



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO  
DE LOS TRABAJADORES

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

### HOJA DE AUTORIZACIÓN

ELABORÓ

Dirección de Tecnologías de la Información

REVISÓ

Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación

### APROBACIÓN

El presente documento cuenta con la opinión favorable del Comité de Mejora Regulatoria Interna bajo el Acuerdo No. COM-245-080724 en su Quinta sesión extraordinaria celebrada el día 8 de julio de 2024. Asimismo, fue aprobado por el H. Consejo Directivo en su Nonagésima Octava sesión ordinaria de fecha 24 de octubre de 2024, bajo el Acuerdo No. CD ME 91 - 241024.



## ÍNDICE

Introducción.....	6
I. Propósito del Manual.....	7
II. Tabla de Control de Cambios.....	7
III. Ámbito de Aplicación.....	7
IV. Marco Jurídico Administrativo.....	8
V. Procedimientos.....	13
1. Atención de Incidentes en la Plataforma SAP.....	13
a) Objetivo.....	13
b) Políticas de Operación.....	13
c) Usuarios/as Internos.....	13
d) Usuarios/as Externos.....	13
e) Descripción Narrativa.....	14
f) Diagrama de Flujo.....	16
2. Gestión de Usuarios/as para Consulta de Base de Datos.....	18
a) Objetivo.....	18
b) Políticas de Operación.....	18
c) Usuarios/as Internos.....	18
d) Usuarios/as Externos.....	18
e) Descripción Narrativa.....	19
f) Diagrama de Flujo.....	20
3. Gestión de Usuarios/as para Operar la Plataforma SAP.....	23
a) Objetivo.....	23
b) Políticas de Operación.....	23
c) Usuarios/as Internos.....	23
d) Usuarios/as Externos.....	23
e) Descripción Narrativa.....	24
f) Diagrama de Flujo.....	25
4. Gestión de Baja de Usuarios/as de los Sistemas Administrados por la Dirección de Tecnologías de la Información.....	26
a) Objetivo.....	26
b) Políticas de Operación.....	26
c) Usuarios/as Internos.....	26
d) Usuarios/as Externos.....	26
e) Descripción Narrativa.....	27
f) Diagrama de Flujo.....	28

5.	Solicitud de Permisos Especiales para Usuarios/as de Base de Datos en Ambientes Bajos.....	30
a)	Objetivo.....	30
b)	Políticas de Operación.....	30
c)	Usuarios/as Internos.....	30
d)	Usuarios/as Externos.....	30
e)	Descripción de Narrativa.....	31
f)	Diagrama de Flujo.....	32
6.	Cierre Diario.....	34
a)	Objetivo.....	34
b)	Políticas de Operación.....	34
c)	Usuarios/as Internos.....	34
d)	Usuarios/as Externos.....	34
e)	Descripción Narrativa.....	35
f)	Diagrama de Flujo.....	37
7.	Cierre Mensual.....	41
a)	Objetivo.....	41
b)	Políticas de Operación.....	41
c)	Usuarios/as Internos.....	43
d)	Usuarios/as Externos.....	43
e)	Descripción Narrativa.....	44
f)	Diagrama de Flujo.....	46
8.	Implementación de Componentes entre Ambientes.....	50
a)	Objetivo.....	50
b)	Políticas de Operación.....	50
c)	Usuarios/as Internos.....	52
d)	Usuarios/as Externos.....	52
e)	Descripción Narrativa.....	53
f)	Diagrama de Flujo.....	55
9.	Atención de Solicitudes de Servicio.....	59
a)	Objetivo.....	59
b)	Políticas de Operación.....	59
c)	Usuarios/as Internos.....	60
d)	Usuarios/as Externos.....	60
e)	Descripción Narrativa.....	61
f)	Diagrama de Flujo.....	62



10.	Atención a Incidentes de los Sistemas Administrados por la DTI.....	64
a)	Objetivo.....	64
b)	Políticas de Operación.....	64
c)	Usuarios/as Internos.....	64
d)	Usuarios/as Externos.....	64
e)	Descripción Narrativa.....	65
f)	Diagrama de Flujo.....	67
11.	Generación de Bitácoras de Acceso y Transacción de los Sistemas SAS, SAP, CREDERE.....	69
a)	Objetivo.....	69
b)	Políticas de Operación.....	69
c)	Usuarios/as Internos.....	69
d)	Usuarios/as Externos.....	69
e)	Descripción Narrativa.....	70
f)	Diagrama de Flujo.....	71
12.	Procedimiento de Transferencia de un Sistema a la DTI.....	72
a)	Objetivo.....	72
b)	Políticas de Operación.....	72
c)	Usuarios/as internos.....	72
d)	Usuarios/as Externos.....	72
e)	Descripción Narrativa.....	73
f)	Diagrama de Flujo.....	75
13.	Generación de Respaldos de la Base de Datos.....	77
a)	Objetivo.....	77
b)	Políticas de Operación.....	77
c)	Usuarios/as Internos.....	77
d)	Usuarios/as Externos.....	77
e)	Descripción Narrativa.....	78
f)	Diagrama de Flujo.....	79
VI.	Glosario de Términos.....	81
A.	Definiciones.....	81
B.	Acrónimos.....	84
VII.	Directorio.....	85

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## INTRODUCCIÓN

La Dirección de Tecnologías de la Información del Instituto FONACOT, ha elaborado el presente Manual, que tiene como objetivo principal la regulación de los procedimientos y sus correspondientes políticas, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, como se deriva de las atribuciones y funciones que tiene encomendadas ésta Dirección; así como el(a) Subdirector(a) General de Tecnologías de la Información establecidas en el Estatuto Orgánico, Manual de Organización General, Manual de Organización Específico correspondiente, y demás normatividad vigente aplicable, en especial la contenida en las Disposiciones.

El presente Manual busca contribuir a que el ejercicio de las funciones conferidas a la Dirección de Tecnologías de la Información se realice de manera ágil, eficiente y transparente, mediante un documento que contenga la descripción de las actividades que deben seguirse para la ejecución de dichas funciones, así como alinear los procedimientos y políticas a las atribuciones y funciones, de los diferentes puestos que integran la Dirección de Tecnologías de la Información, conferidas en el Manual de Organización Específico correspondiente. De igual manera, cotejar que sus procedimientos estén alineados a los procesos del Instituto FONACOT, así como a la establecido en las Disposiciones.

Adicionalmente, este documento facilita la inducción del personal de nuevo ingreso al Instituto FONACOT y al puesto, así mismo permite contar con un documento de acceso público que contribuya al acercamiento de la ciudadanía al quehacer institucional, dando a conocer las tareas que realiza cada una de las áreas que conforman la Dirección de Tecnologías de la Información.

El Manual contiene los apartados de: índice, introducción, marco jurídico administrativo, así como para cada procedimiento: objetivo, políticas de operación, usuarios/as internos y externos, descripción narrativa, diagrama de flujo, glosario de términos (*definiciones y acrónimos*), y directorio.

La elaboración del Manual refleja el esfuerzo-compromiso de las áreas que integran la Dirección de Tecnologías de la Información, cuyo titular y personas servidoras públicas aportaron y revisaron la información correspondiente.

Es importante señalar, que con el propósito de mantener actualizado el Manual, se deberán realizar revisiones periódicas por parte del personal responsable de su operación, que incluya el diseño, establecimiento, y actualización de las medidas de control que permitan que la concentración, documentación, registro y liquidación de las operaciones, se realicen conforme a las políticas y procedimientos establecidos en el presente documento. Lo anterior en conjunto y plena coordinación con la Dirección de Contraloría Interna, de acuerdo a las Disposiciones.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

### I. PROPÓSITO DEL MANUAL



El presente Manual tiene el propósito de definir y establecer las políticas y procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información, las cuales deben seguirse para la realización de las funciones, así mismo verificar que éstos estén alineados a los Macro procesos del Instituto FONACOT.

### II. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

No. de versión	Fecha de Modificación	Descripción de los Cambios
MPP28.00	Octubre, 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nueva creación.</li> </ul>

### III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de éste Manual es de manera obligatoria para todo el personal adscrito a la Dirección de Tecnologías de la Información, y de seguimiento general para el personal de todas las demás Unidades Administrativas que intervienen en materia de tecnologías de la información y comunicación.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

#### IV. MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO



A continuación, se integra una relación de los ordenamientos legales y normativas que aplican al Instituto FONACOT en materia de tecnologías de la información y comunicación, de forma enunciativa más no limitativa:

#### CONSTITUCIÓN

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; publicada en el D.O.F el 05 de febrero de 1917, y sus reformas.

#### LEYES

1. Ley Federal del Trabajo; publicada en el D.O.F. el 1º de abril de 1970, y sus reformas.
2. Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicada en el D.O.F. el 24 de abril del 2006, y sus reformas.
3. Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicada en el D.O.F. el 14 de mayo de 1986, y sus reformas.
4. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicada en el D.O.F. el 04 de enero de 2000, y sus reformas.
5. Ley de Firma Electrónica Avanzada; publicada en el D.O.F. el 11 de enero de 2012, y sus reformas.
6. Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, y sus reformas.
7. Ley de Infraestructura de la Calidad; publicada en el D.O.F. el 01 de julio de 2020.
8. Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal, vigente.
9. Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas; publicada en el D.O.F. el 04 de abril de 2013, y sus reformas.
10. Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; publicada en el D.O.F. el 28 de abril de 1995, y sus reformas.
11. Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos; publicada en el D.O.F. el 29 de junio de 1992, y sus reformas.
12. Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicada en el D.O.F. el 04 de enero de 2000, y sus reformas.
13. Ley de Planeación; publicada en el D.O.F. el 05 de enero de 1983, y sus reformas.
14. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; publicada en el D.O.F. el 18 de enero de 1999, y sus reformas.
15. Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1986, y sus reformas.
16. Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1978, y sus reformas.
17. Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicada en el D.O.F. el 11 de diciembre de 2013, y sus reformas.
18. Ley del Mercado de Valores; publicada en el D.O.F. el 30 diciembre de 2005, y sus reformas.
19. Ley del Seguro Social; publicada en el D.O.F. el 21 de diciembre de 1995, y sus reformas.
20. Ley Federal de Austeridad Republicana; publicada en el D.O.F. el 19 de noviembre de 2019, y sus reformas.
21. Ley Federal de Derechos; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981, y sus reformas.
22. Ley Federal de Deuda Pública; publicada en el D.O.F. el 31 diciembre de 1976, y sus reformas.
23. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicada en el D.O.F. el 30 de marzo de 2006, y sus reformas.
24. Ley Federal de Procedimiento Administrativo; publicada en el D.O.F. el 04 de agosto de 1994, y sus reformas.
25. Ley Federal de Remuneraciones de los Servidores Públicos; publicada en el D.O.F. el 19 de mayo de 2021.
26. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; publicada en el D.O.F. el 09 de mayo de 2016, y sus reformas.
27. Ley Federal del Derecho de Autor; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1996, y sus reformas.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	



28. Ley General de Archivos; publicada en el D.O.F. el 15 de junio de 2018, y sus reformas.
29. Ley General de Bienes Nacionales; publicada en el D.O.F. el de 20 mayo de 2004, y sus reformas.
30. Ley General de Comunicación Social; publicada en el D.O.F. el 11 de mayo de 2018, y sus reformas.
31. Ley General de Contabilidad Gubernamental; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 2008, y sus reformas.
32. Ley General de Mejora Regulatoria; publicada en el D.O.F. el 18 de mayo de 2018, y sus reformas.
33. Ley General de Protección Civil; publicada en el D.O.F. el 06 de junio de 2012, y sus reformas.
34. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; publicada en el D.O.F. el 26 de enero de 2017.
35. Ley General de Responsabilidades Administrativas; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, y sus reformas.
36. Ley General de Sociedades Mercantiles; publicada en el D.O.F. el 04 de agosto de 1934, y sus reformas.
37. Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; publicada en el D.O.F. el 27 de agosto de 1932, y sus reformas.
38. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; publicada en el D.O.F. el 04 de mayo de 2015, y sus reformas.
39. Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, y sus reformas.
40. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres; publicada en el D.O.F. el 02 de agosto de 2006 y sus reformas.
41. Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicado en el D.O.F. el 30 de mayo de 2011, y sus reformas.
42. Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia; publicada en el D.O.F. el 15 de enero de 2002, y sus reformas.
43. Ley General de Contabilidad Gubernamental; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 2008; y sus reformas
44. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1976, y sus reformas.

#### DISPOSICIONES

1. Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento; publicadas en el D.O.F. el 1º de diciembre de 2014, y sus reformas.
2. Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Emisoras de Valores y a Otros Participantes del Mercado de Valores (Circular Única de Emisoras), publicadas en el D.O.F. el 19 de marzo de 2003, y sus reformas.
3. Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades y Emisoras Supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores que Contraten Servicios de Auditoría Externa de Estados Financieros Básicos; publicadas en el D.O.F. el 26 de abril de 2018, y sus reformas.
4. Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Operaciones con Valores que realicen los Consejeros, Directivos y Empleados de Entidades Financieras y demás Personas Obligadas, publicadas en el D.O.F. el 04 de noviembre de 2014.

#### CÓDIGOS

1. Código Civil Federal; publicado en el D.O.F. el 26 de mayo de 1928, y sus reformas.
2. Código de Comercio; publicado en el D.O.F. el 07 de octubre 1889, y sus reformas.
3. Código Federal de Procedimientos Civiles; publicado en el D.O.F. 24 de febrero de 1943, y sus reformas.
4. Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981, y sus reformas.
5. Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares; publicado en el D.O.F. el 07 de junio de 2023.
6. Código Nacional de Procedimientos Penales, publicado en el D.O.F. el 05 de marzo de 2014, y sus reformas.
7. Código Penal Federal; publicado en el D.O.F. el 14 de agosto de 1931, y sus reformas.
8. Código de Ética de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 08 de febrero de 2022.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## REGLAMENTOS



1. Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicada el D.O.F. el 30 de noviembre de 2006.
2. Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicado en el D.O.F. el 26 de enero de 1990, y sus reformas.
3. Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor; publicado en el D.O.F. el 22 de mayo de 1998, y sus reformas.
4. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicado en el D.O.F. el 28 de julio de 2010, y sus reformas.
5. Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicado en el D.O.F. el 28 de julio de 2010, y sus reformas.
6. Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicado en el D.O.F. el 04 de diciembre de 2006, y sus reformas.
7. Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicado en el D.O.F. el 08 de octubre de 2015, y sus reformas.
8. Reglamento de la Ley Federal de Archivos, publicado en el D.O.F. el 13 de mayo de 2014.
9. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 2006, y sus reformas.
10. Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor; publicado en el D.O.F. el 22 de mayo de 1998, y sus reformas.
11. Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicado en el D.O.F. el 30 de noviembre de 2012.
12. Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo; publicado en el D.O.F. el 13 de noviembre de 2014.
13. Reglamento del Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 02 de abril de 2014.
14. Reglamento del Registro Público de la Propiedad Federal; publicado en el D.O.F. el 04 de octubre de 1999.
15. Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; publicado en el D.O.F. el 18 de enero de 2005, y sus reformas.

## DECRETOS

1. Decreto por el que se Expide el Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal, vigente.
2. Decreto por el que se Aprueba el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024; publicado en el D.O.F. el 30 de agosto de 2019.

## ACUERDOS

1. Acuerdo para la Adopción y Uso por la Administración Pública Federal de la Clave Única de Registro de Población, publicado en el D.O.F. el 23 de octubre de 1996, y sus reformas.
2. Acuerdo por el que se Emiten las Disposiciones en Materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera, publicado en el D.O.F. el 12 de julio de 2010, y sus reformas.
3. Acuerdo por el que se Emite las Disposiciones Generales para la Transparencia y los Archivos de la Administración Pública Federal y el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Transparencia y de Archivos; publicado en el D.O.F. el 12 de julio del 2010, y sus reformas.
4. Acuerdo por el que se modifican las Políticas y Disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en Dichas Materias; publicada en el D.O.F. el 27 de julio del 2018.
5. Acuerdo por el que se Expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros; publicado en el D.O.F. el 15 de julio del 2010, y sus reformas.
6. Acuerdo por el que se Establecen las Disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales, publicado en

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

el D.O.F. el 16 de julio de 2010, y sus reformas.

7. Acuerdo por el que se Expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicado en el D.O.F. el 09 de agosto de 2010, y sus reformas.
8. Acuerdo por el que se Expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicado en el D.O.F. el 09 de agosto del 2010, y sus reformas.
9. Acuerdo por el que se Expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal; vigente, publicado en el D.O.F. 28 de diciembre de 2010, y sus reformas.
10. Acuerdo por el que se Establecen los Lineamientos Generales para las Campañas de Comunicación Social de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para el Ejercicio Fiscal, vigente.
11. Acuerdo por el que se Establecen los Lineamientos para la Orientación, Planeación, Autorización, Coordinación, Supervisión y Evaluación de las Estrategias, los Programas y las Campañas de Comunicación Social de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para el Ejercicio Fiscal, vigente.
12. Acuerdo que Tiene por Objeto Emitir las Disposiciones Generales en las Materias de Archivos y Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único publicado en el D.O.F. el 15 de mayo de 2017.
13. Acuerdo por el que se Emiten las Políticas y Disposiciones para Impulsar el Uso y Aprovechamiento de la informática, el Gobierno Digital, las Tecnologías de la Información y Comunicación, y la Seguridad de la Información en la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 06 de septiembre de 2021.
14. Acuerdo por el que se Establecen las Bases Generales para los Procedimientos de Rendición de Cuentas, Individuales e Institucionales de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 05 de junio de 2023.

#### **LINEAMIENTOS**

1. Lineamientos en Materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal, publicado en el D.O.F. el 18 de septiembre de 2020.
2. Lineamientos Generales para la Regulación de los Procedimientos de Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal; publicados en el D.O.F. el 11 de julio de 2023.
3. Lineamientos de Protección de Datos Personales para el Sector Público; publicado en el D.O.F. el 26 de enero de 2018, y sus reformas.
4. Lineamientos Técnicos Generales para la Publicación, Homologación y Estandarización de la Información de las Obligaciones Establecidas en el Título Quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que Deben de Difundir los Sujetos Obligados en los Portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia; publicados en el D.O.F. el 04 de mayo de 2016, y sus reformas.

#### **MANUAL**

1. Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, publicado en el D.O.F. el 31 de mayo de 2022.

#### **PLANES**

1. Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024; publicado en el D.O.F. el 12 de julio de 2019.



#### **PROGRAMAS**

1. Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024; publicado en el D.O.F. el 24 de junio de 2020.
2. Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto FONACOT.
3. Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, publicado en el D.O.F. el 30 de agosto de 2019.

#### **ESTATUTO**

1. Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicado en el D.O.F. el 16 de enero del 2024.



 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## NORMAS

1. Norma que Regula la Incorporación de la Clave Única del Registro de Población en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, vigente a partir del 01 de junio de 1999.

## NORMATIVA ESPECÍFICA EN TIC'S

1. Lineamientos en Materia de Política Digital, vigentes.
2. Presupuesto de Proyectos de Tecnologías de Información, vigente.
3. Especificaciones Técnicas para la Contratación de Servicios, vigentes.
4. Norma ISO/IEC 27001:2022.

## NORMATIVIDAD INTERNA APLICABLE

1. Manual de Organización General del Instituto FONACOT, vigente.
2. Estructura Orgánica autorizada por el H. Consejo Directivo, vigente.
3. Lineamientos por el que se Establece el Proceso de Calidad Regulatoria Interna en el Instituto FONACOT, vigente.
4. Lineamientos, Políticas y Mecanismos de Control que Establecen los Términos y Condiciones que los Sujetos Obligados Deberán Considerar al Realizar Operaciones con Valores del Instituto FONACOT, vigente.
5. Modelo del Sistema del Control Interno del Instituto FONACOT, vigente.
6. Manual de Administración Integral de Riesgos del Instituto FONACOT, vigente.
7. Manual Financiero del Instituto FONACOT, vigente.
8. Manual de Calidad del Instituto FONACOT, vigente.
9. Manual Financiero del Instituto FONACOT, vigente.
10. Marco de Gestión de Seguridad de la Información del Instituto FONACOT, vigente.
11. Manuales de Organización Específicos de las Direcciones de Área del Instituto FONACOT, vigentes.
12. Manuales de Políticas y Procedimientos de las Direcciones de Área del Instituto FONACOT, vigentes.
13. Manual de Crédito del Instituto FONACOT, vigente.
14. Procedimientos Específicos de Originación del Crédito del Instituto FONACOT, vigentes.
15. Procedimientos Específicos de Administración del Crédito del Instituto FONACOT, vigentes.
16. Procedimientos Específicos Promoción de Crédito del Instituto FONACOT.
17. Código de Conducta del Instituto FONACOT, vigente.
18. Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios vigente.
19. Reglamento Interior de Trabajo del Instituto FONACOT, vigente.
20. Plan de Continuidad de Negocio del Instituto FONACOT.
21. Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización Específicos y de Políticas y Procedimientos, vigente.



 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## V. PROCEDIMIENTOS

### 1. ATENCIÓN DE INCIDENTES EN LA PLATAFORMA SAP

#### a) Objetivo

Describir paso a paso las acciones y pautas a seguir para gestionar y atender los incidentes en las diferentes transacciones que se ejecutan en la plataforma SAP.

#### b) Políticas de Operación

- La persona Usuario/a deberá enviar su solicitud de atención de incidentes en la plataforma SAP, a través de la Herramienta Mesa de Servicio.
- El/la Jefe/a de Departamento de Procesamiento de Datos deberá reportar a él/la Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas las actividades que requerirán acciones técnicas especiales para la realización de la solución a los incidentes en la plataforma SAP.
- El/la Jefe/a de Departamento de Procesamiento de Datos deberá dar seguimiento y asegurar la solución de los incidentes en la plataforma SAP, conforme a los tiempos indicados en el contrato de servicio correspondiente, celebrado con el proveedor que llevará a cabo dicha solución y, en caso de que hubiera algún desfase, deberá estar debidamente justificado y notificarlo a él/la Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas.
- El/la Jefe/a de Departamento de Procesamiento de Datos deberá gestionar e integrar la documentación indicada en el contrato de servicio correspondiente, celebrado con el proveedor que llevará a cabo la solución de los incidentes en la plataforma SAP.
- La persona Usuario/a deberá ejecutar las pruebas en el ambiente de calidad, en un máximo de 2 días hábiles a partir del día siguiente a que el/la Jefe/a de Departamento de Procesamiento de Datos le notifique.
- Durante la ejecución de las pruebas, el/la Jefe/a de Departamento de Procesamiento de Datos deberá asesorar el/la persona usuario/a, en caso de que tenga alguna cuestión o se desvíe del objetivo de las pruebas.
- El/la Jefe/a de Departamento de Procesamiento de Datos dará seguimiento de la operación en ambiente productivo durante 2 días hábiles, pasando ese tiempo se cerrará la solicitud.

#### c) Usuarios/as Internos

- Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas.
- Jefatura de Departamento de Procesamiento de Datos.
- Persona Usuario/a.

