDICADORES DE PROCESO

NOMBRE	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADES	META
Solicitudes de SICONREP	(Solicitudes atendidas en el trimestre/ solicitudes recibidas en el trimestre) x 100	% Trimestral	100%