#### d) Usuarios/as Externos

- N/A.

e) Descripción Narrativa

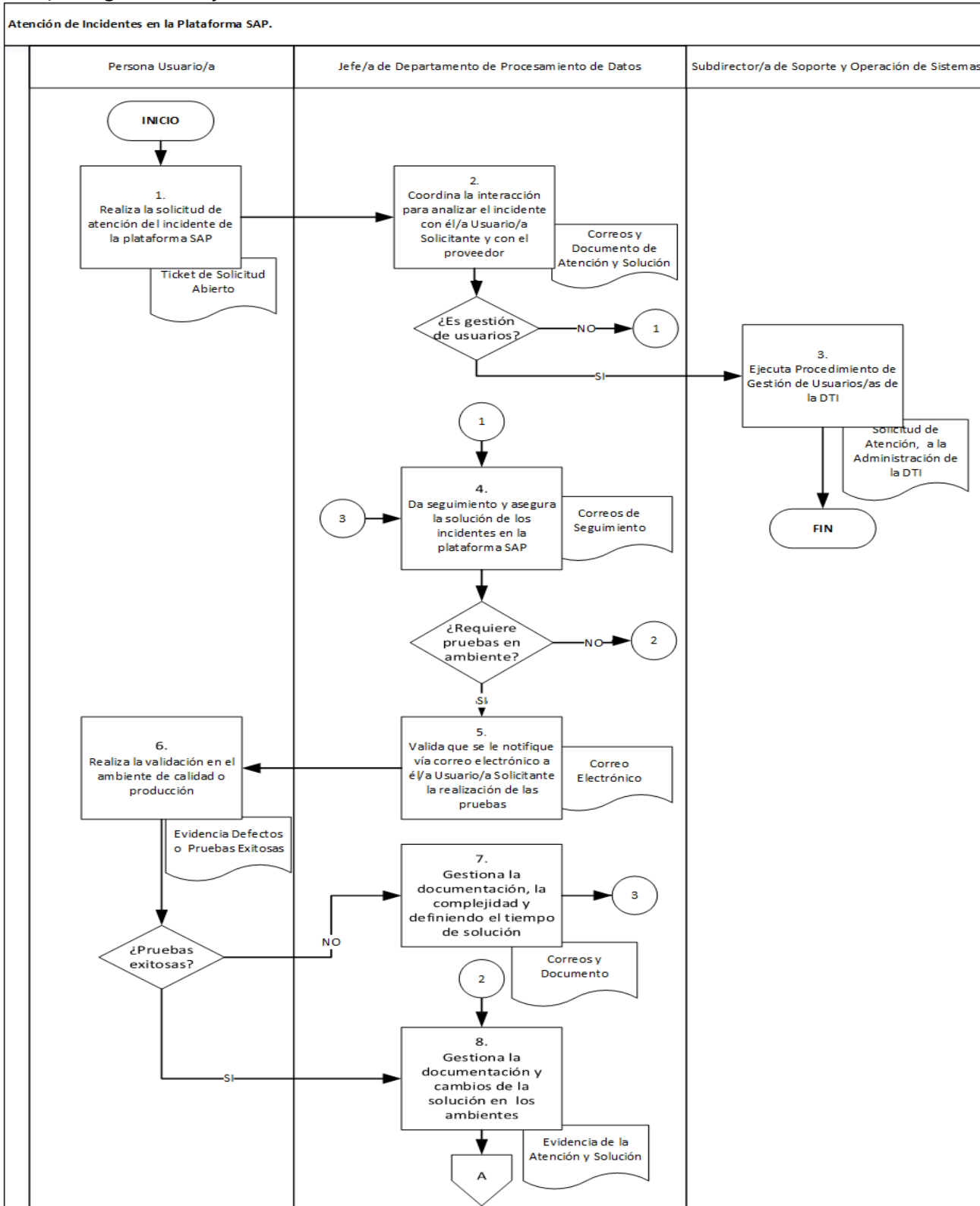
<b>Entrada:</b>	Reporte de incidente.	
<b>Salida:</b>	Reporte cerrado.	
<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE INCIDENTES EN LA PLATAFORMA SAP.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Persona Usuario/a	<p style="text-align: center;"><b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> <p>1. Realiza la solicitud de atención del incidente de la plataforma SAP, a través de la herramienta Mesa de Servicio.</p>	Ticket de Solicitud Abierto
Jefe/a de Departamento de Procesamiento de Datos	<p>2. Coordina la interacción para analizar el incidente con la persona usuario/a y con el personal del proveedor que solucionará el incidente y solicita documentación de atención y solución.</p> <p><i>¿Es gestión de usuarios/as?</i>  <b>NO</b>, continúa en la actividad No.4.  <b>SÍ</b>, continúa en la actividad No. 3.</p>	Correos y Documento de Atención y Solución
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas	<p>3. Ejecuta "Procedimiento de Gestión de Usuarios/as de la DTI".</p> <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	Solicitud de Atención a la Administración de la DTI
Jefe/a de Departamento de Procesamiento de Datos	<p>4. Da seguimiento y asegura la solución de los incidentes en la plataforma SAP, conforme a los tiempos indicados en el contrato de servicio correspondiente, celebrado con el proveedor que llevará a cabo la solución, hasta su implementación en el ambiente de calidad o producción.</p> <p><i>¿Requiere pruebas en ambiente?</i>  <b>NO</b>, continúa en la actividad No.8.  <b>SI</b>, continúa en la actividad No.5.</p> <p>5. Valida que se le notifique vía correo electrónico a la persona usuario/a la realización de las pruebas y que pueda iniciar la validación de la solución del incidente, en el ambiente de calidad o producción.</p>	<p>Correos de Seguimiento</p> <p>Correo Electrónico</p>
Persona Usuario/a	<p>6. Realiza la validación en el ambiente de calidad o producción conforme a los documentos de atención al incidente.</p> <p><i>¿Pruebas exitosas?</i>  <b>NO</b>, continúa en la actividad No. 7.  <b>SI</b>, continúa en la actividad No. 8.</p>	Evidencia Defectos o Pruebas Exitosas



<p>Jefe/a de Departamento de Procesamiento de Datos</p>	<p>7. Gestiona la documentación con el proveedor que llevó a cabo la solución, determinando la complejidad de los defectos reportados y definiendo el tiempo de solución de acuerdo con el contrato del servicio correspondiente, coordinando las interacciones entre los usuarios/as y el proveedor.</p> <p>8. Gestiona la documentación y cambios de la solución en los ambientes con el proveedor que llevó a cabo la solución.</p> <p>9. Revisa que se le notifique vía correo electrónico a la persona usuario/a, la realización de las pruebas y la validación de la atención del incidente.</p>	<p>Correos y Documento de Atención y Solución</p> <p>Evidencia de la Atención y Solución</p> <p>Correo Electrónico</p>
<p>Persona Usuario/a</p>	<p>10. Realiza la validación en los ambientes calidad o producción conforme a los documentos de atención al incidente.</p>	<p>Evidencia de la Atención y Operación Esperada</p>
<p>Jefe/a de Departamento de Procesamiento de Datos</p>	<p>11. Gestiona la solución con el proveedor que llevó a cabo la solución, determinando la complejidad de los incidentes reportados y definiendo el tiempo de solución de acuerdo con el contrato del servicio correspondiente, coordinando las interacciones entre los usuarios/as y el proveedor.</p> <p>12. Da seguimiento a la solución de los defectos hasta su corrección, conforme a los tiempos indicados en el contrato de servicio correspondiente, celebrado con el proveedor que llevará a cabo la solución.</p> <p>¿Requiere pruebas en ambiente?</p> <p><i>SI, regresa en la actividad No. 9.</i> <i>NO, continúa en la actividad No. 13.</i></p> <p>13. Gestiona la documentación del cierre de la solicitud con el proveedor que llevó a cabo la solución y con la persona usuario/a solicitante.</p>	<p>Correos y Documento de Atención y Solución</p> <p>Correos de Seguimiento</p> <p>Documento de Atención y Solución</p>
<p>Persona Usuario/a</p>	<p>14. Realiza cierre del incidente de la plataforma SAP, a través de la Herramienta Mesa de Servicio.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	<p>Ticket de Solicitud Cerrado</p>

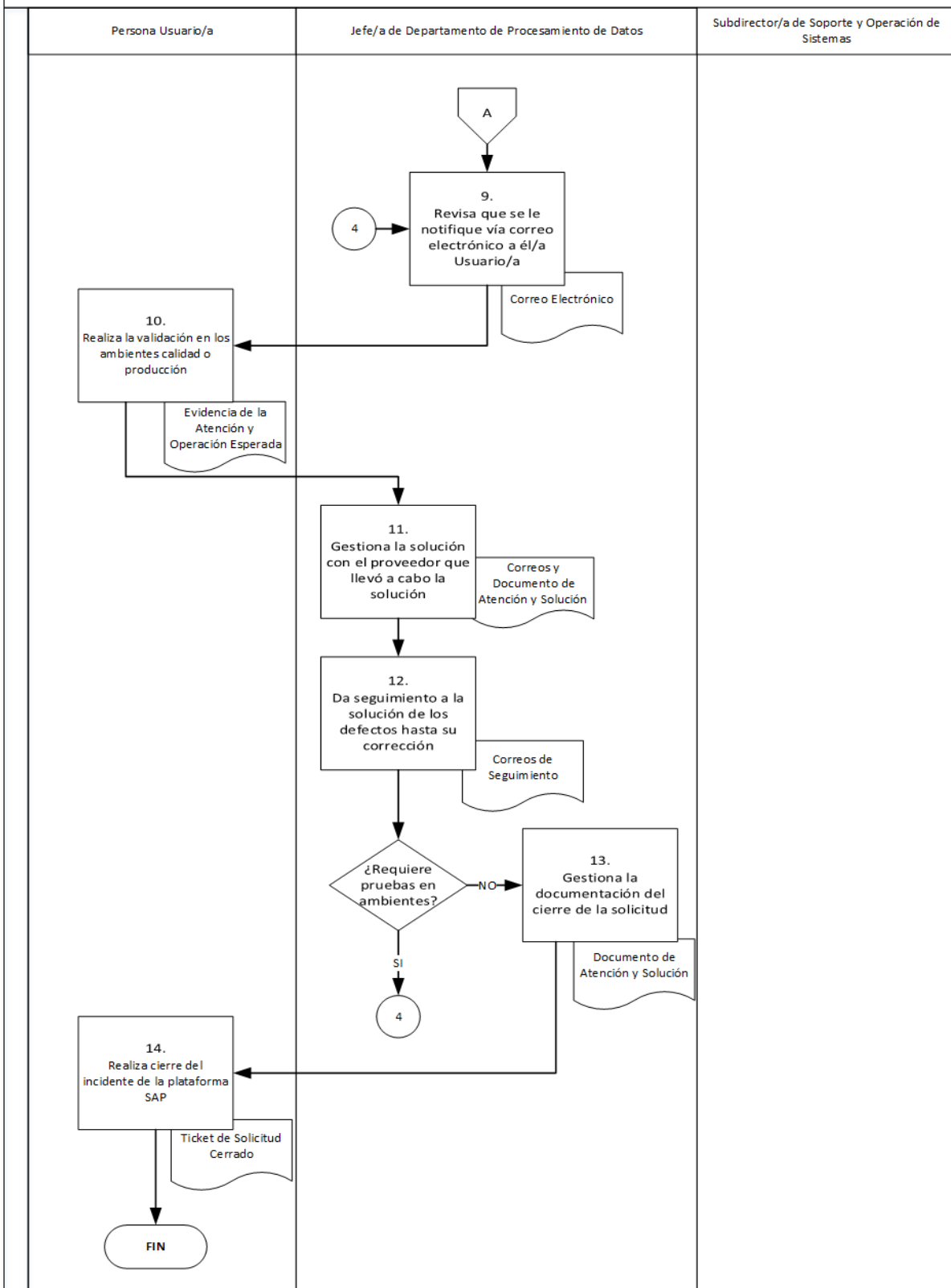




f) Diagrama de Flujo





Atención de Incidentes en la Plataforma SAP.



 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## 2. GESTIÓN DE USUARIOS/AS PARA CONSULTA DE BASE DE DATOS

### a) Objetivo

Establecer y describir las acciones a seguir para atender las solicitudes de Alta, Modificación, Desbloqueo o Cambio de contraseñas de usuario/as, para consultar las bases de datos en ambiente productivo y/o ambientes bajos de los sistemas informáticos cuya operación y mantenimiento esté a cargo de la DTI.

### b) Políticas de Operación

- La persona usuario/a deberá enviar su solicitud de Alta, Modificación, Desbloqueo o Cambio de contraseñas de Usuarios/as, a través de la Herramienta Mesa de Servicio.
- En el caso de que la solicitud corresponda a un alta de usuario/a para cualquier ambiente, la persona usuario/a deberá, adjuntar en su solicitud a través de la Herramienta de Mesa de Servicio, el Formato de Solicitud de Usuario/a firmado, para que pueda ser atendida, para el ambiente productivo deberá anexar la identificación oficial emitida por el Instituto Nacional Electoral (INE).
- Es necesario que la firma de autorización sea realizada por personal del Instituto FONACOT con nivel mínimo de mando medio y responsable del área a la que está asignado el solicitante, de otro modo no será válida la autorización.
- En el caso de que la solicitud corresponda a un alta de usuario/a se le hará llegar la responsiva correspondiente el cual la persona usuaria, deberá firmar por duplicado una carta que se quedará en resguardo de la persona usuario/a y la otra sea entregada a la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas, para su expediente.
- El uso de las cuentas de usuario/a, es responsabilidad de la persona usuario/a, a la que está asignada.
- La cuenta de usuario/a es solo para uso de la persona usuario/a, e intransferible.
- La persona usuario/a, debe tratar todas sus contraseñas con carácter confidencial.

### c) Usuarios/as Internos

- Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas.
- Persona Usuario/a.

### d) Usuarios/as Externos

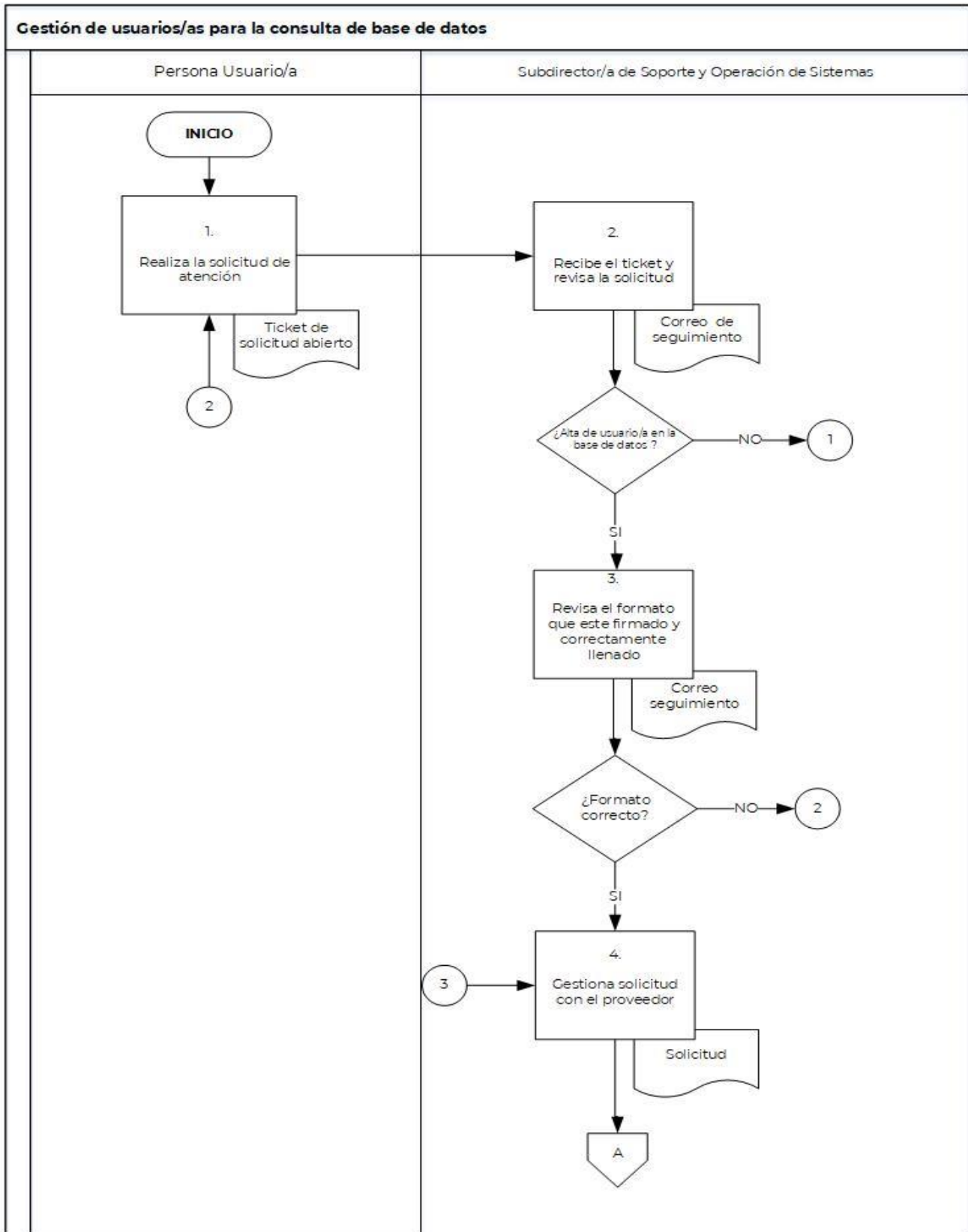
- Proveedor – Fábrica de Software.

e) Descripción Narrativa

<b>Entrada:</b>	Solicitud de Alta, Modificación, Desbloqueo o Cambio de contraseñas de usuarios/as para consultar las bases de datos.	
<b>Salida:</b>	Ticket cerrado.	
<b>PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE USUARIOS/AS PARA CONSULTA DE BASE DE DATOS.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Persona Usuario/a	<p style="text-align: center;"><b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> <p>1. Realiza la solicitud de atención del Alta, Modificación, Desbloqueo o Cambio de contraseñas de usuario/a, a través de la Herramienta Mesa de Servicio.</p>	Ticket de Solicitud Abierto Formato de Solicitud de Usuario/a Firmado
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas	<p>2. Recibe el ticket y revisa la solicitud.</p> <p><i>¿Alta de usuario/a Modificación, Desbloqueo o Cambio de contraseñas para la base de datos?</i>  <b>NO</b>, continúa a la actividad No. 11.  <b>SI</b>, continúa en la actividad No. 3.</p> <p>3. Revisa el formato que este firmado y correctamente llenado.</p> <p><i>¿Formato correcto?</i>  <b>NO</b>, regresa en la actividad No. 1.  <b>SI</b>, continúa en la actividad No. 4.</p> <p>4. Gestiona la solicitud con el proveedor.</p>	Correos de Seguimiento  Correos de Seguimiento  Solicitud
Proveedor – Fábrica de Software	<p>5. Realiza la solicitud.</p> <p>6. Envía la notificación del usuario/a.</p>	Solicitud  Notificación
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas	<p>7. Recibe y envía al usuario/a la confirmación de la solicitud y solicita la validación con la carta resguardo.</p>	Correos de Seguimiento
Persona Usuario/a	<p>8. Valida el usuario/a, contraseña y/o permisos.</p> <p><i>¿Es correcto?</i>  <b>NO</b>, regresa en la actividad No. 4.  <b>SI</b>, continúa en la actividad No. 9.</p> <p>9. Firma carta responsiva y la entrega a él/la Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas.</p>	Evidencia de Errores  Carta responsiva firmada
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas	<p>10. Recibe carta responsiva firmada y archiva en expediente.</p> <p>11. Cierra el ticket.</p> <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	Carta Responsiva Firmada



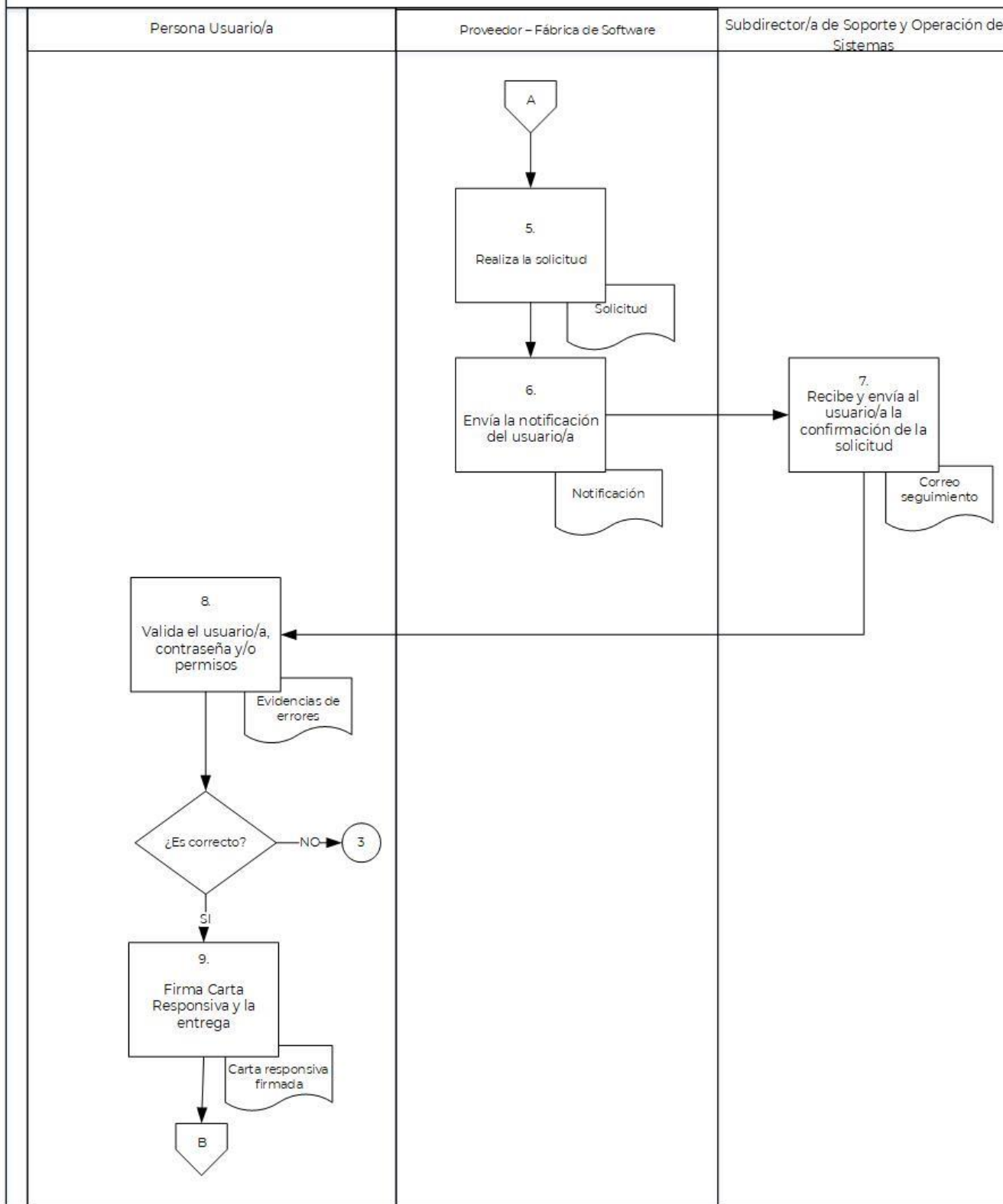
f) Diagrama de Flujo







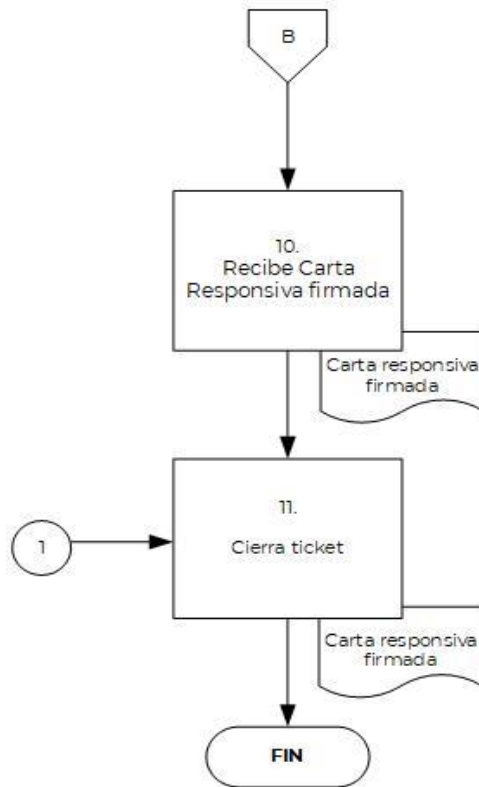
**Gestión de usuarios/as para la consulta de base de datos**





**Gestión de usuarios/as para la consulta de base de datos**

Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas



 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

### 3. GESTIÓN DE USUARIOS/AS PARA OPERAR LA PLATAFORMA SAP

#### a) Objetivo

Establecer y describir las acciones a seguir para atender las solicitudes de Alta, Modificación, Desbloqueo o Cambio de contraseñas de Usuario/a, para operar la plataforma SAP en ambiente productivo.

#### b) Políticas de Operación



- La persona usuaria deberá enviar su solicitud de Alta, Modificación, Desbloqueo o Cambio de contraseñas de Usuarios/as, a través de la Herramienta Mesa de Servicio.
- En el caso de que la solicitud corresponde a un Alta o Modificación de usuario/a, la persona usuaria deberá, adjuntar en su solicitud a través de la Herramienta de Mesa de Servicio, el Formato de Solicitud de Usuario/a firmado, para que pueda ser atendida. Quien firme de autorización debe ser personal del Instituto FONACOT con nivel mínimo de mando medio y responsable del área a la que está asignado el solicitante, de otro modo no será válida la autorización.
- En el caso de que la solicitud corresponde a un Alta o Modificación de usuario/a, la persona usuaria deberá firmar la responsiva correspondiente, una vez que se le haya generado su cuenta de usuario/a.
- El uso de las cuentas de usuario/a es responsabilidad de la persona usuaria a la que está asignada.
- La cuenta de usuario/a es solo para uso de la persona usuario/a, está es personal e intransferible.
- La persona usuaria debe tratar todas sus contraseñas con carácter confidencial.

#### c) Usuarios/as Internos

- Jefatura de Departamento de Procesamiento de Datos.
- Persona Usuario/a.

#### d) Usuarios/as Externos

- N/A.

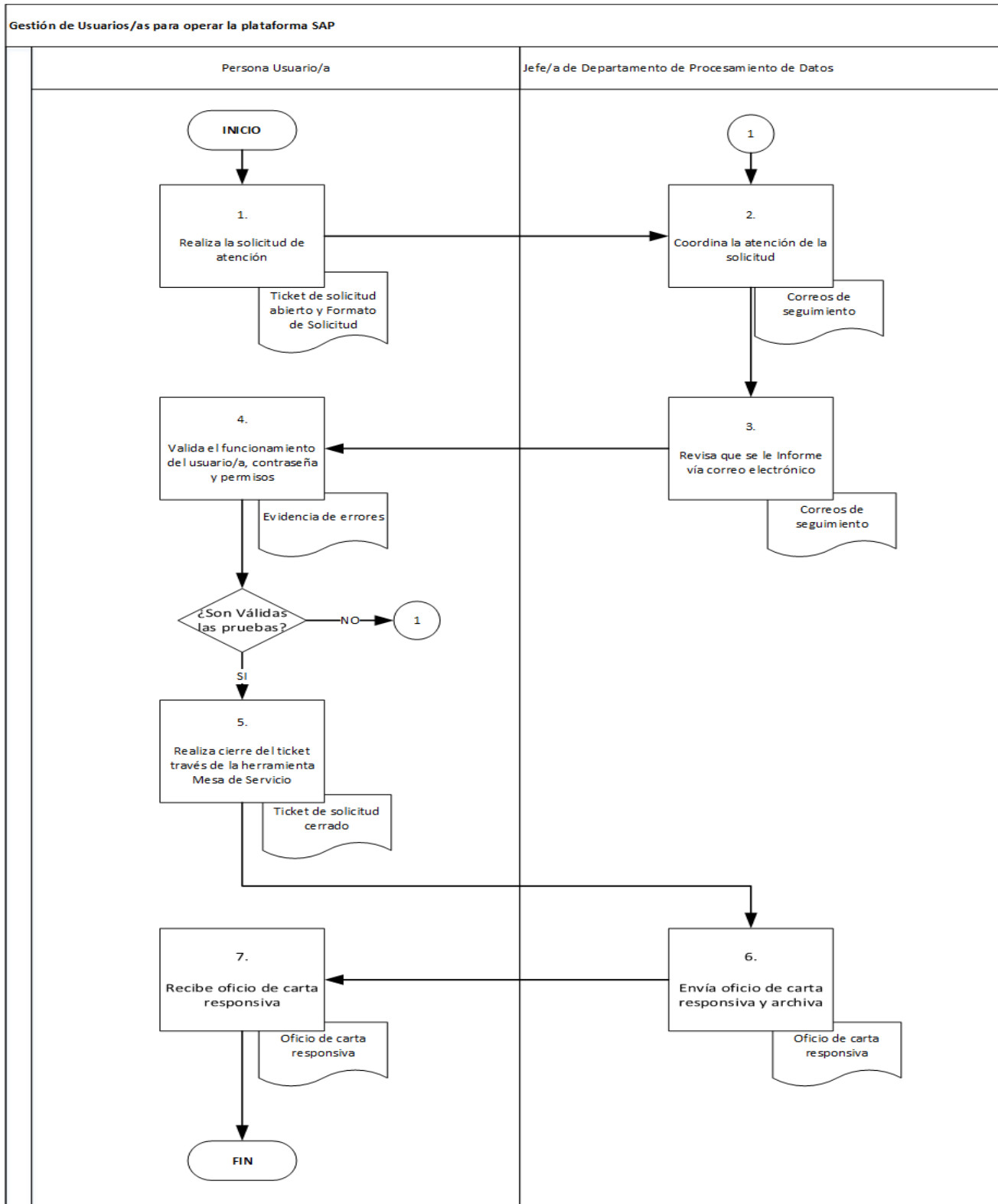
 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

e) Descripción Narrativa

<b>Entrada:</b>	Solicitud de Alta, Modificación, Desbloqueo o Cambio de contraseñas de usuarios/as para operar la plataforma SAP.	
<b>Salida:</b>	Ticket cerrado.	
<b>PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE USUARIOS/AS PARA OPERAR LA PLATAFORMA SAP.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Persona Usuario/a	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b> 1. Realiza la solicitud de atención del Alta, Modificación, Desbloqueo o Cambio de contraseñas de la persona usuario/a, a través de la Herramienta Mesa de Servicio.	Ticket de Solicitud Abierto y, en su Caso, Formato de solicitud de usuario/a Firmado
Jefe/a de Departamento de Procesamiento de Datos	2. Coordina la atención de la solicitud de Alta, Modificación, Desbloqueo o cambio de contraseña, él/la Usuario/a con el personal del proveedor que administra el sistema o que otorga el soporte a la operación del sistema, da seguimiento y asegura la atención de la solicitud. 3. Revisa que se le Informe vía correo electrónico a la persona usuario/a que fue atendida su solicitud y se le proporciona usuario/a y contraseña.	Correos de Seguimiento  Correo Electrónico
Persona Usuario/a	4. Valida el funcionamiento del usuario/a, contraseña y permisos. <i>¿Son válidas las pruebas?</i> <b>NO, regresa en la actividad No. 2.</b> <b>SI, continúa en la actividad No. 5.</b>	Evidencia de Errores
Persona Usuario/a	5. Realiza cierre del ticket a través de la Herramienta Mesa de Servicio.	Ticket de solicitud Cerrado
Jefe/a de Departamento de Procesamiento de Datos	6. Envía oficio de carta responsiva, y archiva.	Oficio de Carta Responsiva
Persona Usuario/a	7. Recibe oficio de carta responsiva. <b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>	Oficio de Carta Responsiva



f) Diagrama de Flujo



 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

#### 4. GESTIÓN DE BAJA DE USUARIOS/AS DE LOS SISTEMAS ADMINISTRADOS POR LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

##### a) Objetivo

Establecer y describir las acciones a seguir para atender las solicitudes de Baja de las cuentas de Usuarios/as tanto de consultas de las bases de datos en ambiente productivo o ambientes bajos, de los sistemas informáticos cuya operación y mantenimiento esté a cargo de la DTI.

##### b) Políticas de Operación

- La persona usuaria deberá enviar su solicitud de Baja de cuenta de usuarios/as, a través de la Herramienta Mesa de Servicio.
- En el caso de baja de usuario/a derivada de la separación del encargo del Instituto FONACOT, ésta se realizará con un correo electrónico que emita la Dirección de Recursos Humanos.
- En el caso de baja de usuario/a, que no se derive de la separación del encargo del Instituto FONACOT, la persona usuaria deberá ser, personal del Instituto FONACOT con nivel mínimo de mando medio y responsable del área a la que está asignada la persona a la que dará de baja su cuenta de usuario/a.

##### c) Usuarios/as Internos

- Dirección de Recursos Humanos.
- Dirección de Tecnologías de la Información.
- Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas.
- Jefatura de Departamento de Procesamiento de Datos.
- Persona Usuario/a.

##### d) Usuarios/as Externos

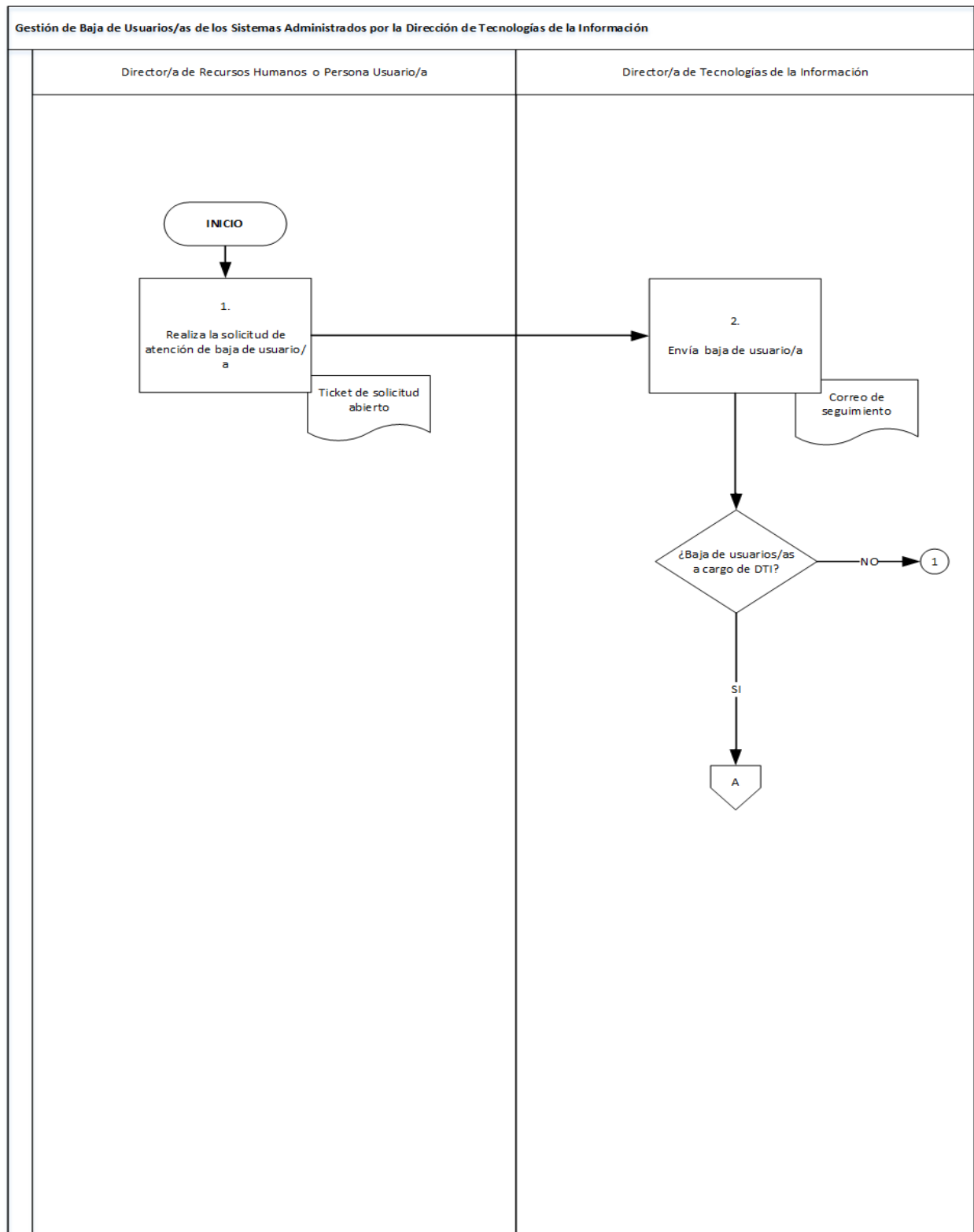
- N/A.

e) Descripción Narrativa

<b>Entrada:</b>	Solicitud de baja de usuario/a.	
<b>Salida:</b>	Baja de Usuario/a. Ticket cerrado.	
<b>PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE BAJA DE USUARIOS/AS DE LOS SISTEMAS ADMINISTRADOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Director/a de Recursos Humanos y/o Persona Usuario/a	<p style="text-align: center;"><b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> <p>1. Realiza la solicitud de atención de baja de usuario/a.</p>	Ticket de Solicitud de Atención de Baja de Usuario/a Abierto
Director/a de Tecnologías de la Información	<p>2. Envía baja de usuario/a a la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas. y al Departamento de Procesamiento de Datos para su atención seguimiento y asegura la atención de la solicitud.</p> <p><i>¿Baja de usuario/a de los sistemas informáticos a cargo de la DTI?</i>  <b>NO</b>, continúa en la actividad No.5.  <b>SI</b>, continúa en la actividad No.3.</p>	Correos de Seguimiento
Jefe/a de Departamento de Procesamiento de Datos	<p>3. Gestiona al proveedor la solicitud de baja de usuario/a.</p>	Solicitud
Proveedor-Fábrica de Software	<p>4. Realiza la actividad, y notifica la solicitud.</p>	Correos de seguimiento
Jefe/a de Departamento de Procesamiento de Datos	<p>5. Recaba y envía la evidencia a la DTI.</p> <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	Evidencia de Baja de Usuario/a



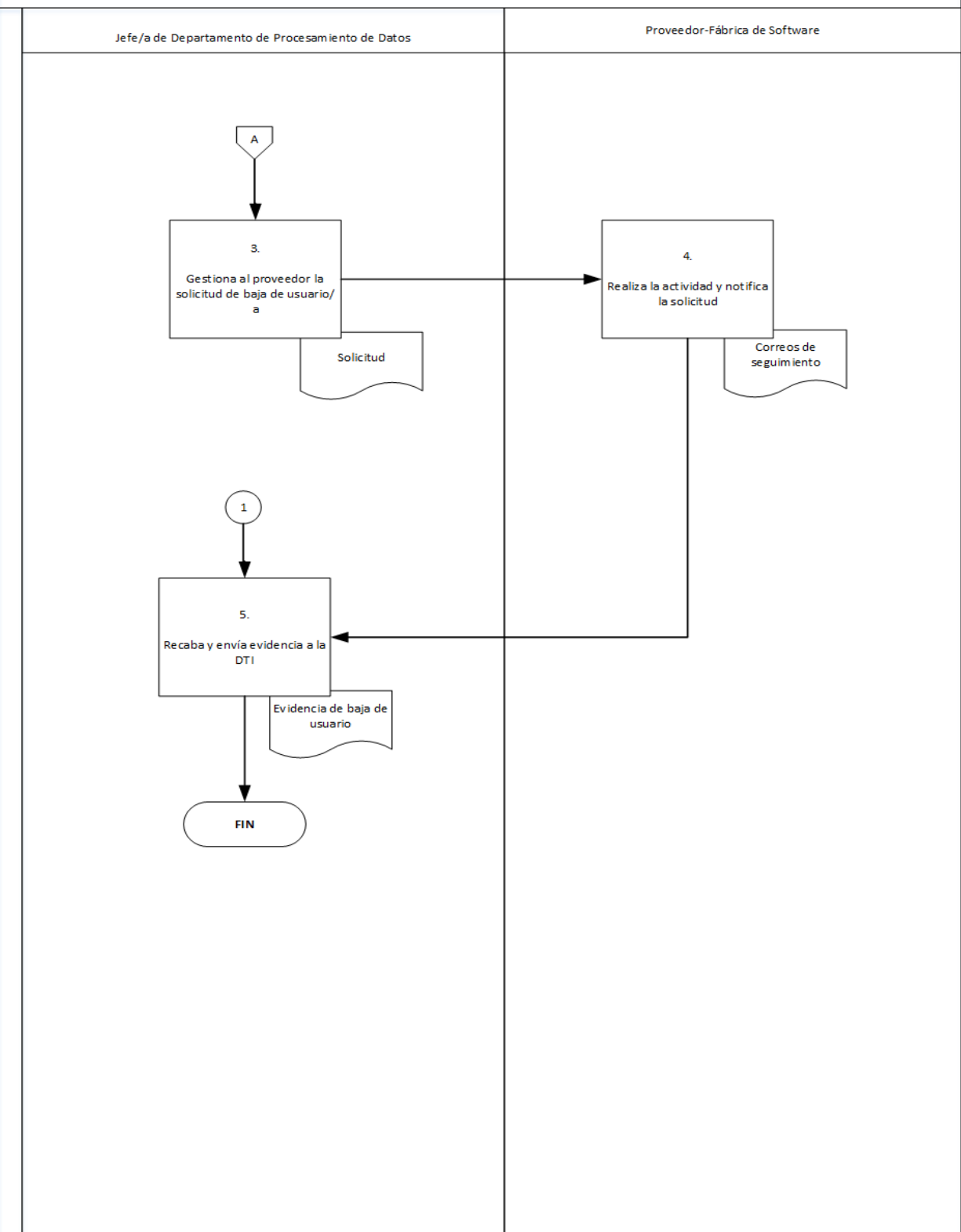
f) Diagrama de Flujo









Gestión de Baja de Usuarios/as de los Sistemas Administrados por la Dirección de Tecnologías de la Información



 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## 5. SOLICITUD DE PERMISOS ESPECIALES PARA USUARIOS/AS DE BASE DE DATOS EN AMBIENTES BAJOS

### a) Objetivo

Establecer y describir las acciones a seguir para atender las solicitudes para otorgar permisos especiales a un/a usuario/a existente en los ambientes bajos de los sistemas informáticos cuya operación y mantenimiento esté a cargo de la DTI.

### b) Políticas de Operación

- El/la Subdirector/a de Desarrollo de Sistemas, puede solicitar permisos especiales para usuarios/as de Base de Datos en ambientes bajos, a través de la Herramienta Mesa de Servicio.
- Se considera permiso especial cuando se requieren realizar en la base de datos de ambientes bajos lo siguiente:
  - Insertar información.
  - Crear tablas.
  - Hacer modificación a cualquier registro de la tabla.
- Solo se podrán tener permisos especiales en las bases de datos de los ambientes bajos.
- El/a Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas podrá otorgar los permisos especiales ya sea asignándolos a un/a usuario/a existente de base de datos o dando de alta un usuario/a de aplicativo.
- La vigencia de los permisos especiales asignado a un/a usuario/a existente de base de datos será máxima de 15 días naturales y, en ningún caso serán permanentes.
- El/a Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas contará con el reporte del usuario/a sobre el Uso del Permiso **Truncate**, con base en el lapso definido.
- No se debe utilizar el usuario/a aplicativo o su contraseña de manera explícita en el código fuente del aplicativo.
- Se deberá generar un usuario/a aplicativo por cada requerimiento a liberar con las características y tablas que sólo afecten a ese negocio.
- La vigencia del usuario/a aplicativo estará ligada directamente a la vigencia del componente.

### c) Usuarios/as Internos

- Subdirección de Desarrollo de Sistemas.
- Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas.

### d) Usuarios/as Externos

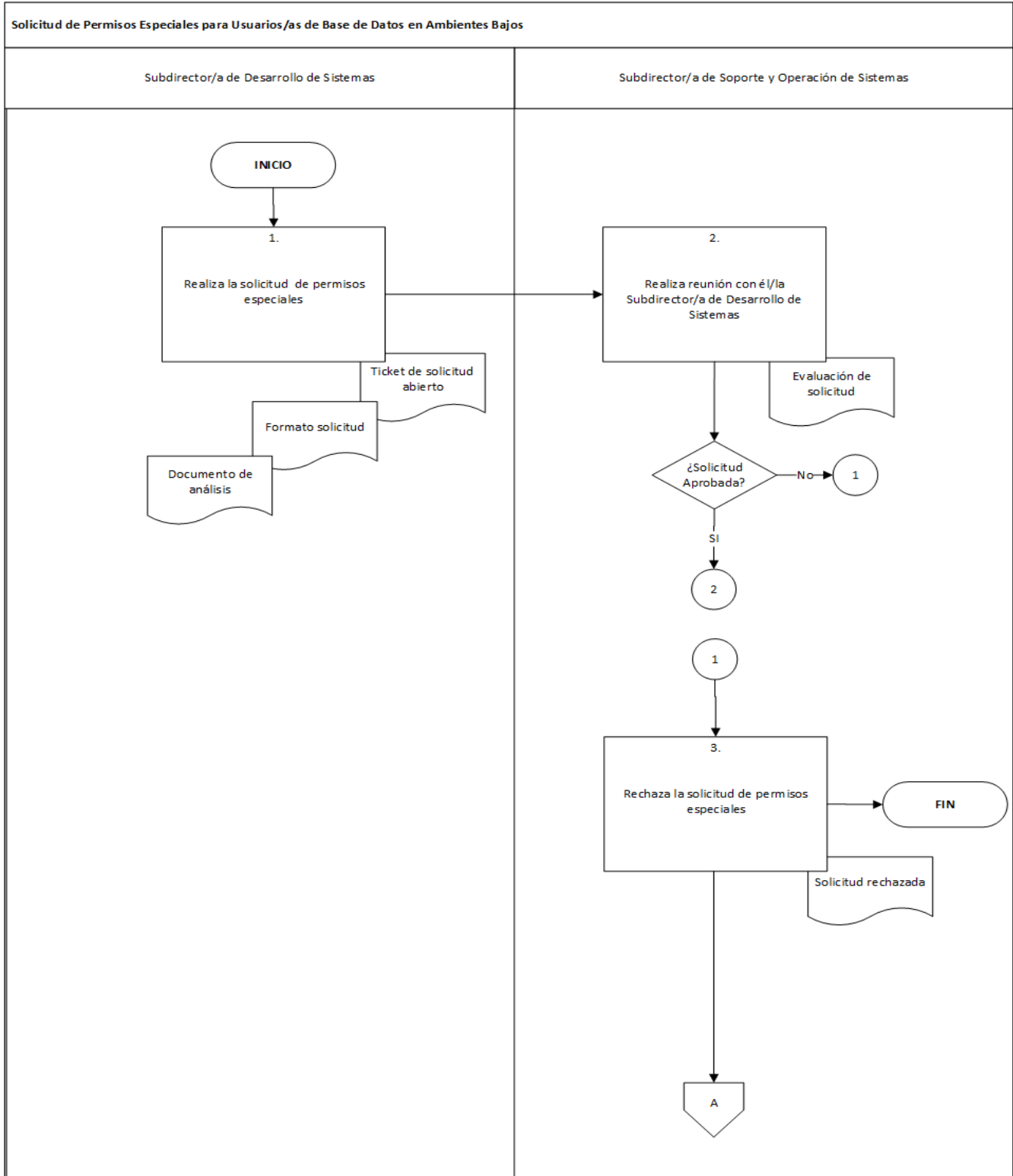
- N/A.

e) Descripción de Narrativa

<b>Entrada:</b>	Solicitud de Permisos Especiales a usuarios/as en Base de Datos. Análisis del Requerimiento.	
<b>Salida:</b>	Permisos Especiales Asignados a usuarios/as en Base de Datos. Alta de Usuario/a de Aplicativo.	
<b>PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE PERMISOS ESPECIALES PARA A USUARIOS/AS DE BASE DE DATOS EN AMBIENTES BAJOS.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Subdirector/a de Desarrollo de Sistemas	<p style="text-align: center;"><b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> <p>1. Realiza la solicitud de permisos especiales para usuarios de Base de Datos en ambientes bajos, a través de la Herramienta Mesa de Servicio, adjuntando el formato solicitud de permisos especiales a usuario/a en Base de Datos y el documento de análisis del requerimiento correspondiente.</p>	<p>Ticket de Solicitud</p> <p>Formato de Solicitud</p> <p>Documento de Análisis</p>
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas	<p>2. Realiza reunión con el/la Subdirector/a de Desarrollo de Sistemas que realizó la solicitud para evaluarla.</p> <p>¿Solicitud Aprobada? <b>NO, continúa en la actividad No. 3.</b> <b>SI, continúa en la actividad No. 4.</b></p> <p>3. Rechaza la solicitud de permisos especiales a usuarios/as en Base de Datos derivado de la evaluación que se realizó en la reunión.</p> <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p> <p>4. Gestiona la asignación de permisos especiales al usuario/a interno, con base en solicitud realizada para el esquema solicitado, con el personal del proveedor que administra el sistema o que otorga el soporte a la operación del sistema, da seguimiento y asegura la atención de la solicitud.</p> <p>5. Notifica vía correo electrónico, la atención a la solicitud de permisos especiales.</p>	<p>Evaluación de Solicitud</p> <p>Solicitud Rechazada</p> <p>Correos de Seguimiento</p> <p>Correo Electrónico</p>
Subdirector/a de Desarrollo de Sistemas	<p>6. Valida el usuario/a los permisos.</p> <p>¿Es correcto? <b>NO, regresa en la actividad No.4.</b> <b>SI, continúa en la actividad No. 7.</b></p>	Evidencia de Errores
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas	<p>7. Realiza cierre del ticket a través de la herramienta Mesa de Servicio.</p> <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	Ticket de Solicitud Cerrado



f) Diagrama de Flujo

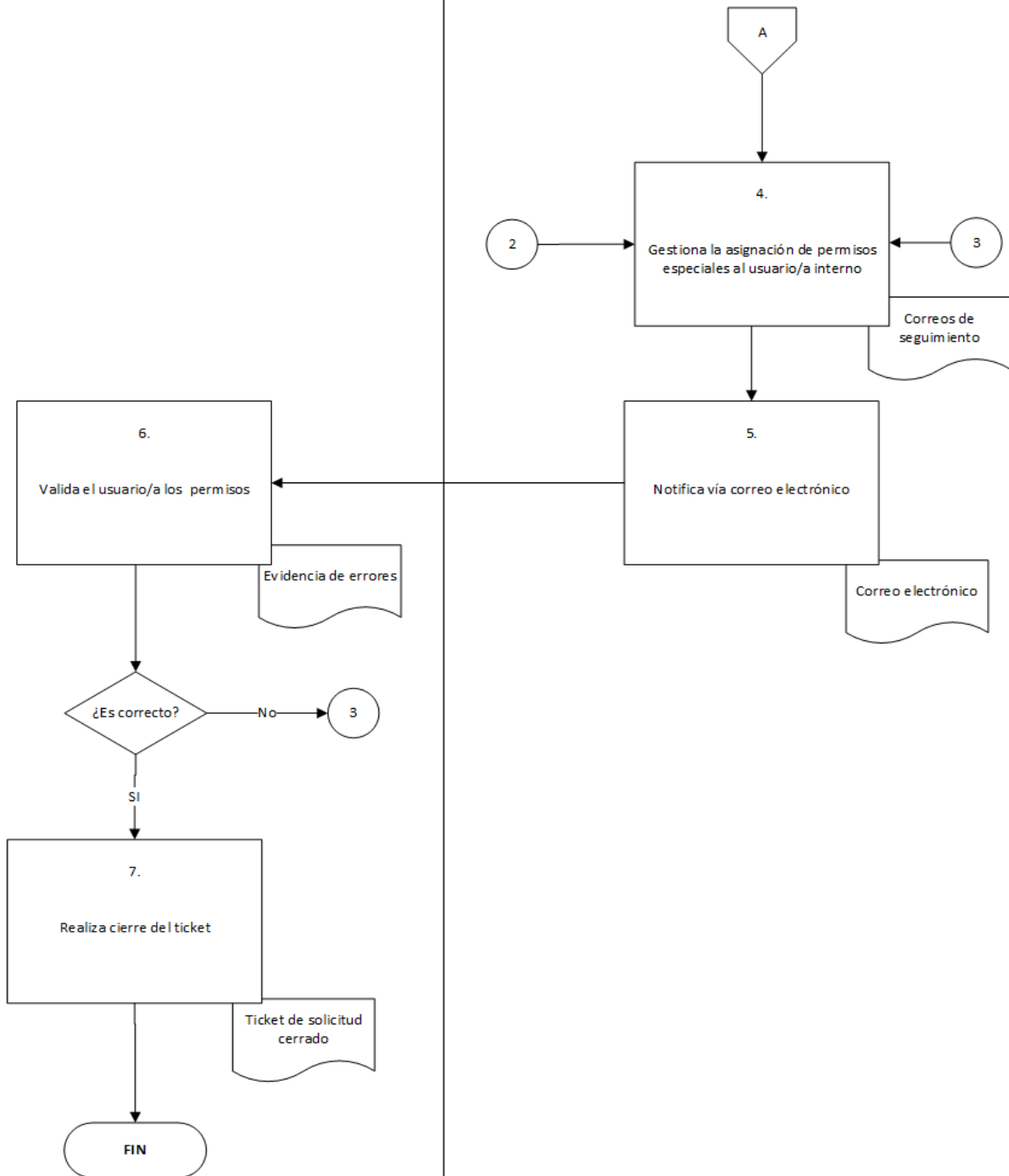






Solicitud de Permisos Especiales para Usuarios/as de Base de Datos en Ambientes Bajos

Subdirector/a de Desarrollo de Sistemas

Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas



 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## 6. Cierre Diario

### a) Objetivo

Presentar las actividades de ejecución para el Procedimiento del Cierre Diario en el sistema CREDERE, así como los roles y responsabilidades que intervienen, asimismo la descripción del paso a paso de las actividades que deben realizarse para que el procedimiento se lleve a cabo de manera exitosa.

El Procedimiento de Cierre Diario es ejecutado en el sistema CREDERE, por parte de la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas, está compuesto por varios procesos, y es necesario que sean ejecutados en el orden que se muestra en el diagrama, ya que tienen dependencia.

### b) Políticas de Operación

- Para iniciar el Cierre Diario, la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas programa las actividades de lunes a domingo.
- El proceso Cierre Diario se ejecuta durante la OPB una vez que el sistema se encuentra cerrado.
- En caso de que alguno de los procesos presente error o no se ejecute de forma correcta el Proveedor - Fábrica de software (Operación), debe proporcionar soporte como 1er Nivel.
- En caso de que el error persista deberá solicitar la atención del incidente, a través de la Herramienta Mesa de Servicio de tal manera de que se vea comprometida la actividad del día siguiente en las sucursales y oficinas del Instituto FONACOT, deberá detener el cierre diario e informar de inmediato a la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas para tomar las decisiones que correspondan.
- La Dirección de Cobranza debe validar la información de los cierres de los reportes que son generados a través del sistema CREDERE, en caso de que se detecte un incidente o inconsistencia en la información, se debe solicitar atención a través de la Herramienta Mesa de Servicio para que se genere un ticket y este sea atendido por el Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas.

### c) Usuarios/as Internos

- Dirección de Crédito.
- Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas.

### d) Usuarios/as Externos

- Proveedor – Fábrica de software (Operación).
- Proveedor – Fábrica de software (Incidentes).

e) Descripción Narrativa

<b>Entrada:</b>	Plan de la OPB.	
<b>Salida:</b>	Validación del Cierre Diario.	
<b>PROCEDIMIENTO: CIERRE DIARIO.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas	<p style="text-align: center;"><b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> <p>1. Autoriza la ejecución del plan de la OPB.</p>	Plan de la OPB
Proveedor Fábrica de Software [Operación]	<p>2. Ejecuta los procesos correspondientes a la OPB, a las 22:00 hrs., dentro de la lista del plan se encuentran los procesos del Cierre Diario.</p> <p>3. Ejecuta el proceso "Resumen Diario" en el sistema CREDERE, el cual realiza la información de Movimientos de Saldos.</p> <p><i>¿Se ejecutó de forma correcta?</i>  <b>NO</b>, continúa en la actividad No.7.  <b>SI</b>, continúa en la actividad No. 4.</p>	Resumen Diario
	<p>4. Ejecuta el proceso "Saldo por Día Tipo Cartera" en el sistema CREDERE y realiza el saldo por día tipo cartera.</p> <p><i>¿Se ejecutó de forma correcta?</i>  <b>NO</b>, continúa en la actividad No. 7.  <b>SI</b>, continúa en la actividad No. 5.</p>	Saldo por Día Tipo Cartera
	<p>5. Ejecuta el proceso "Saldo Diario" [Disposiciones_Refresh.sh] en el sistema CREDERE y obtiene el saldo diario de disposiciones.</p> <p><i>¿Se ejecutó de forma correcta?</i>  <b>NO</b>, continúa en la actividad No. 7.  <b>SI</b>, continúa en la actividad No. 6.</p>	Saldo Diario" [Disposiciones_Refresh.sh]
	<p>6. Ejecuta el proceso "Cierre Diario" en el sistema CREDERE y obtiene el Cierre Diario.</p> <p><i>¿Se ejecutó de forma correcta?</i>  <b>NO</b>, continúa en la actividad No.7.  <b>SI</b>, continúa en la actividad No. 10.</p>	Cierre Diario
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas	<p>7. Reporta detalle del incidente detectado en el proceso de Cierre Diario a la Mesa de Servicio para levantar el ticket correspondiente.</p>	Ticket 111

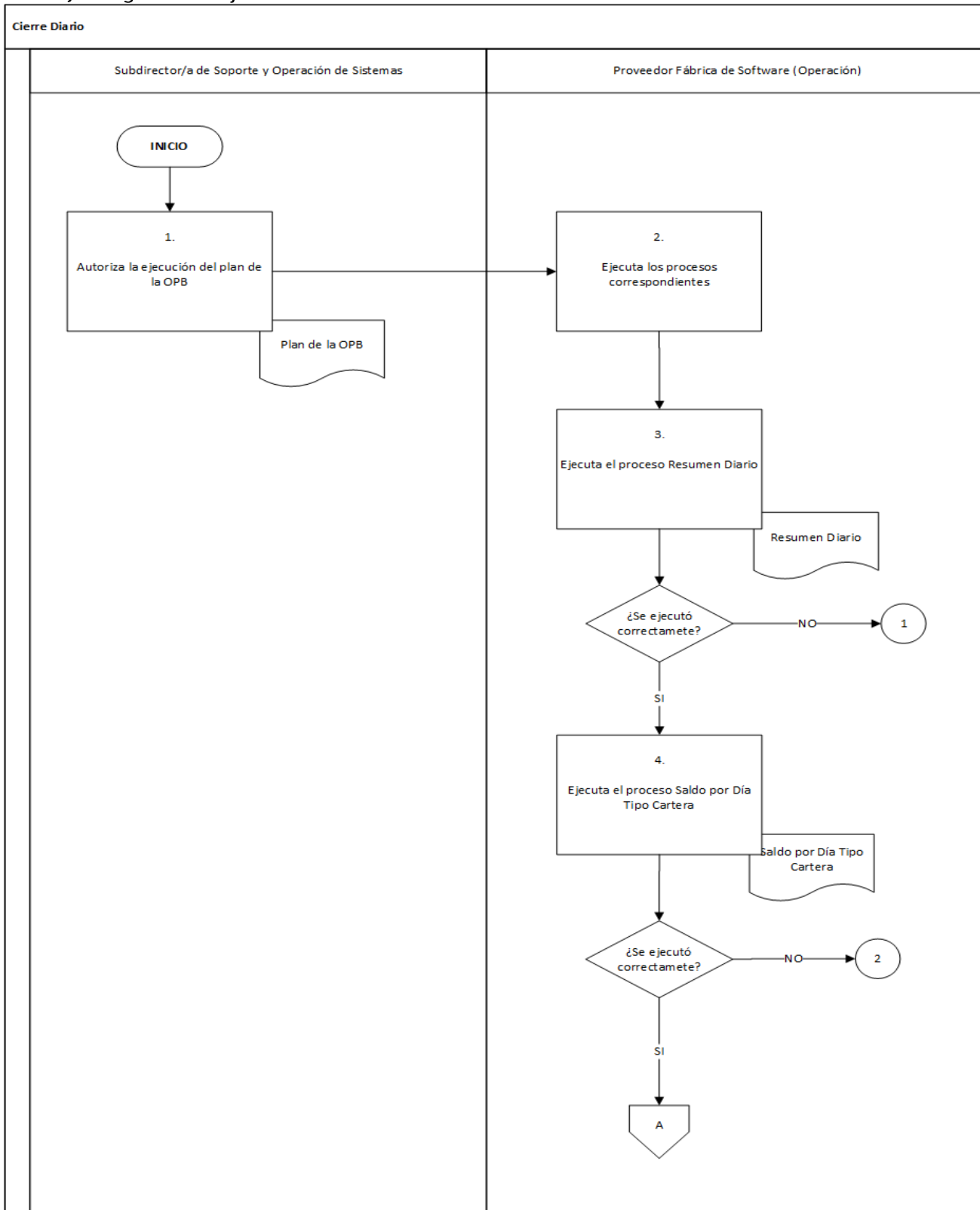


<p>Proveedor Fábrica de Software [Incidentes]</p>	<p>8. Ejecuta el Procedimiento "Atención de Incidentes en los sistemas administrados por la DTI" para revisar las inconsistencias o el posible error durante la ejecución del cierre diario o en la información obtenida del Cierre Mensual.</p>	<p>Ticket resuelto</p>
<p>Proveedor Fábrica de Software [Operación]</p>	<p>9. Ejecuta la finalización de los procesos de la OPB posteriores al Cierre Diario.</p>	<p>Plan de la OPB</p>
<p>Director/a de Crédito</p>	<p>10. Válida la información derivada del proceso de Cierre Diario.</p> <p>¿La información es correcta? <b>NO</b>, regresa en la actividad No. 7. <b>SI</b>, continúa en la actividad No. 11.</p> <p>11. Elabora reportes, una vez que se validó la información del Cierre Diario, el Usuario/a Interno procede con la generación de los reportes necesarios para su análisis.</p> <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	<p>Validación del Cierre Diario</p>





f) Diagrama de Flujo

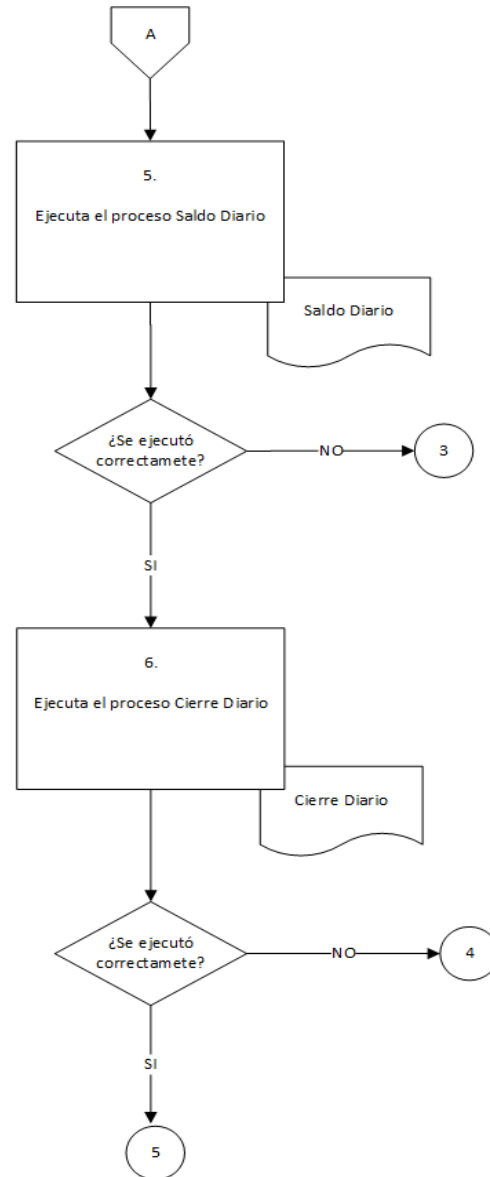
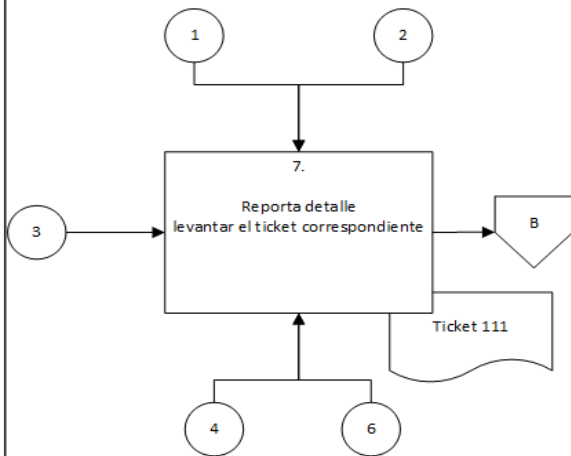




**Cierre Diario**

Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas

Proveedor Fábrica de Software (Operación)





**Trabajo**  
Secretaría del Trabajo  
y Previsión Social

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN  
DEL INSTITUTO FONACOT

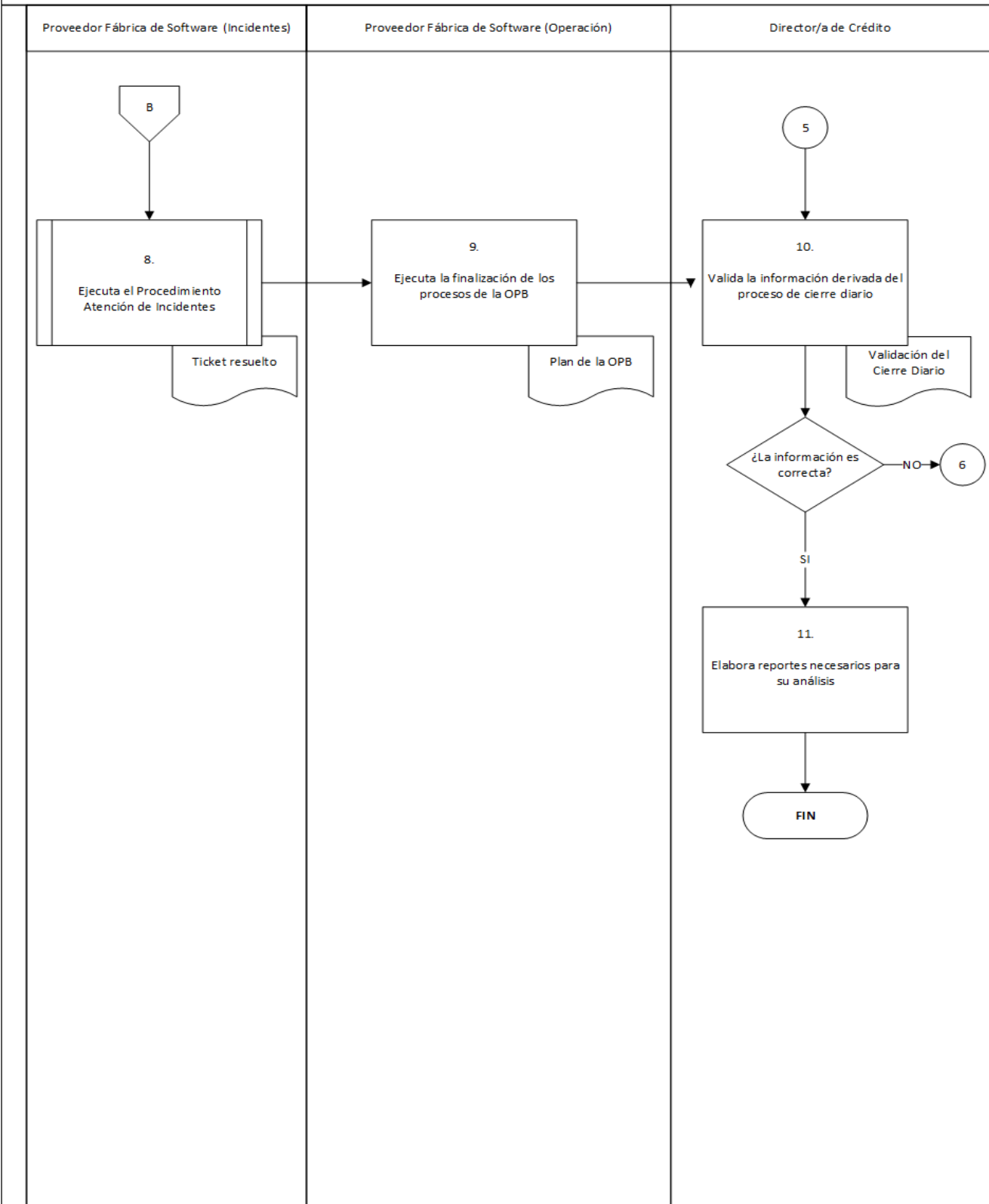
Clave: MPP28.00

Vigencia:  
Octubre, 2024

INSTITUTO  
**fonacot**



**Cierre Diario**



## 7. CIERRE MENSUAL

### a) Objetivo

Dar a conocer y establecer los lineamientos, roles y responsabilidades, acciones y actividades operativas paso a paso que se deben seguir para asegurar que este sea ejecutado de forma correcta con la finalidad de obtener la recopilación de datos requerida por las áreas administrativas y de negocio para su análisis y toma de decisiones.

### b) Políticas de Operación

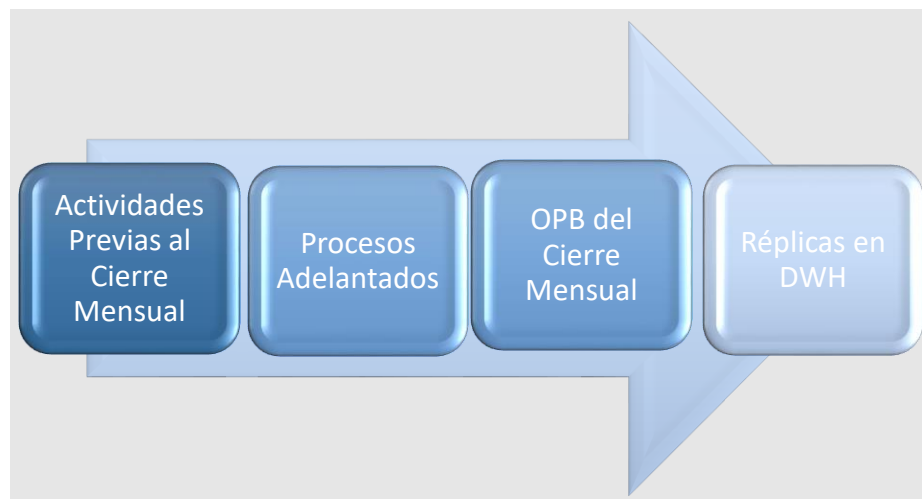
El presente documento describe las acciones que deben cumplirse, durante todo el Procedimiento de Cierre Mensual en las actividades operativas llevadas a cabo por la DTI y las áreas involucradas, que comprenden desde las actividades previas hasta que la validación de la información por parte de las áreas internas, mismas que participan por medio de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas para la validación de la información.

Las áreas que participan dentro del alcance del Cierre Mensual son:



- Subdirección de Desarrollo de Sistemas.
- Subdirección Soporte y Operación de Sistemas.
- Departamento de Procesamiento de Datos.
- Usuario/a de la Unidad para la Administración Integral de Riesgos.
- Usuario/a de la Dirección de Crédito.
- Proveedor – Fábrica de software (Operación).
- Proveedor – Fábrica de software (Incidentes).

El cierre mensual es un módulo dentro del sistema CREDERE que consolida la información referente a créditos, sus estados y la valoración de cuentas contables.

Es necesario realizar actividades y validaciones previas a la ejecución del Proceso de Cierre Mensual, las cuales comienzan 10 días antes de fin de mes y son ejecutadas en el sistema CREDERE a solicitud del Usuario/a de Crédito, Jefe/a de Departamento de Procesamiento de Datos y él/la Subdirector/a de Desarrollo de Sistemas, con la participación de la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas, este Procedimiento consta de cuatro etapas:



Las actividades previas al Cierre Mensual consisten en dar seguimiento constante y oportuno a los lineamientos que deben seguir todos los roles involucrados en el Procedimiento de Cierre Mensual en el Instituto FONACOT. Asimismo, se especifican las normas y directrices a las que deben apegarse todas las partes que tienen participación directa/indirecta en el Procedimiento.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

- La Dirección de Crédito envía la solicitud de creación del esquema y el copiado de tablas 10 días antes del Cierre Mensual.
- El mismo día o hasta 5 días posterior El/a Jefe/a de Departamento de Procesamiento de Datos solicita la copia de las tablas, en el esquema que se requirió en el punto anterior.
- El/la Subdirector/a de Desarrollo de Sistemas debe enviar el nombre del esquema que utiliza el proceso, así mismo solicita la ejecución del "PROCESO: ACTUALIZACIÓN DE CT CONFIRMADO" a la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas, 4 días antes del Cierre Mensual.

La Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas realiza una reunión para el Cierre Mensual, el cual se reúne 4 días previos a la ejecución del proceso y está conformado por la Subdirección Desarrollo de Sistemas y Proveedor Fábrica de Software (Operación/ Incidentes)



En la sesión de la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas muestra los diferentes planes, el Titular de la Subdirección Desarrollo de Sistemas previa validación con las áreas usuarias internas indica cual será el plan a ejecutar para el Cierre Mensual. Existen tres planes de ejecución del cierre mensual que dependen de las modificaciones que se hayan revisado con las áreas internas:

- **Plan A:** Se ejecutan todos los procesos originales del Cierre Mensual en producción si estos no presentaron incidentes, o se resolvieron de manera inmediata.
  - **Plan B:** Cuando se presentaron incidentes y, para no demorar la apertura del sistema, se toma la decisión de ejecutar una parte de los procesos originales de producción ejecutarlos en el ambiente de DWH.
  - **Plan C:** Cuando se ejecuta el proceso del Cierre Mensual tanto en producción como en DWH, siendo este último ambiente donde la persona usuaria solicita las modificaciones necesarias.
- Una vez que se determina el tipo de Plan que se va a ejecutar también se establecen las fechas de liberación de requerimientos que tengan afectación al Proceso del Cierre Mensual en caso de que existan, así mismo se determina la atención de los incidentes que deben de ser resueltos antes de la fecha de la ejecución del Cierre.
  - En la reunión se informa sobre los tiempos, así como las horas de inicio de cada bloque el Plan designado [Procesos adelantados. OPB Cierre Mensual y OPB DWH].
  - Se definen las guardias de cada área que estarán monitoreando y tomando decisiones en caso de que se presente un incidente, una vez que se hayan visto todos los puntos, se da por terminada la sesión.
  - Las ejecuciones de los procesos adelantados deberán iniciar a las 14:00 hrs, los procesos de la OPB comienzan a las 20:00 hrs, por lo que el sistema CREDERE da de baja los aplicativos y servicios para evitar intervenciones de terceros, los procesos de DWH se ejecutan una vez que termine la réplica del ambiente aunado al visto bueno de las áreas internas.
  - El punto anterior tiene una excepción para el 31 de diciembre, durante la sesión del Cierre Mensual se determina la hora que será ejecutado, habiendo la posibilidad de iniciar los adelantados a las 10:00 hrs, los procesos del Cierre Mensual pueden comenzar inmediatamente después de terminar con los procesos adelantados.
  - El sistema CREDERE Productivo debe de estar en línea antes de las 07:00 hrs, del día posterior a la ejecución, una vez abierto el sistema las áreas internas realizan las validaciones correspondientes para revisar que la información mostrada por el sistema CREDERE para el cierre mensual sea correcta.

El Procedimiento General de Cierre Mensual comienza a ejecutar a las 14:00 hrs. del último día de cada mes y su duración se extiende hasta la validación de los internos.

El proceso del Cierre Mensual consta de 5 subprocesos, el primero valida que el proceso no haya sido ejecutado (esto como medida cautelar para no duplicar información), los 4 subprocesos restantes están inmersos en el subproceso "Mensual" mismos que fueron determinados por las áreas de negocio para su ejecución.

- 1) No Existe Cierre Mensual.
- 2) Mensual.
  - 2.a.1. Categorización de Cartera por Atrasos.
  - 2.a.2. Contabilidad Categorización.
  - 2.a.3. Devengamiento.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

#### 2.a.4. Previsión y Reservas.

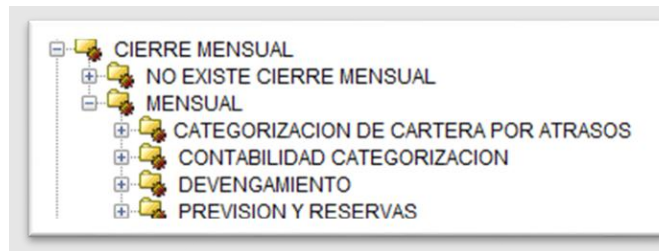


Imagen 1. Pantalla de sistema CREDERE,  
Subprocesos del Cierre Mensual.

- En caso de que las áreas usuarias internas encuentren inconsistencias entre la información final del Cierre Mensual, envían el detalle mediante un ticket a la Herramienta Mesa de Servicio para que la Dirección de Desarrollo de Sistemas en conjunto con el Proveedor-Fábrica de software (Incidentes), trabajen en las inconsistencias reportadas, pero se realizarán en el ambiente de DWH.
- Una vez que se realicen las correcciones el acceso a la información del ambiente de DWH será limitado, hasta conseguir la aprobación de las áreas usuarias internas.
- Cuando las áreas usuarias internas otorgan el visto bueno, la Subdirección de Desarrollo de Sistemas, solicitará a la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas continuar con la OPB de DWH.
- Proveedor-Fábrica de software (Operación), ejecuta los procesos solicitados, en caso de surgir alguna inconsistencia se reportará y levantará el ticket correspondiente a la Herramienta Mesa de Servicio para que el Proveedor-Fábrica de software (Incidentes), apoye con la solución, por el contrario, si todo se ejecutará de forma correcta, se notificará a la Subdirección Desarrollo de Sistemas para solicitar a las áreas usuarias internas validen la información e indiquen si es posible dar acceso a todo el personal del Instituto FONACOT.

#### c) Usuarios/as Internos

- Dirección de Riesgos Discrecionales.
- Dirección de Crédito.
- Subdirección Desarrollo de Sistemas.
- Subdirección Soporte y Operación de Sistemas.
- Departamento de Procesamiento de Datos.

#### d) Usuarios/as Externos

- Proveedor – Fábrica de software (Operación).
- Proveedor – Fábrica de software (Incidentes).

e) Descripción Narrativa

<b>Entrada:</b>	Ejecución de Cierre Mensual.	
<b>Salida:</b>	Reportes mensuales.	
<b>PROCEDIMIENTO: CIERRE MENSUAL.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
Director/a de Crédito	<i>10 días hábiles antes del cierre mensual.</i> 1. Solicita la creación del esquema y copiado de tablas.	Correo Electrónico
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas	<i>5 días hábiles antes del cierre mensual.</i> 2. Distribuye el plan de la OPB de Cierre Mensual a la Dirección de Desarrollo de Sistemas e incidentes para su conocimiento y validación.	Plan de la OPB de Cierre Mensual
Jefe/a de Departamento de Procesamiento de Datos	3. Solicita copiado de tablas. 4. Instruye la generación de archivos de respaldos y archivos complementarios. 5. Solicita borrado de la tabla de plan de pagos del mes anterior y copiar la del mes actual.	Correo Electrónico Correo Electrónico Correo Electrónico
Subdirector/a de Desarrollo de Sistemas	<i>4 días hábiles antes del cierre mensual.</i> 6. Indica ejecutar el script. 7. Solicita copia de la tabla de topaz del mes actual y borrado de la del mes anterior. 8. Indica el plan de la OPB de Cierre Mensual a ejecutar 9. Define ejecución de requerimientos en caso de existir.	Script CT confirmado Correo electrónico Plan validado Validación de información
Proveedor – Fábrica de software [Operación]	<i>Último día del mes.</i> 10. Restringe acceso a DWH. 11. Realiza respaldo de DWH base de datos y JBoss. 12. Ejecuta los procesos adelantados de la OPB. <i>Día 1 natural del mes posterior.</i> 13. Ejecuta el proceso de cierre mensual.  <i>¿La ejecución fue correcta?</i> <b>NO</b> , continúa en la actividad No. 14. <b>SI</b> , continúa en la actividad No. 15.	Correo Electrónico Correo Electrónico Correo Electrónico

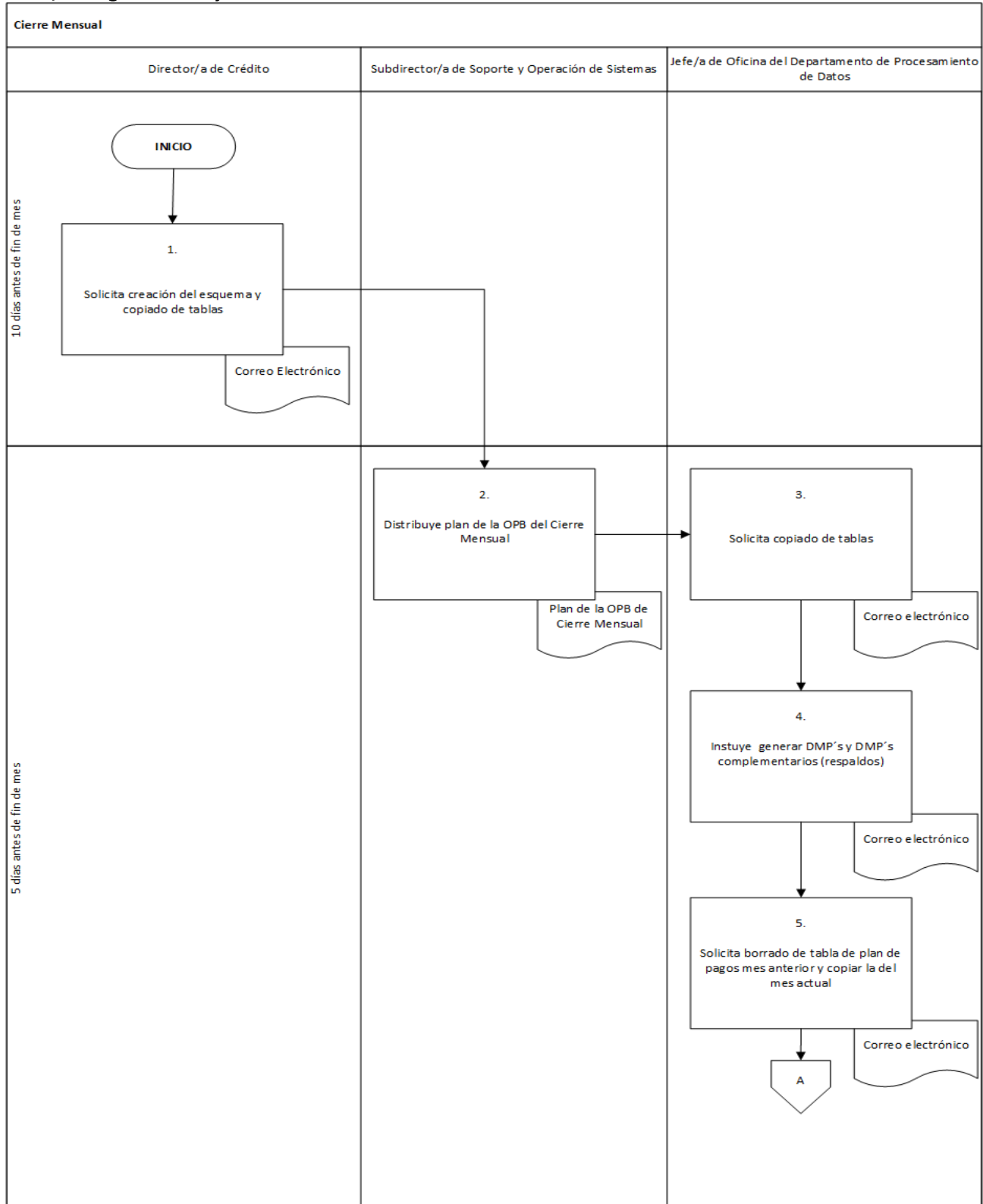




Proveedor – Fábrica de software [Incidentes]	14. Ejecuta la atención a incidentes de los sistemas administrados por la DTI.	Ticket 111
Director/a de Crédito/Riesgos Discrecionales	Día 3 natural del mes posterior. 15. Válida la información de Cierre Mensual. <i>¿La información es correcta?</i> <b>NO</b> , continúa en la actividad No. 16. <b>SI</b> , continúa en la actividad No. 18. 16. Levanta el incidente.	Información Validada  Ticket 111
Proveedor – Fábrica de software [Incidentes]	17. Ejecuta la atención a incidentes de los sistemas administrados por la DTI.	
Director/a de Crédito/Riesgos Discrecionales	18. Genera reportes.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>	Reportes Mensuales



f) Diagrama de Flujo

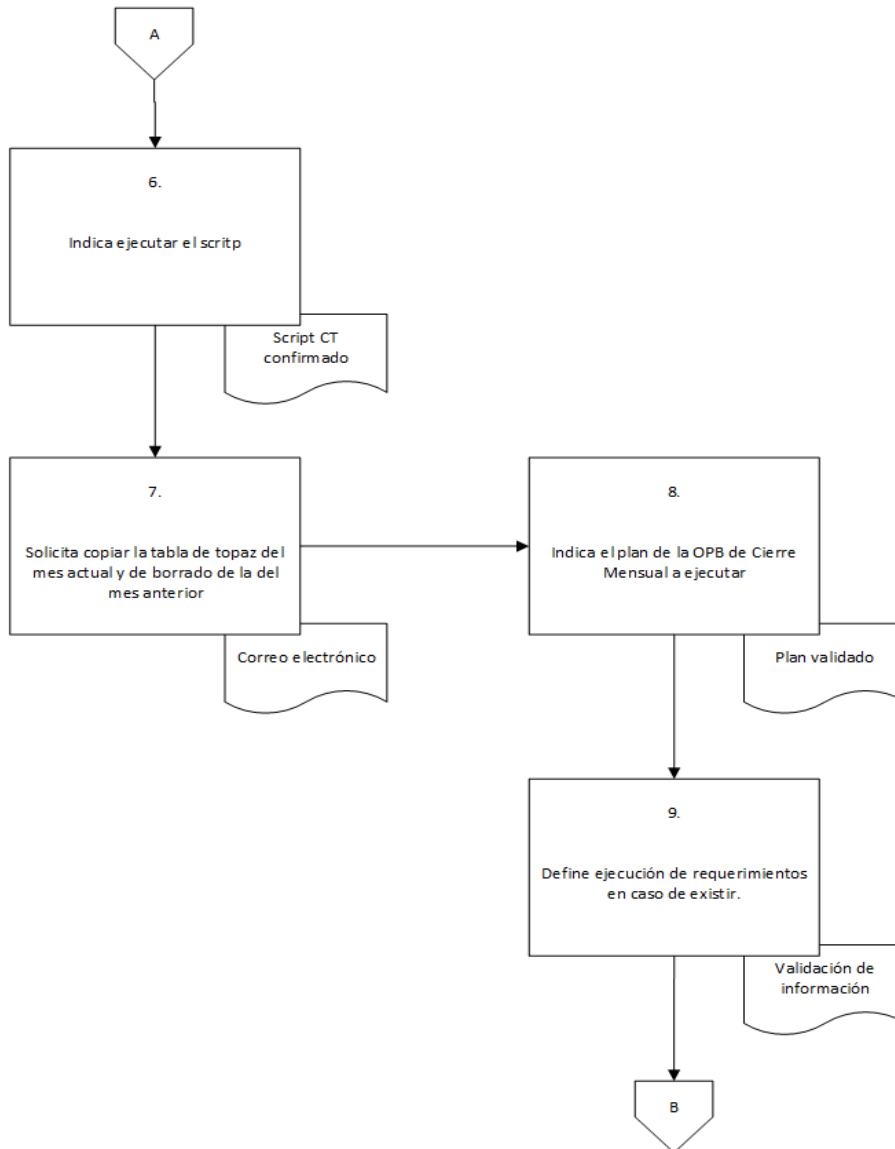




Cierre Mensual

Subdirector/a de Desarrollo de Sistemas e Información

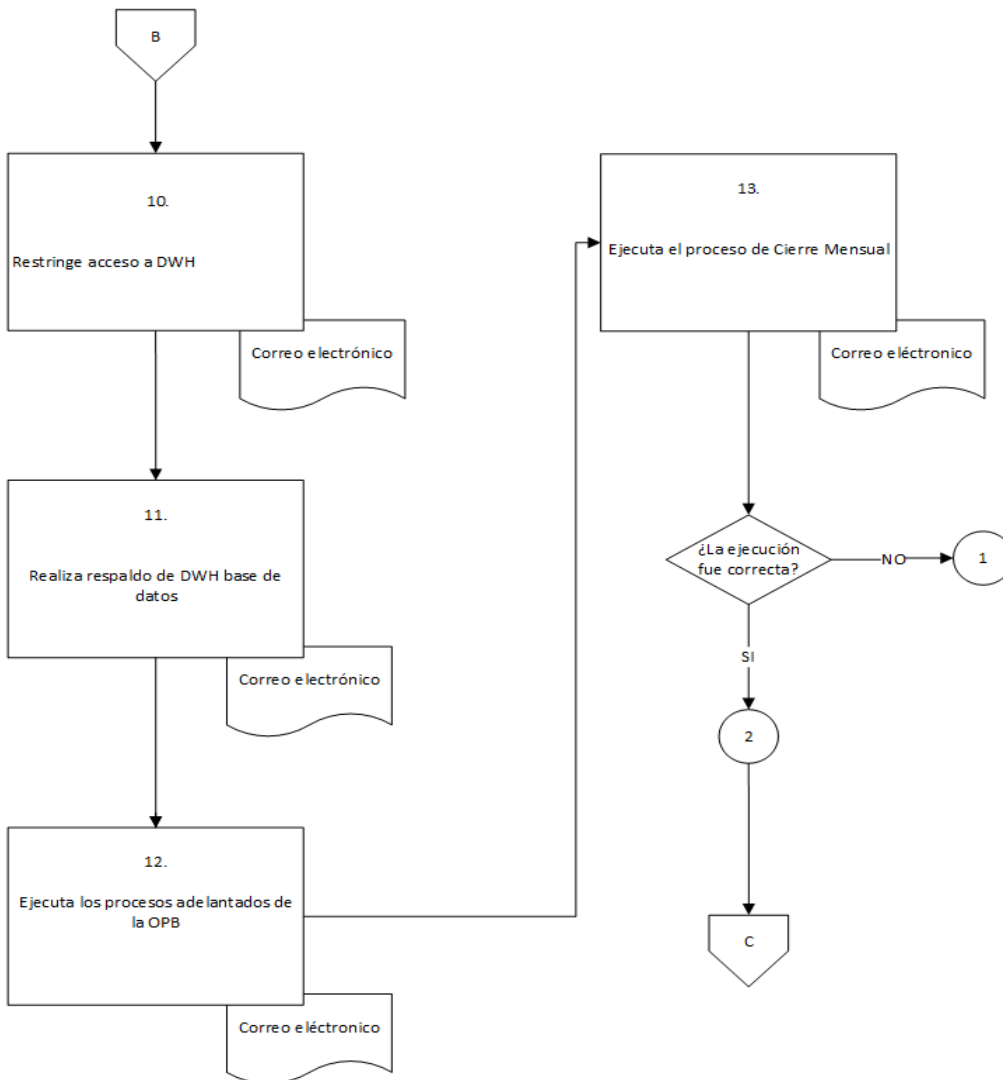
4 días antes de fin de mes





**Cierre Mensual**

Proveedor – Fábrica de software (Operación)

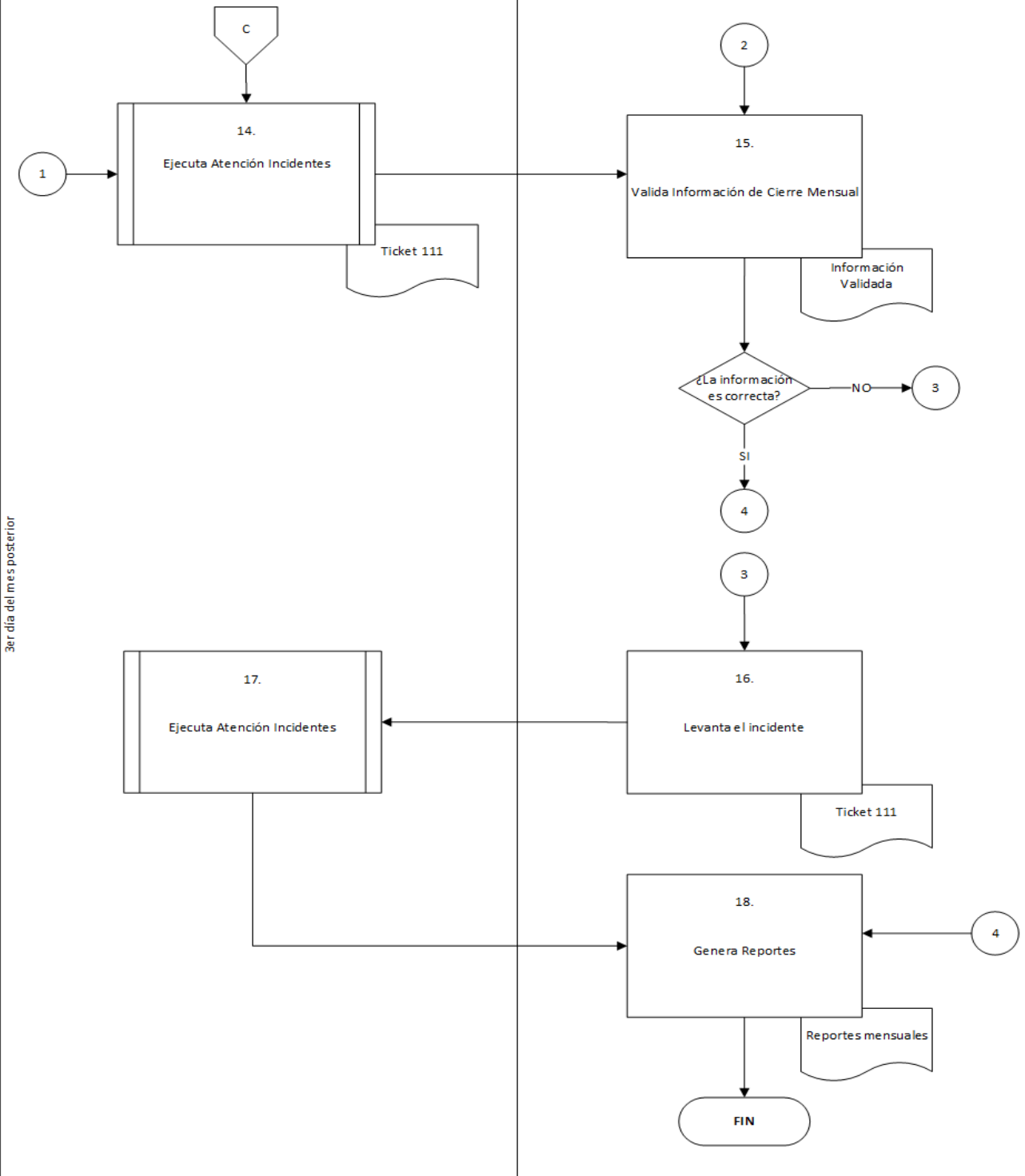




**Cierre Mensual**

Proveedor – Fábrica de software (Incidentes)

Director/a de Crédito/Riesgos



## 8. IMPLEMENTACIÓN DE COMPONENTES ENTRE AMBIENTES

### a) Objetivo

Asegurar que exista un control de calidad entre la implementación de componentes entre los ambientes, a partir de que se realiza una Solicitud de Cambios (RFC) hasta que se instalan los componentes en el ambiente solicitado.

Presentar el Procedimiento de Implementación de Componentes entre Ambientes, con la descripción paso a paso de cada una de las actividades que se llevan a cabo, con la finalidad de asegurar que se lleve a cabo con éxito la instalación de los ambientes denominados ambientes bajos: Testing, Preproducción y Calidad, así como llevar la reunión de liberación para el ambiente Productivo y de DWH.

### b) Políticas de Operación

Con el objeto de mantener homologados los diferentes ambientes del Instituto FONACOT, la aplicación de Cambios deberá seguir el siguiente flujo:



En caso de presentarse fallas en la funcionalidad en cualquiera de los ambientes, la Fábrica de Software a cargo (Personal de los proveedores) deberá hacer las correcciones pertinentes en las solicitudes e iniciar nuevamente desde el ambiente de Testing y pasar por los demás ambientes, hasta que la funcionalidad sea exitosa en todos los ambientes.

A continuación, se describen los objetivos, los días de cambios, personal que deberá tener el acceso permitido, los requisitos y entregables a generar para poder llevar a cabo la implementación de la administración del cambio en los distintos ambientes para los requerimientos de la Dirección de Desarrollo de Sistemas.

Ambiente	Objetivo	Días de cambios	Personales permitidos	Ambiente origen	Entregables
Desarrollo	Desarrollo y pruebas unitarias de las aplicaciones	Diario	Desarrolladores	Ninguno	N/A
Testing	Pruebas Funcionales, Performance	Lunes a viernes	Equipo de Pruebas	Desarrollo	Documento con las actividades a instalar (Código desarrollado)
Pre-Producción	Prueba UAT	Lunes a viernes	Persona Usuario/a Final. (Front).	Testing	Documento con las actividades a instalar (Código desarrollado)

Producción	Liberación de componentes nuevos en ambiente productivo	Semanal (Fecha acordada por Reunión de Control de Cambios)	Operaciones	Pre-Producción	Manual de ejecución / Diseño Técnico que cubra las necesidades del negocio
------------	---	--	-------------	----------------	--

Toda la implementación o instalación de un pase debe cumplir con los requisitos de documentación, autorización de parte de la Dirección de Desarrollo de Sistemas.

#### Ambientes Bajos

- La recepción de pases para ambientes bajos será de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 hrs,
- En caso de necesitar instalación de pases en ambientes bajos en fin de semana (sábados y domingos) la Dirección de Desarrollo de Sistemas deberá enviar un correo a la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas, solicitando el apoyo, así mismo indicar el tiempo que necesitarán para que en medida que sea posible asignar al personal de Soporte a Producción – Operación.

#### Producción y DWH

- El horario de atención para la solicitud de Controles de Cambios dentro de los servidores en los Ambientes de Producción en el Instituto FONACOT, serán determinados conforme a las siguientes pautas:
  - La recepción de los Controles de Cambios para ambiente productivo o DWH se llevará a cabo en la “Reunión de liberación” que se celebrará de manera ordinaria los miércoles entre las 12:00 y 17:00 hrs, los pases que se presenten en la sesión deberán estar previamente aprobados por las áreas involucradas para que puedan priorizarse y ejecutarse a partir del día siguiente de la sesión.
  - Posterior a la “Reunión de liberación”, no se recibirá ninguna otra solicitud de cambio para ambiente productivo a menos que sea catalogada como de extrema urgencia.
  - En caso en el que se presente una solicitud de liberación a producción de extrema urgencia, se deberá realizar una sesión extraordinaria, con previa autorización de la DTI y la Subdirección de Desarrollo de Sistemas.
- La DTI tiene la facultad para autorizar cualquier control de cambios, para brindar el apoyo en la instalación de los componentes, notificación, monitoreo y en caso de ser necesario aplicar plan de retorno(rollback) en caso de afectación dentro del Ambiente de Producción en la plataforma informática del Instituto FONACOT, esto con previa autorización de la DDS.
- Para los casos en que el Cambio es urgente, los únicos que tienen la facultad para realizar la autorización a través de correo, firma de control de cambio o llamada telefónica serán la persona titular de la DTI, el/la Subdirector(a) de Desarrollo de Sistemas, el/la Subdirector(a) de Soporte y Operación de Sistemas o el/a Director(a) General del Instituto FONACOT.
- La Fábrica de Software a cargo (Personal de los proveedores) se debe asegurar de que las versiones de sus componentes u objetos están actualizadas con el último cambio del requerimiento.
- La Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas debe basarse en el pase y/o en el Manual de Instalación (en caso de que se requiera) que entregue la Subdirección de Desarrollo de Sistemas para la instalación de componentes.
  - El pase electrónico deberá ser entregado con al menos 2hrs. previas a la reunión.
  - El manual deberá ser enviado una semana anterior a la reunión.
  - El visto bueno del pase electrónico de la implementación de componentes deberá ser enviado por correo antes de la instalación.
- Para sesiones extraordinarias:
  - El pase electrónico y el manual operativo deberá ser entregado con al menos 4hrs. previas a la reunión.
  - El manual de instalación deberá ser enviado máximo 2hrs. antes de la reunión.
- Una vez que se establece la fecha y la hora en la que se va a ejecutar el pase a ambiente productivo, la Fábrica de Software a cargo (Personal de los proveedores), revisará la implementación que, regularmente se lleva a

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

cabo después del primer respaldo, entre las 23:30 hrs a la 01:00hrs, donde se envían las evidencias, si al cabo de una hora no se cuenta con el Vo.Bo. de la instalación, esta se regresará.

- Posteriormente a la liberación, la Subdirección de Desarrollo de Sistemas deberá dar un soporte post productivo de manera presencial a partir de las 7:00 hrs. para monitorear que la implementación se llevó a cabo de manera correcta, en caso de que la funcionalidad no sea exitosa, la Subdirección de Desarrollo de Sistemas solicitará a la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas aplicar el Plan de Retorno.
- La Fábrica de Software a cargo [Personal de los proveedores] por medio de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas debe entregar a la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas, un manual técnico sencillo en donde se indique las tablas que se tocan, los objetos que lo componen y un pequeño flujo técnico con información relevante en el que el área se pueda basar para dar una solución de problemas en caso de un incidente.

**c) Usuarios/as Internos**

- Subdirección Desarrollo de Sistemas.
- Subdirección Soporte y Operación de Sistemas.

**d) Usuarios/as Externos**

- N/A.





e) Descripción Narrativa

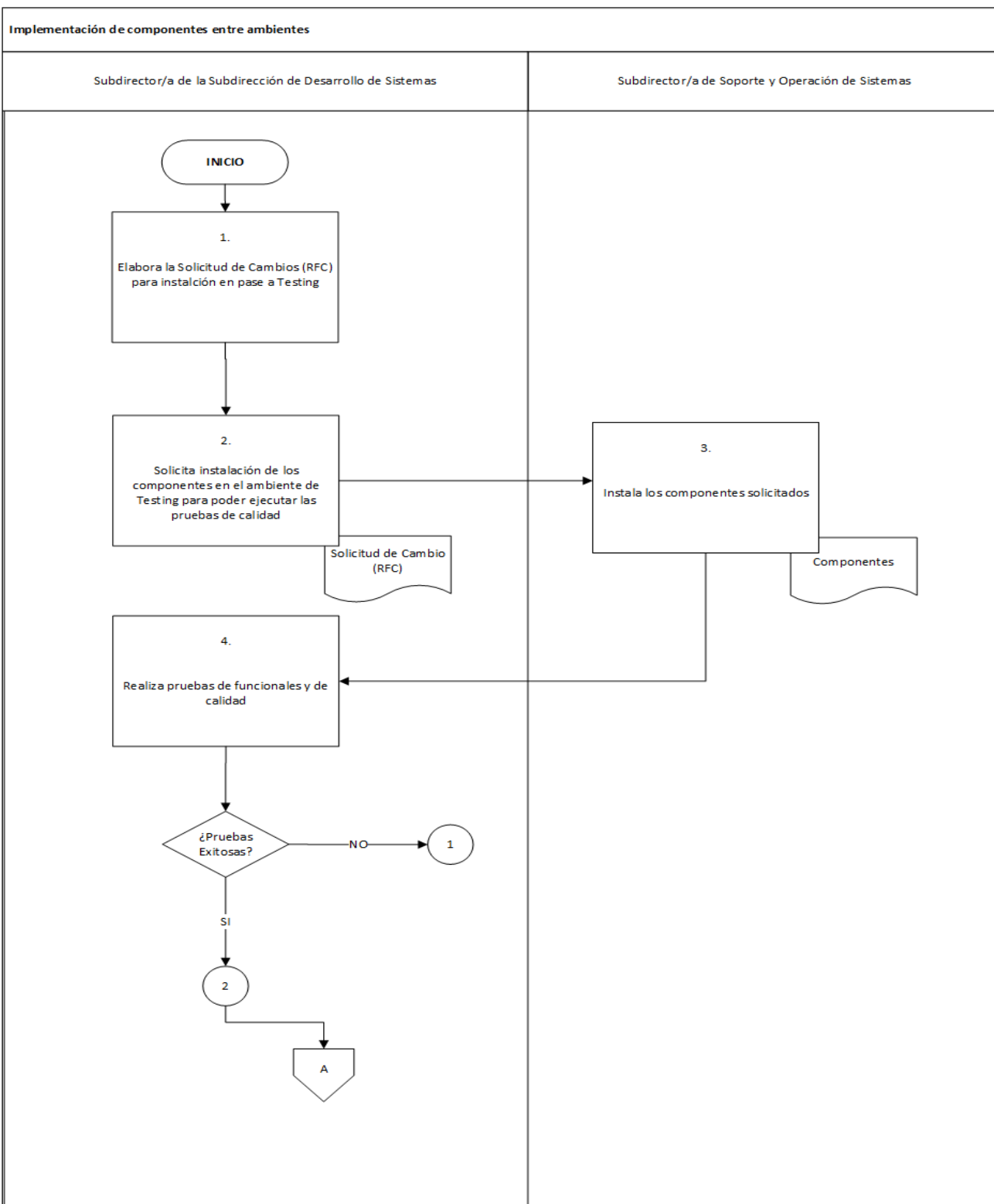
<b>Entrada:</b>	Proceso de Solicitud de Implementación de Componentes de Entorno General.	
<b>Salida:</b>	Operación de Funcionalidad.	
<b>PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN DE COMPONENTES ENTRE AMBIENTES.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
Subdirector/a de Desarrollo de Sistemas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Elabora la Solicitud de Cambios (RFC) para solicitar el pase a Testing.</li> <li>Solicita la instalación de los componentes en el ambiente de Testing para ejecutar las pruebas de calidad.</li> </ol>	Solicitud de Cambios (RFC)
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Instala los componentes solicitados.</li> </ol>	Componentes
Subdirector/a de Desarrollo de Sistemas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realiza pruebas de funcionales y de calidad. <i>¿Pruebas exitosas?</i> <b>NO, continúa en la actividad No. 5.</b> <b>SI, continúa en la actividad No. 6.</b></li> <li>Atiende las observaciones derivadas de las Pruebas de Calidad, así como la funcionalidad, si no está operando correctamente vuelve a realizar el análisis del desarrollo.</li> <li>Elabora y solicita el pase a Preproducción o Calidad, el ambiente a utilizar lo indica la Dirección de Desarrollo de Sistemas.</li> </ol>	Observaciones  Solicitud de Cambios (RFC)
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Instala los componentes solicitados en el ambiente de Preproducción o Calidad.</li> </ol>	Componentes
Subdirector/a de Desarrollo de Sistemas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicita en el procedimiento de "Gestión de Requerimientos de Nuevos Desarrollo o Mantenimientos a los Sistemas Informáticos. [Fase Pruebas UAT]", a la persona usuario/a las pruebas UAT en el ambiente de Preproducción o Calidad para dar su aprobación para la liberación de la funcionalidad en el Ambiente Productivo. <i>¿Pruebas exitosas?</i> <b>NO, continúa en la actividad No. 9.</b> <b>SI, continúa en la actividad No. 10.</b></li> <li>Atiende las observaciones derivadas de las Pruebas de la persona usuario/a, así como la funcionalidad si no está operando correctamente vuelve a realizar el análisis en el ambiente de Testing o Preproducción según sea el caso.</li> </ol>	Atiende las observaciones UAT  Observaciones



	10. Elabora y solicita el pase a Producción para poder liberar la funcionalidad en el ambiente productivo.	Pase a Producción
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas	11. Lleva a cabo la reunión de liberación de componentes al ambiente. 12. Coordinan para indicar la fecha de la instalación. 13. Instala los componentes en el ambiente productivo.	Junta de Liberación  Componentes
Subdirector/a de Desarrollo de Sistemas	14. Realiza el Monitoreo Productivo.  <i>¿Monitoreo exitoso?</i> <b>NO, continúa en la actividad No. 9.</b> <b>SI,</b>  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>	

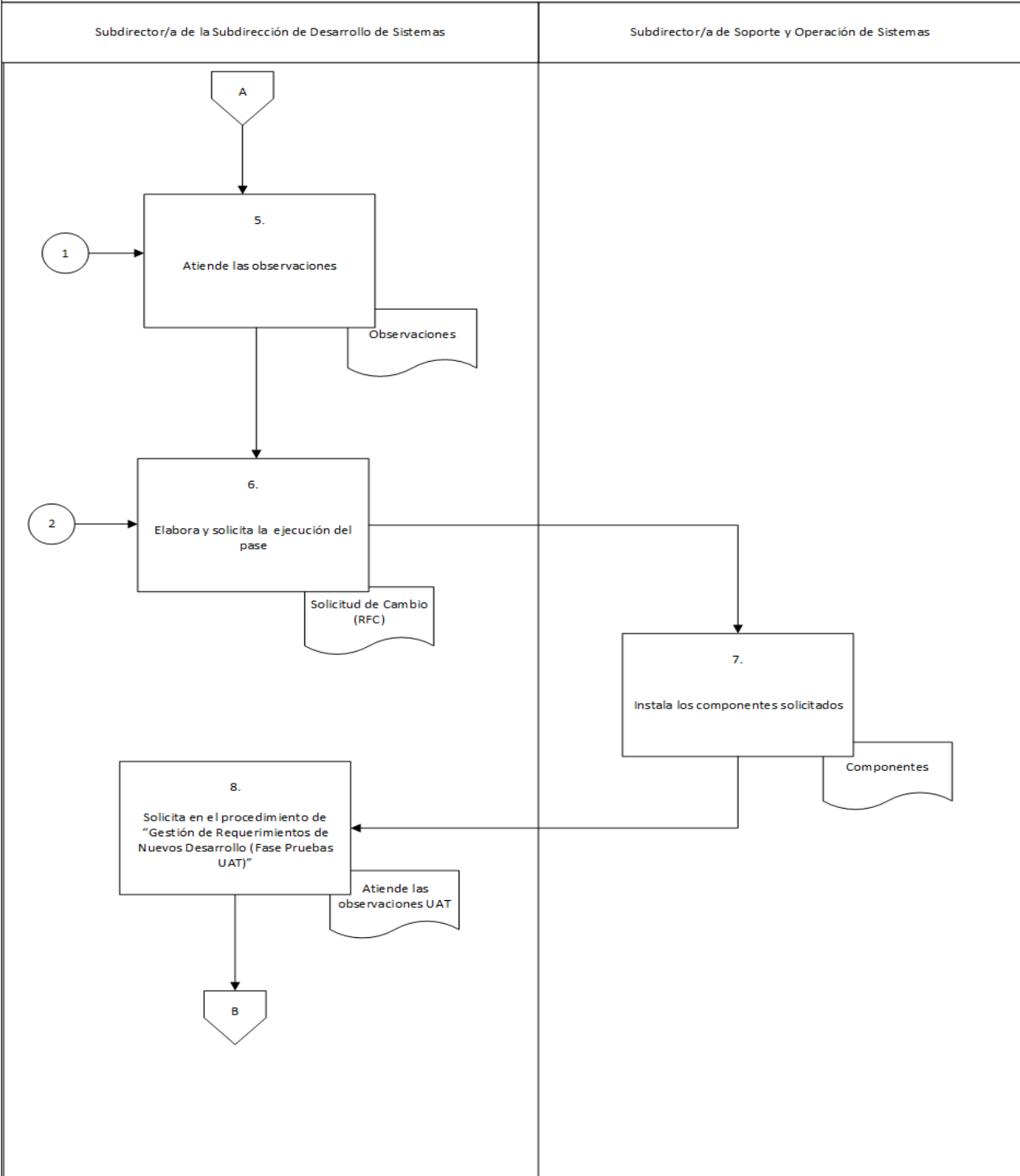


f) Diagrama de Flujo





**Implementación de componentes entre ambientes**

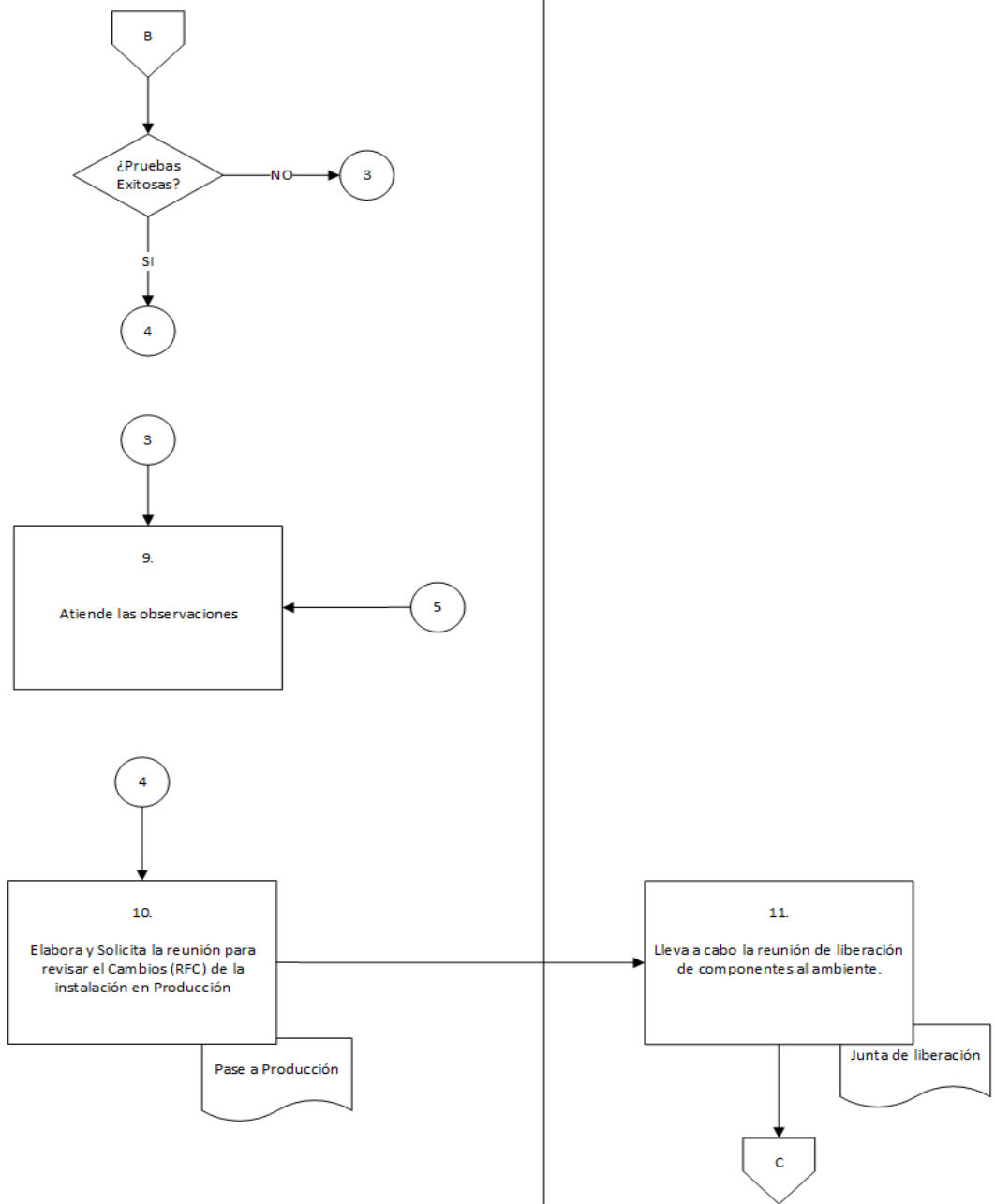




Implementación de componentes entre ambientes

Subdirector/a de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas

Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas

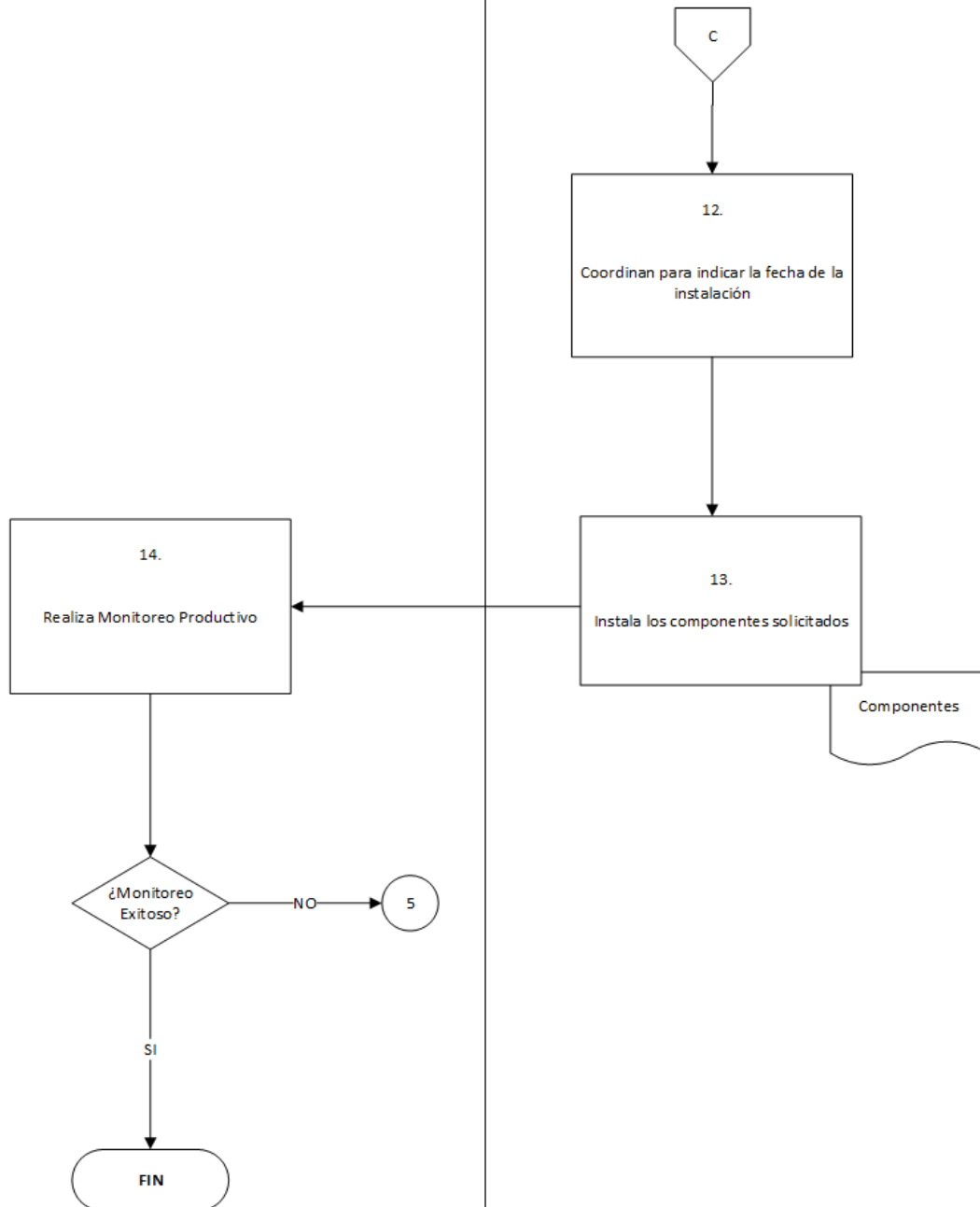




Implementación de componentes entre ambientes

Subdirector/a de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas

Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas



## 9. ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

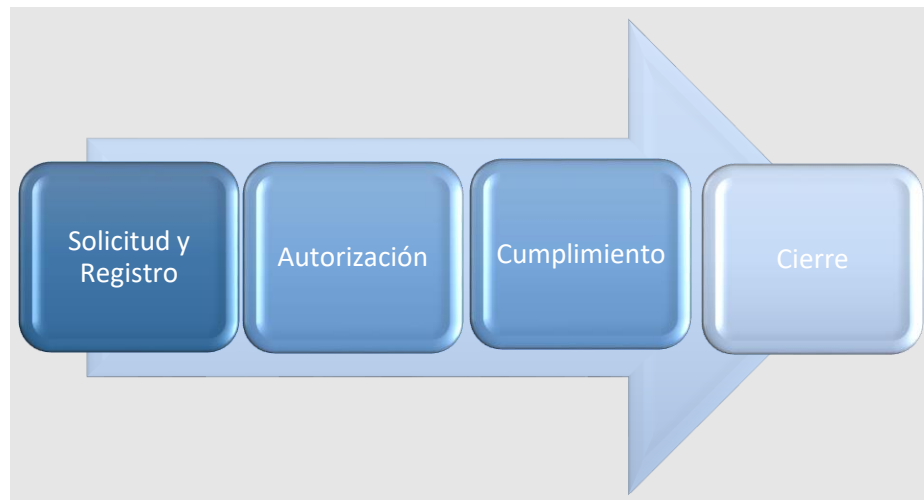
### a) Objetivo

Establecer las acciones y lineamientos a seguir para identificar, gestionar y asegurar el cumplimiento de Solicitudes de Servicio requeridas a la DTI, mismas que habrán de cumplirse en la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas, las cuales en su mayoría son solicitudes menores, éstas se definen en el Catálogo de Solicitudes de Servicio y deben estar bien diferenciadas y categorizadas con respecto a los incidentes.

### b) Políticas de Operación

Solicitudes de Servicio de acuerdo con ITIL, una Solicitud de Servicio no se derivada de una falla o interrupción en el Servicio, es generada por un Usuario/a Interno que busca información o que desea solicitar un cambio menor o que se le conceda acceso a algún servicio de tecnológico. Las Solicitudes de Servicio se gestionan desde la Herramienta de Gestión de Solicitudes de Servicio y por parte de la Subdirección de Soporte y Operación del Sistemas. No requieren la formalidad de una Solicitud de Cambio [RFC].

A continuación, se muestra el flujo con las fases de atención de una Solicitud de Servicio.



Cabe señalar que, durante la fase de Cumplimiento, el ticket es canalizado a un Grupo de Cumplimiento, quién será el encargado de priorizar el ticket para su atención, a petición de la DTI es por ello que dicha fase no aparece en este flujo.

Las Solicitudes de Servicio se atienden a través de la herramienta de Gestión de Solicitudes de Servicio, se asigna a la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas, si requiere autorización, de lo contrario, se asigna directamente a Proveedor –Fábrica de Software, [Operación y/o Middleware y/o Base de Datos], determinado como Grupo de Cumplimiento para de su atención.

En el Catálogo de Solicitudes de Servicio se determina qué tipo de solicitudes requieren de la autorización de la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas, incluyendo también a la persona usuaria. Una vez validada es asignada para la ejecución de la atención a los Grupos de Cumplimiento, de lo contrario, el ticket se cierra.

### Grupos de Cumplimiento

Existen tres Grupos de Cumplimiento en la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas. A continuación, se describen los tipos de Solicitudes de Servicio que atiende cada uno.

#### Proveedor –Fábrica de Software – Operaciones

- Atención de solicitudes operativas de los Usuarios/as.
- Atención de Solicitudes en los diferentes ambientes.
- Atención de Solicitudes de Servicio de Operativa diaria.

#### Proveedor –Fábrica de Software - Base de Datos

- Creación de usuarios/as de base de datos.

- Asignación de roles y privilegios de usuarios/as de base de datos.
- Restauración de tablas.
- Réplicas de ambientes.

**Proveedor –Fábrica de Software - Middleware**

- Atención a solicitudes de servicio de aplicativos administrados por la DTI
- Control y Administración de interfaces con externos.
- Validación de Pases.

En el catálogo se aborda de manera específica la atención de solicitudes de servicio, de igual forma, se presentan las políticas, mismas que integran las normas y actividades que se deben realizar para que se opere de acuerdo con las necesidades del procedimiento y del Instituto FONACOT en la cual se indican las actividades.

Una vez que se lleva a cabo el cumplimiento de la Solicitud de Servicio, la evidencia de la aplicación se coloca en la ruta del File Server: \\\"XXX.XXX.XXX\"\\\"Año\"\\\"Actividad\"\\\"Ambiente\"\\\"Mes\"\\\"Dia\"

Si las solicitudes requieren autorización, en la Herramienta de Gestión de Solicitudes de Servicio, deben asignarse a 'Adm' [Administración], de lo contrario a 'Ope' [Operaciones]. Se pueden levantar reportes para diferentes tipos de Solicitudes de Servicio de acuerdo al catálogo, éstas generan una solicitud y un número consecutivo de ticket. Las nomenclaturas se indican a continuación:

Tipo de Solicitud	Nomenclatura	
	Administración	Operaciones
Solicitudes por Incidentes	INMA-XXXX	INMO-XXXX
Solicitudes de Desarrollo	DESA-XXXX	DESO-XXXX
Solicitudes de Testing	TESA-XXXX	TESO-XXXX

A continuación, se presentan las políticas y lineamientos que deben seguir todos los roles involucrados en el Procedimiento Atención de Solicitudes de Servicio.

- Cada solicitud que se realice deberá contar con los siguientes puntos y asignarse al área correspondiente de acuerdo con el Catálogo de Solicitudes de Servicio, es importante mencionar que el número de ticket (111) es indispensable, excepto para actividades de análisis y/o ambientación en las cuales se utilizará el número "111111" y se indicará en el asunto que se trata de una actividad de ambientación.
- Todas las Solicitudes deben registrarse a través de la Herramienta de Gestión de Solicitudes de Servicio.
- Los requisitos para la atención de Solicitudes de Servicio deben presentarse completos de acuerdo con el Catálogo de Solicitudes de Servicio.
- Todas las Solicitudes de Servicio, deberán ser levantadas bajo el nombre exacto con el que aparezca en el Catálogo de Solicitudes de Servicio.
- Todas las Solicitudes de Servicio serán canalizadas a la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas para su atención
- En caso de que se requiera escalar la atención de Solicitudes de Servicio, se deberá pasar por los siguientes niveles:
  - **1er Nivel:** Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas.
  - **2do Nivel:** Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas.
  - **3er Nivel:** Dirección de Tecnologías de la Información.
- La descripción de la Solicitud de Servicio debe ser detallada y lo más explícita posible.

**c) Usuarios/as Internos**

- Subdirección Soporte y Operación de Sistemas.
- Persona Usuaria.

**d) Usuarios/as Externos**

- Proveedor –Fábrica de Software.

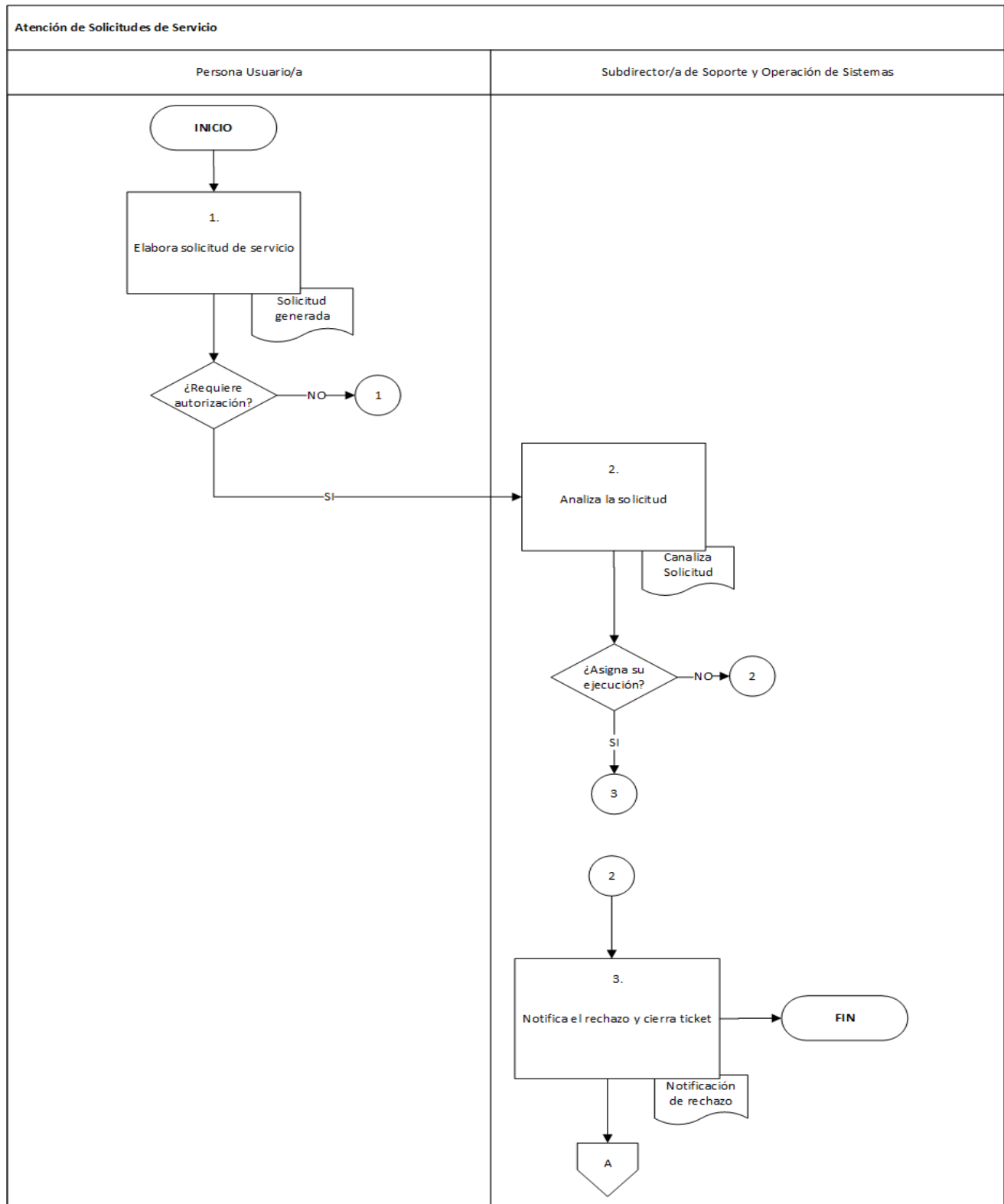


e) Descripción Narrativa

<b>Entrada:</b>	Solicitud de Servicio.	
<b>Salida:</b>	Ticket en estado 'Cerrado'.	
<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Persona Usuario/a	<p style="text-align: center;"><b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> <p>1. Elabora la solicitud de servicio en la herramienta de gestión.</p> <p>¿Requiere autorización?</p> <p><b>NO</b>, continúa la actividad No. 4.  <b>SI</b>, continúa en la actividad No. 2.</p>	Solicitud generada
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas	<p>2. Analiza la solicitud.</p> <p>¿Asigna su ejecución?</p> <p><b>NO</b>, continúa en la actividad No. 3.  <b>SI</b>, continúa en la actividad No. 4.</p> <p>3. Notifica el rechazo y cierra ticket</p> <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p> <p>4. Asigna el ticket correspondiente para su atención.</p>	<p>Canaliza solicitud</p> <p>Notificación de rechazo</p> <p>Asignación del ticket</p>
Proveedor –Fábrica de Software	<p>5. Ejecuta atención del ticket.</p> <p>6. Realiza el cierre del ticket.</p> <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	<p>Atención del ticket</p> <p>Cierra ticket</p>



f) Diagrama de Flujo

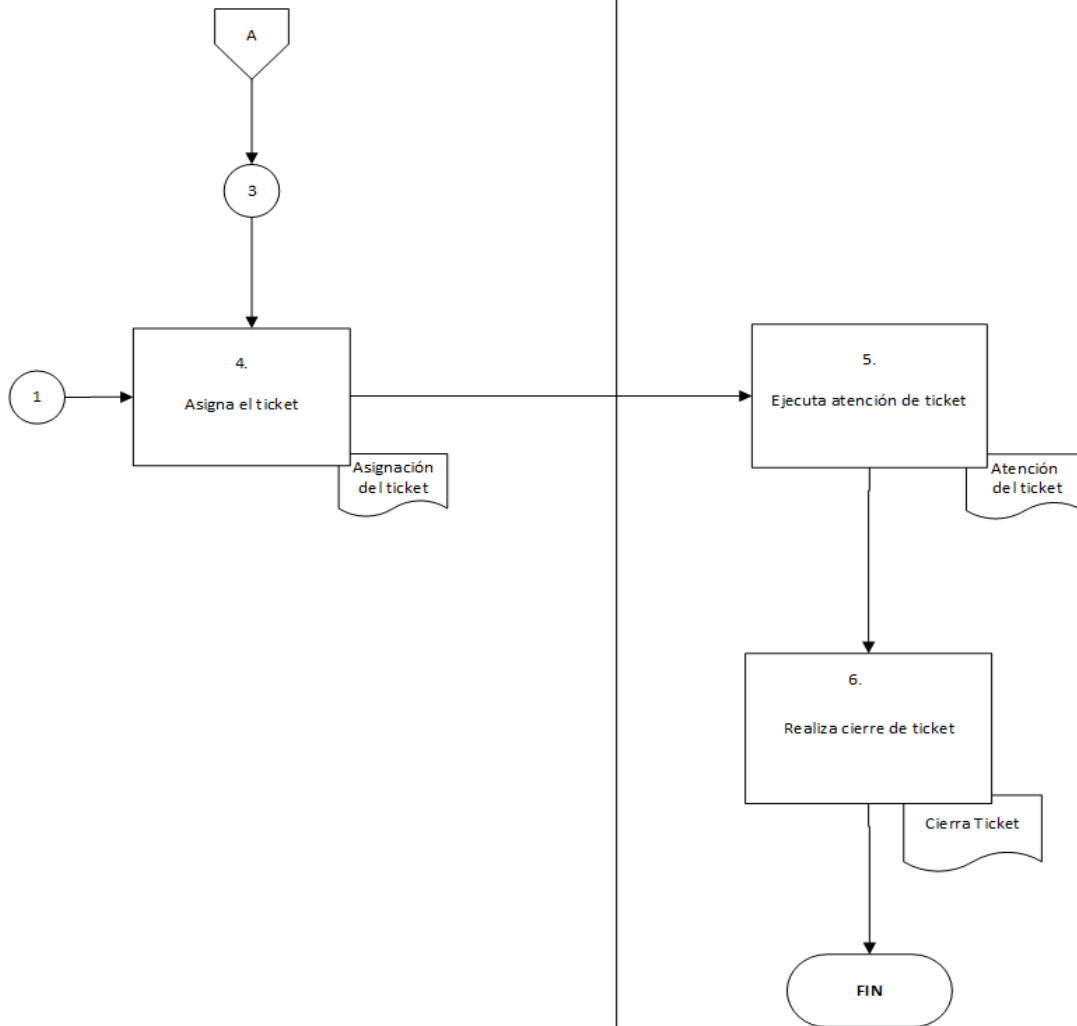




**Atención de Solicitudes de Servicio**

Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas

Proveedor – Fabrica de Software



 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## 10. ATENCIÓN A INCIDENTES DE LOS SISTEMAS ADMINISTRADOS POR LA DTI

### a) Objetivo

Dar a conocer y establecer las acciones para dar atención y solución de manera oportuna y eficiente a los incidentes asignados a la DTI de las diferentes áreas resolutoras y servicios del Instituto FONACOT.

### b) Políticas de Operación

- La Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas, de acuerdo al ticket asignado, revisa el incidente que contenga la información correspondiente para su atención y asigna el ticket al grupo resolutor el cual le dará seguimiento de solución, pero, si en su caso el ticket no contiene la información necesaria requerida o autorización, el ticket se reasignara a la Mesa de Servicios del Instituto FONACOT para recabar los datos necesarios.
- Es necesario realizar los cambios de estatus solicitados a través de la Herramienta de la Mesa de Servicios del Instituto FONACOT del incidente para identificar con claridad en qué etapa de solución se encuentra el incidente.
- Una vez atendido el ticket por la Subdirección de Soporte y Operación del Sistema, notificará al área usuaria para su validación y visto bueno correspondiente para el cierre del ticket. Es importante mencionar que, si no se tiene respuesta por parte la persona usuaria en un lapso de 48 horas posterior al correo enviado por el Proveedor - Fábrica de Software (incidentes), el ticket se tomará como resuelto con la nota de que no se tuvo respuesta por parte de la persona usuaria.
- Todas las acciones tomadas para la solución del incidente, deberán ser documentadas en la herramienta de la Base de Conocimientos por la Persona Asignada para su solución a cargo de Proveedor - Fábrica de Software (incidentes).

### c) Usuarios/as Internos

- Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas.
- Persona usuaria.

### d) Usuarios/as Externos

- Proveedor –Fábrica de Software (Incidentes).

e) Descripción Narrativa

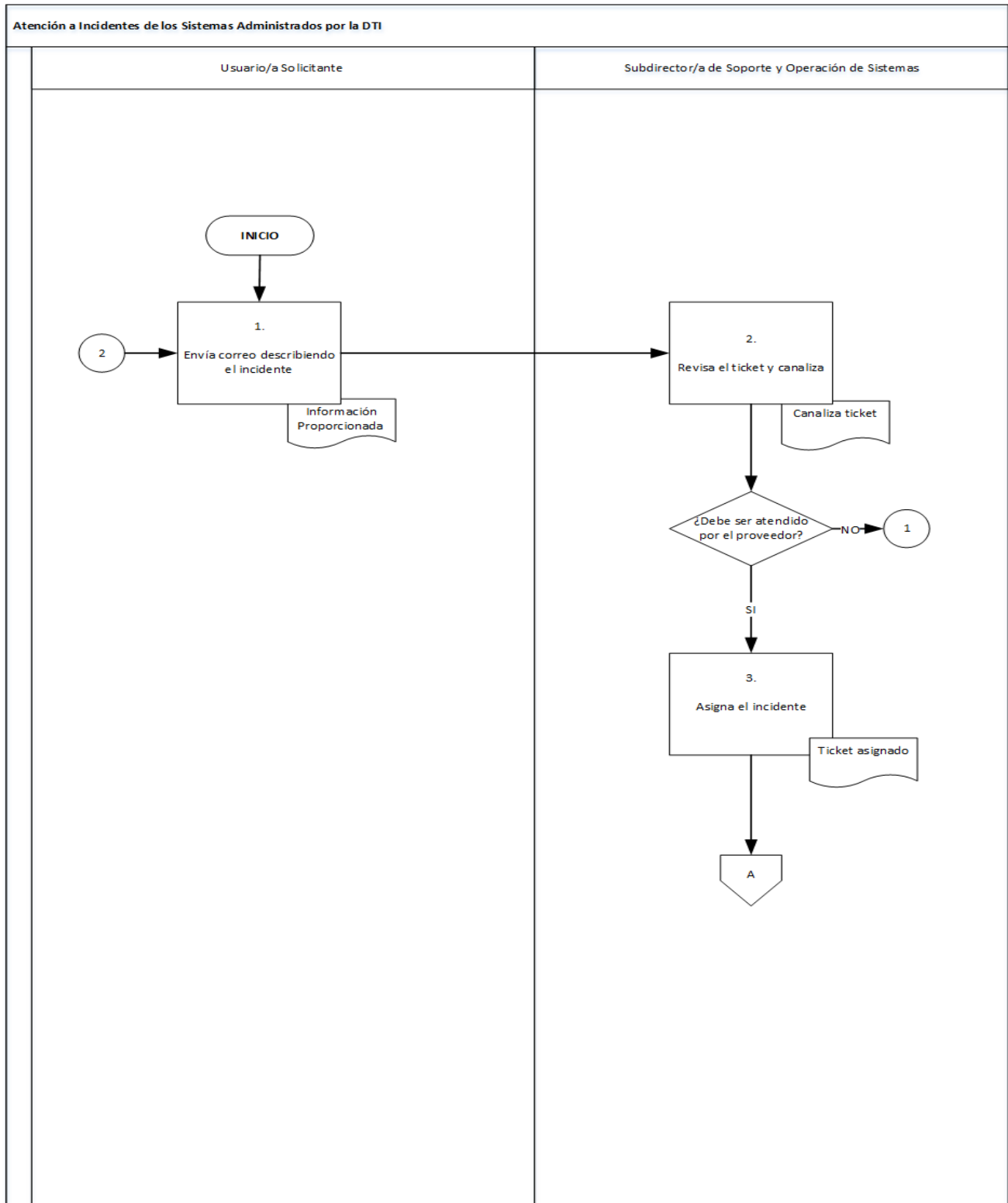
<b>Entrada:</b>	Ticket en estado "Asignado".	
<b>Salida:</b>	Ticket en estado "Solución".	
<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A INCIDENTES DE LOS SISTEMAS ADMINISTRADOS POR LA DTI</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Persona usuario/a	<p><b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> <p>1. Envía correo describiendo el incidente y proporciona la información requerida.</p> <p>*Consultar el tiempo máximo de espera de información en las Políticas de Operación del Procedimiento*.</p>	Información Proporcionada
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas	<p>2. Revisa el ticket y canaliza al Proveedor-Fábrica de Software.</p> <p><i>¿El incidente debe ser atendido por el proveedor?</i>  <b>NO</b>, continúa en la actividad No. 9.  <b>SI</b>, continúa en la actividad No. 3.</p> <p>3. Asigna el incidente al Proveedor-Fábrica de Software, si se trata de un incidente de datos u operativo.</p>	<p>Canaliza ticket</p> <p>Ticket Asignado</p>
Proveedor-Fábrica de Software	<p>4. Válida la información y analiza el incidente para identificar si requiere información adicional por parte de la persona usuario/a.</p> <p><i>¿Requiere información adicional?</i>  <b>NO</b>, regresa en la actividad No. 1.  <b>SI</b>, continúa en la actividad No. 5.</p> <p>5. Ejecuta la solución del incidente y genera el documento de atención y documento de evidencias y los carga en el repositorio Institucional.</p> <p>6. Solicita la validación de la persona usuaria de la solución del incidente.</p>	<p>Información Validada</p> <p>Documento de Atención Documento de Evidencias</p> <p>Incidente en Estado "Solución"</p>
Persona usuario/a	<p>7. Valida la solución y cuenta máximo 72 horas naturales para enviar la retroalimentación de la validación de la solución.</p> <p><i>¿La solución es correcta?</i>  <b>NO</b>, regresa en la actividad No. 5.  <b>SI</b>, continúa en la actividad No. 8.</p> <p>8. Da aprobación de solución, envía la confirmación y visto bueno de la solución.</p>	<p>Solicitud de validación</p> <p>Vo.Bo. de la solución</p>

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

Proveedor-Fábrica de Software	9. Notifica a la Mesa de Servicio la solución del incidente para que proceda con el cierre del ticket.  <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	Ticket en Estado "Solución"
-------------------------------	--	-----------------------------

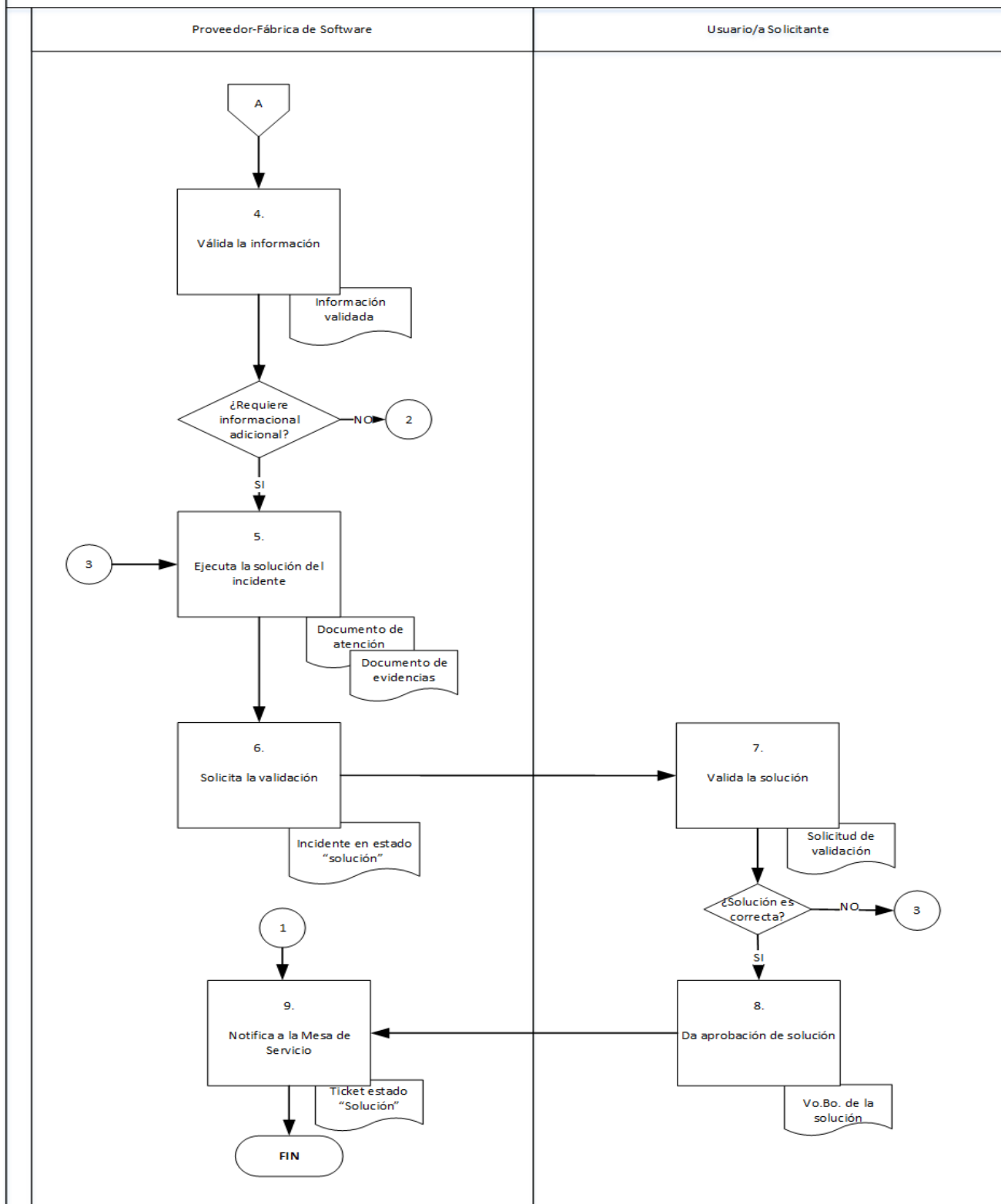


f) Diagrama de Flujo







Atención a Incidentes de los Sistemas Administrados por la DTI





 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## 11. GENERACIÓN DE BITÁCORAS DE ACCESO Y TRANSACCIÓN DE LOS SISTEMAS SAS, SAP, CREDERE.

### a) Objetivo

Establecer y describir las acciones para la generación de bitácoras de acceso y transacciones de los Sistemas:

- Sistema CREDERE.
- SAP.
- SAS.

### b) Políticas de Operación



- La información es solicitada por personal de Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas, en los primeros 5 días del mes con información del mes vencido.
- Una vez generada la información se guarda en el repositorio designado por la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas.
- La información expuesta es de carácter confidencial y reservada propiedad del Instituto FONACOT.

### c) Usuarios/as Internos

- Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas

### d) Usuarios/as Externos

- Proveedor –Fábrica de Software CREDERE.
- Proveedor SAP.
- Proveedor SAS.

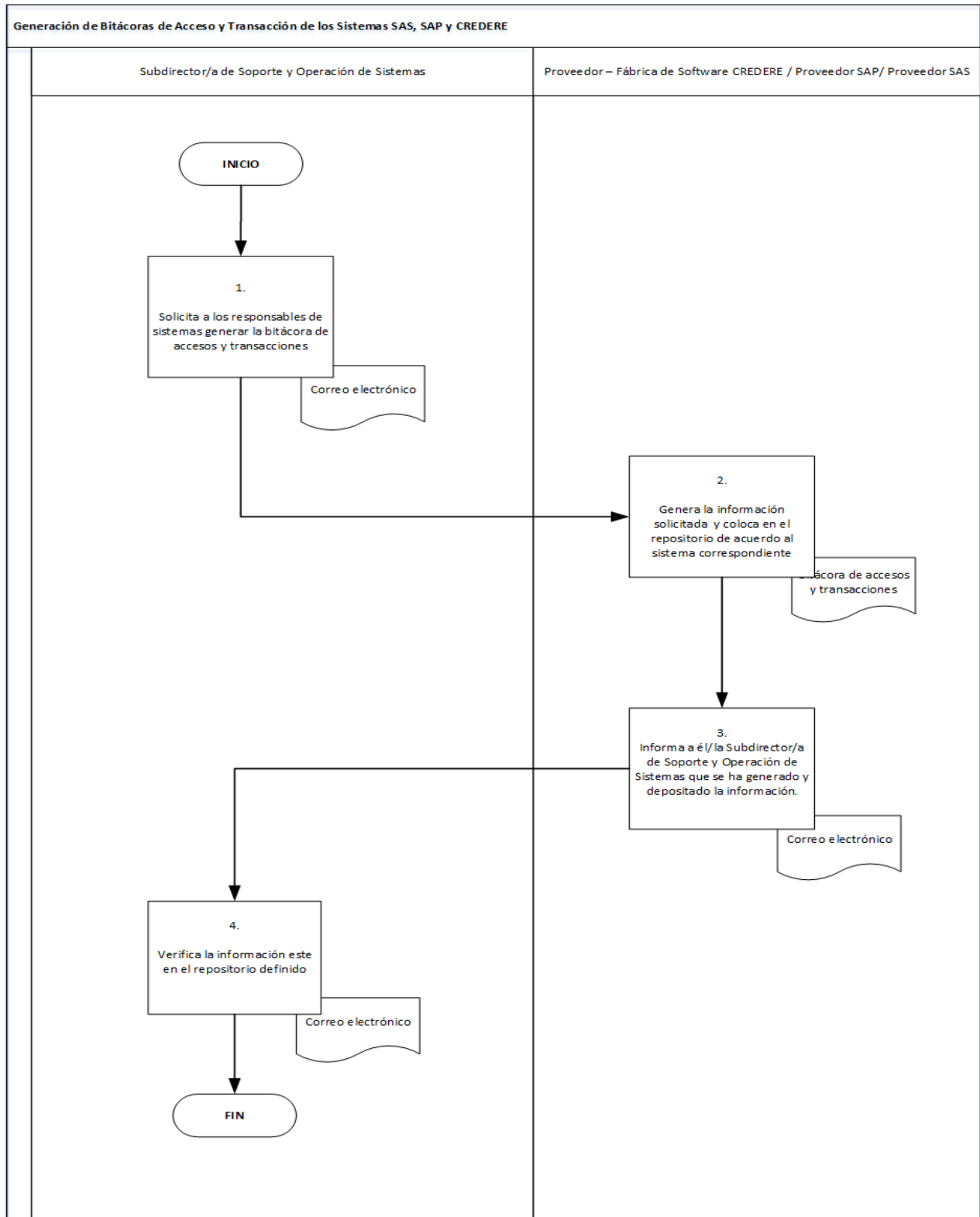
 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	



e) Descripción Narrativa

<b>Entrada:</b>	Solicitud para la generación de la bitácora de accesos y transacciones.	
<b>Salida:</b>	Bitácora de accesos y transacciones.	
<b>PROCEDIMIENTO: GENERACIÓN DE BITÁCORAS DE ACCESO Y TRANSACCIÓN DE LOS SISTEMAS SAS, SAP, CREDERE.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas	<p style="text-align: center;"><b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> <p>1. Solicita a los responsables de sistemas de SAS, SAP y CREDERE generar la bitácora de accesos y transacciones.</p>	Correo Electrónico
Proveedor Fábrica de Software CREDERE / Proveedor SAP / Proveedor SAS	<p>2. Genera la información solicitada y coloca la información en el repositorio, según el sistema:</p> <p>file:///128.99.4.542021bitacoras_cnbvsap/          \\\"XXX.XXX.XXX\"Año\"Bitacoras_CNBV\CREDERE          \\\"XXX.XXX.XXX\"Año\"Bitacoras_CNBV\SAS          \\\"XXX.XXX.XXX\"Año\"Bitacoras_CNBV\SAP</p>	Bitácora de Accesos y Transacciones
Proveedor Fábrica de Software CREDERE / Proveedor SAP / Proveedor SAS	<p>3. Informa a él/la Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas que se ha generado y depositado la información.</p>	Correo Electrónico
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas	<p>4. Verifica que la información este en el repositorio definido.</p> <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	Correo Electrónico



f) Diagrama de Flujo



 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## 12. PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA DE UN SISTEMA A LA DTI

### a) Objetivo

Proporcionar un marco de referencia general que estandarice la operación en materia de Transferencia de un sistema a la DTI, con la finalidad de tener una guía referencial y descriptiva de las actividades esenciales asociadas de este procedimiento.

### b) Políticas de Operación

- La Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas será la encargada de realizar la validación de los documentos técnicos recibidos (Servidores, Base de datos, Middleware, Sistema Operativo, Incidentes y otros que pueden o deban ser aplicables para la transferencia), de parte de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas en conjunto con la Fábrica de Software o área de negocio que vaya a transferir el sistema.
- La Subdirección de Desarrollo de Sistemas en conjunto con la Fábrica de Software o área de negocio que vaya a transferir el sistema, será la responsable de dar solución a los hallazgos reportados durante el periodo de acompañamiento por parte de la Subdirección de Soporte a la Operación.
- La Subdirección de Desarrollo de Sistemas en conjunto con la Fábrica de Software o área de negocio que vaya a transferir el sistema, será la responsable de actualizar la documentación correspondiente, como resultado de la solución a los hallazgos reportados durante el periodo de acompañamiento.
- La duración del acompañamiento por parte de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas en conjunto con la Fábrica de Software o área de negocio que vaya a transferir el sistema, será de al menos 30 días de acuerdo al producto, sistema o componente liberado.
- Al término de la transferencia de cualquier sistema, la documentación se entregará de forma física y digital, la información digital se resguardará, en su caso, en un repositorio electrónico.
- El resguardo de la información recibida al término de la Transferencia de cualquier sistema será responsabilidad de la Subdirección de Soporte y Operación del Sistemas.

### c) Usuarios/as internos

- Subdirección de Desarrollo de Sistemas
- Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas.

### d) Usuarios/as Externos

- Proveedor – Fábrica de Software (Operación).
- Proveedor – Fábrica de Software. (Incidentes).
- Proveedor – Fábrica de Software. (Desarrollo).

e) Descripción Narrativa

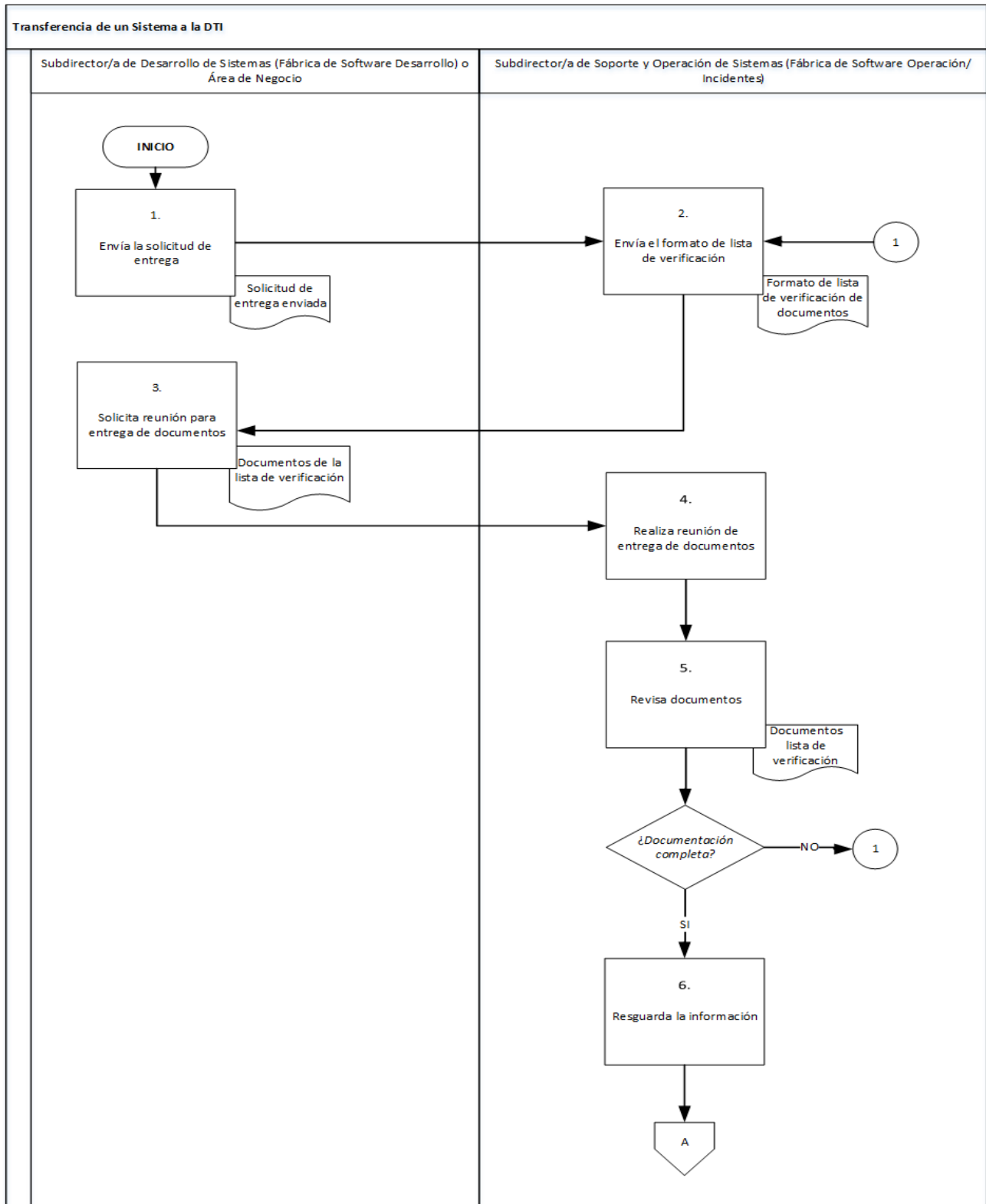
<b>Entrada:</b>	Solicitud de entrega.	
<b>Salida:</b>	Oficio de Aceptación de entrega. Acta de aceptación	
<b>PROCEDIMIENTO: TRANSFERENCIA DE UN SISTEMA A LA DTI</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Subdirector/a de Desarrollo de Sistemas (Fábrica de Software Desarrollo) o Área de Negocio	<p style="text-align: center;"><b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> <p>1. Envía la solicitud de entrega a la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas.</p>	Solicitud de Entrega Enviada
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas (Fábrica de Software Operación / Incidentes)	<p>2. Envía el formato de lista de verificación de documentos a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas (Fábrica de Software) o área de negocio que vaya a transferir el sistema.</p>	Formato de Lista de Verificación de Documentos
Subdirector/a de Desarrollo de Sistemas (Fábrica de Software Desarrollo) o Área de Negocio	<p>3. Solicita reunión para entrega de documentos a la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas.</p>	Documentos de la Lista de Verificación
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas (Fábrica de Software Operación / Incidentes)	<p>4. Realiza reunión de entrega de documentos.</p> <p>5. Revisa documentos de: servidores, base de datos, middleware, sistema operativo e incidentes.</p> <p>¿Documentación completa?  <b>NO</b>, regresa en la actividad No. 2.  <b>SI</b>, continúa en la actividad No. 6.</p> <p>6. Resguarda la información recibida.</p> <p>7. Elabora y envía el oficio de aceptación de la entrega a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas (Fábrica de Software) o área de negocio que vaya a transferir el sistema.</p> <p>¿Se requiere acompañamiento?  <b>NO</b>, continúa en la actividad No.9.  <b>SI</b>, continúa en la actividad No. 8.</p>	<p>Documentos Lista de Verificación</p> <p>Documentos Resguardados</p> <p>Oficio de Aceptación de la Entrega</p>

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

Subdirector/a de Desarrollo de Sistemas (Fábrica de Software Desarrollo) o Área de Negocio	8. Inicia el acompañamiento por parte de Fábrica de Software.  9. Recibe el oficio de aceptación de entrega de parte de la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas.	Oficio de Aceptación de la Entrega
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas (Fábrica de Software Operación / Incidentes)	10. Resguarda el oficio de aceptación de la entrega.  <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	Oficio de Aceptación



f) Diagrama de Flujo

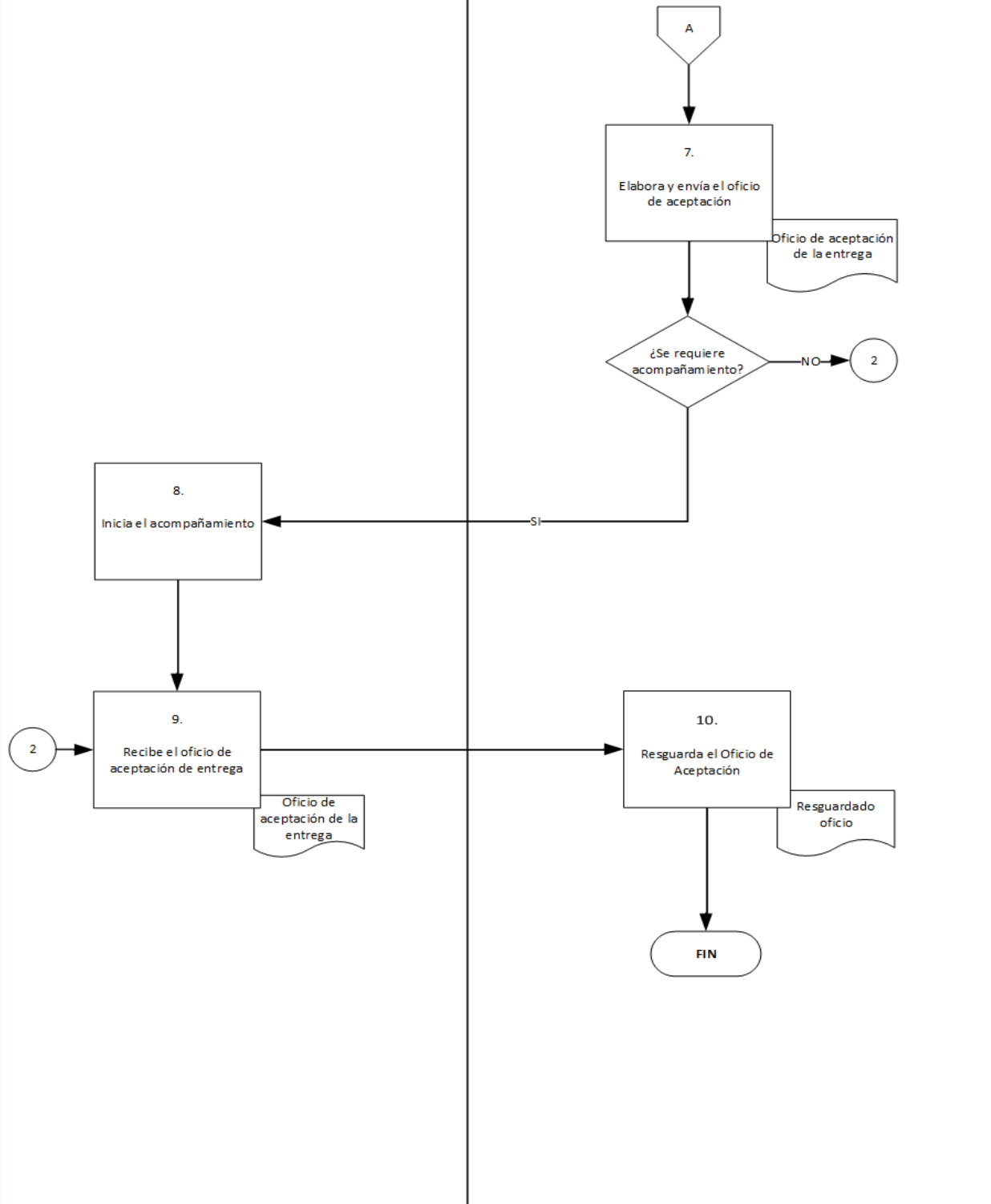




**Transferencia de un Sistema a la DTI**

Subdirector/a de Desarrollo de Sistemas (Fábrica de Software Desarrollo) o  
Área de Negocio

Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas (Fábrica de Software Operación/  
Incidentes)





 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

### 13. GENERACIÓN DE RESPALDOS DE LA BASE DE DATOS

#### a) Objetivo

Dar a conocer y establecer las acciones necesarias para la generación de respaldos diarios de la base de datos productiva del sistema CREDERE administrada por la DTI. El procedimiento consta de 2 actividades principales: generación del respaldo de la base de datos y la transferencia del respaldo al repositorio.

#### b) Políticas de Operación

- La Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas deben realizar dos respaldos de la base de datos de producción del sistema CREDERE diariamente de los 7 esquemas principales durante la OPB.
  - a. El primer respaldo debe ser previo a la ejecución de la OPB – a partir de las 22:00 hrs.
  - b. El segundo respaldo debe ser intermedio a la ejecución de la OPB.
  - c. Los viernes se debe generar un respaldo completo, previo a la ejecución de la OPB – a partir de las 22:00 hrs.
- Los respaldos especiales son cualquier respaldo que no está programado de manera regular, deberá realizarse con base en lo siguiente:
  - a. Se debe realizar un respaldo completo del sistema de archivos antes y después de la instalación del sistema operativo que se haya adquirido.
  - b. Se debe realizar un respaldo parcial antes y después de la instalación de cualquier aplicación adquirida, esto incluye todos los archivos y directorios que afecten la instalación.
  - c. Se debe realizar un respaldo parcial después de la instalación de una base de datos, incluyendo todas las nuevas estructuras de datos.
  - d. Los respaldos fuera de ciclo se deberán retener en sitio por lo menos 5 días laborales para su uso en actividades de restauración.

#### c) Usuarios/as Internos

- Subdirección Soporte y Operación de Sistemas.
- Subdirección Infraestructura Tecnológica.

#### d) Usuarios/as Externos

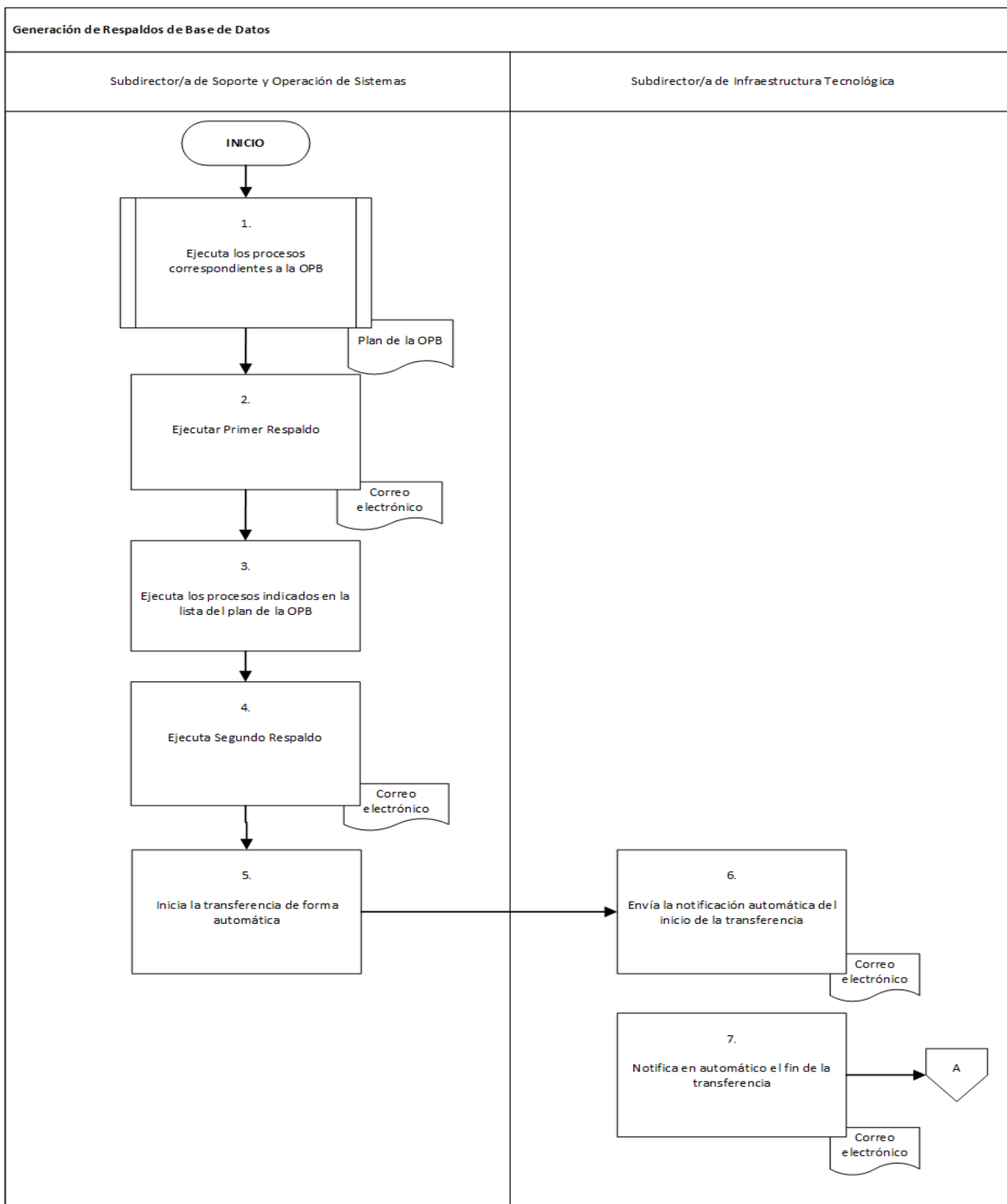
- N/A.

e) Descripción Narrativa

<b>Entrada:</b>	Plan de la OPB.	
<b>Salida:</b>	Validación del Envío a Cinta.	
<b>PROCEDIMIENTO: GENERACIÓN DE RESPALDOS DE BASE DE DATOS.</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS</b>
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
	1. Ejecuta los procesos correspondientes a la OPB, a las 22:00 hrs.	Plan de la OPB
	2. Ejecuta primer respaldo.	Correo Electrónico
	3. Ejecutan los procesos indicados en la lista del plan de la OPB.	Correo Electrónico
	4. Ejecuta el Segundo Respaldo.	
Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica	5. Inicia la transferencia de forma automática al repositorio determinado por el proveedor de Infraestructura.	
	6. Envía la notificación automática del inicio de la transferencia.	Correo Electrónico
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas	7. Notifica en automático el fin de la transferencia.	Correo Electrónico
	8. Valida que los respaldos no se encuentran en el origen y revisa el espacio disponible.	Correo Electrónico
	9. Notifica la disponibilidad del espacio para la OPB.	
<b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>		



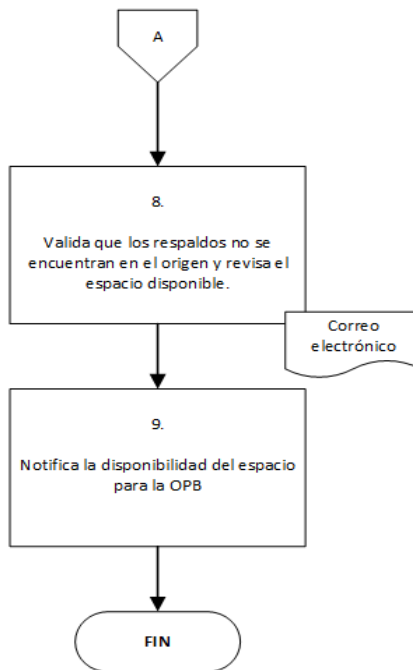
f) Diagrama de Flujo







**Generación de Respaldos de Base de Datos**

Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas



 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS



### A. DEFINICIONES

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:



<b>Activos de TIC:</b>	Los aplicativos de cómputo, bienes informáticos, soluciones tecnológicas, sus componentes, las bases de datos o archivos electrónicos y la información contenida en éstos.
<b>Acuerdo:</b>	El Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el manual administrativo de aplicación general en dichas materias.
<b>Aplicativo de Cómputo:</b>	El software y/o los sistemas informáticos, que se conforman por un conjunto de componentes o programas construidos con herramientas que habilitan una funcionalidad o digitalizan un proceso, de acuerdo con requerimientos previamente definidos.
<b>Arquitectura Empresarial:</b>	La información del estado actual y futuro de una Institución, a partir del análisis con perspectiva estratégica; considerando modelos de negocio, procesos, aplicativos y tecnologías de la información y comunicaciones.
<b>Bases de Colaboración:</b>	Los instrumentos consensuales celebrados por las Instituciones para establecer acciones que modernicen y mejoren la prestación de los servicios públicos, promuevan la productividad en el desempeño de sus funciones y reduzcan gastos de operación, a fin de incrementar la eficiencia y eficacia y cumplir con los objetivos previstos en el Programa y formalizar los compromisos, así como sus respectivos indicadores de desempeño.
<b>Calendario de Actividades:</b>	Es un calendario de las áreas resolutoras, programado de forma anual por todas las áreas, ahí son calendarizados los procesos a ejecutar y la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas los complementa con procesos adicionales de manera trimestral, cómo son procesos especiales, semanales y mensuales, dependiendo el día y se ejecutan de acuerdo con el calendario de OPB.
<b>Cartera Ejecutiva de Proyectos de TIC:</b>	Conjunto total de proyectos de TIC que la institución propondrá a la Unidad para su seguimiento.
<b>Cartera Operativa de Proyectos de TIC:</b>	Conjunto total de proyectos que soportan la operación diaria de la UTIC y no son considerados como estratégicos.
<b>Categorización:</b>	Término utilizado para definir la clasificación de rubros contables para los créditos en el proceso del cierre mensual.
<b>Cédula de Notificación de Altas y Pagos:</b>	Documento con el que se requiere la retención de las amortizaciones del crédito del Instituto FONACOT a los Centros de Trabajo.
<b>Centro de Datos:</b>	Lugar físico en los que se ubiquen los activos de TIC y desde el que se proveen servicios de TIC.
<b>Corrección:</b>	Acción tomada para eliminar un incidente detectado. Se refiere a reparar o reajustar y se relaciona con la disposición de una incidencia existente, equivale a la solución.
<b>Comisión Nacional Bancaria y de Valores:</b>	Órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con facultades en materia de autorización, regulación, supervisión y sanción sobre los diversos sectores y entidades que integran el sistema financiero en México, así como sobre aquellas personas físicas y morales que realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero. La Comisión se rige



	por la Ley de la CNBV y sus disposiciones se encuentran publicadas en el portal <a href="http://www.cnbv.gob.mx">www.cnbv.gob.mx</a> .
<b>Consejo Directivo:</b>	Órgano de gobierno del Instituto FONACOT conformado de manera tripartita, encargado de la aprobación de normas, políticas y lineamientos para su implementación inmediata, tendientes a garantizar el objeto del Instituto FONACOT, a través de la toma de decisiones estratégicas para su ejecución y evaluación.
<b>CREDERE:</b>	Sistema informático para la originación y administración del crédito del Instituto FONACOT.
<b>Crédito:</b>	Las cantidades de dinero otorgadas a los trabajadores y las trabajadoras por el Instituto FONACOT, para la adquisición de bienes y pago de servicios.
<b>Cuentas Contables</b>	Es el instrumento que permite identificar, clasificar y registrar una determinada operación en dependencia de un hecho económico que provoca un movimiento en las cuentas del sistema CREDERE.
<b>Data Warehouse:</b>	Repositorio unificado para todos los datos que recogen los diversos sistemas de una empresa y que puede ser físico o lógico.
<b>Diagrama de Flujo:</b>	Representación gráfica de la secuencia que siguen las operaciones de un determinado procedimiento, así como el recorrido de las formas y/o materiales a través de una organización.
<b>Diario Oficial de la Federación:</b>	El Diario Oficial de la Federación es el órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, que tiene la función de publicar en el territorio nacional: leyes, reglamentos, acuerdos, circulares, órdenes y demás actos expedidos por los poderes de la Federación, a fin de que éstos sean observados y aplicados debidamente en sus respectivos ámbitos de competencia.
<b>El Acuerdo:</b>	El acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal.
<b>Estrategia Digital Nacional:</b>	Surge como respuesta a la necesidad de aprovechar las oportunidades que la adopción y el desarrollo de las TIC's, las cuales se crean para potenciar el crecimiento del país.
<b>Ejercicio:</b>	Registro en el sistema CREDERE de los créditos dispuestos, por parte de un trabajador.
<b>Escalamiento:</b>	Se refiere a la transferencia de un caso a un nivel superior de autoridad (escalamiento jerárquico) o de conocimiento y experiencia (escalamiento funcional). Es el medio que asegura que el incidente será resuelto de manera oportuna de acuerdo con los SLA's. Puede ser Jerárquico [vertical] o Funcional [horizontal].
<b>Government Resource Planning [Plan de Recursos Gubernamentales] - Sistemas Aplicaciones y Productos:</b>	Herramienta de software diseñado para ayudar a todos los niveles de gobierno para maximizar el valor público. En el Sector Público permite al gobierno optimizar los recursos de la administración pública y al mismo tiempo ofrecer servicios de atención oportunos.
<b>Herramienta:</b>	Este término hace alusión a la Herramienta para la gestión de servicios de TI. Cada aspecto de esta herramienta está diseñado para alinear los objetivos de TI con el negocio. Es considerada una solución consolidada que da soporte a todo el ciclo de vida de la gestión de los servicios en donde trata de aprovechar las mejores prácticas para conseguir una mejor integración de TI en la organización.
<b>Herramienta de Gestión de la Política TIC:</b>	Sistema web usado para llevar a cabo la comunicación de actividades de reporte establecidas en el Acuerdo, considerando el reporte de PETIC, la obtención del dictamen técnico que emite la Unidad, autorización por parte de la UPCP, la arquitectura empresarial, el Acuerdo, entre otros.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

<b>Incidente:</b>	Un evento o falla inesperada que degrada o puede degradar la calidad de la operación normal acordada de un servicio de TI.
<b>Incidente de TI:</b>	Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar la interrupción o una reducción de la calidad de dicho servicio.
<b>Indicador:</b>	El número que representa el rendimiento obtenido en un proceso por sus indicadores de desempeño.
<b>Infraestructuras de Información esenciales:</b>	Las redes, servicios, equipos e instalaciones asociados o vinculados con activos de información, cuya afectación, interrupción o destrucción tendría un impacto mayor en la operación de las Instituciones.
<b>Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores:</b>	Organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
<b>Impacto:</b>	Un efecto o influencia notable, es la evidencia del efecto sobre las actividades del negocio. Es el efecto de la materialización de un riesgo. El impacto puede ser en Tiempo [desviación de calendarios de trabajo], Costo [desviación en el presupuesto asignado al proyecto o servicio] y Calidad [desviación en el cumplimiento de los "Criterios de Calidad" de un Servicio].
<b>Líder de Proyectos del Instituto FONACOT:</b>	Personal de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas.
<b>Mejora:</b>	Se define como el cambio o la modificación a una problemática en la aplicación, la cual puede generar incidentes recurrentes de forma masiva, evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio. El objetivo es reiniciar el funcionamiento normal tan rápido como sea posible con el menor impacto para el negocio con el Usuario/a Interno con el menor coste posible.
<b>Mesa de Ayuda:</b>	Recursos tecnológicos y humanos con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) del Instituto FONACOT.
<b>Mesa de Servicio:</b>	Órgano responsable de administrar los incidentes, requerimientos o problemas que son levantados a través de la herramienta tecnológica con la que cuente el Instituto FONACOT para su atención y solución respectiva por parte del Grupo Resolutor, hasta el cierre de los mismos.
<b>Modelo:</b>	Es una herramienta creada en hojas de cálculo, que se elaboran a partir de supuestos potencialmente esperados, para poder sensibilizarse de los diferentes resultados y tener elementos para realizar las estrategias más convenientes.
<b>Niveles de servicio:</b>	El establecimiento en un lenguaje no técnico del servicio brindado, incluyendo al menos la definición, disponibilidad, calidad, tiempos de respuesta y solución.
<b>Usuario/a Interno:</b>	Personal que gestiona solicitudes relacionadas con el ámbito de competencia de la DTI y que pueden ser Usuarios/as Internos o Usuarios/as Externos.
<b>Prioridad:</b>	Se calcula del impacto y urgencia de un incidente. Determina el orden en que se atiende el incidente y se asignan recursos.
<b>Problema:</b>	Un problema es la causa raíz desconocida de uno o más incidentes. Es la condición identificada a partir de uno o varios incidentes con los mismos o similares síntomas que indican un error específico, para el cual la causa es desconocida.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	



<b>Proceso Diario:</b>	<b>Cierre</b> Permite realizar el análisis de los movimientos tanto de capital como de interés del día anterior haciendo un comparativo contra el saldo obtenido del sistema CREDERE, obteniendo dichos valores para asegurar que las cantidades analizadas estén equilibradas, por medio de la generación de información y reportes de movimientos de capital e intereses, así como de saldos.
<b>Procesos Especiales:</b>	Son procesos que se ejecutan a petición del Usuario/a Interno, ya sean programados fuera o en línea y son programados dependiendo de las ventanas y la necesidad del negocio.
<b>Proyectos de TIC:</b>	El esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado de TIC y que cuenta con presupuesto para su ejecución; considerando 2 tipos: proyectos operativos que soportan las actividades diarias de la UTIC y proyectos estratégicos en los términos señalados en el presente Acuerdo.
<b>Reservas:</b>	Monto que se deberá almacenar o apartar de cada uno de los créditos que representan un riesgo de pago, para prevenir contratiempos.
<b>Sistema SAS:</b>	Plataforma analítica para la generación de reportes, estadísticas y procesamiento de datos.
<b>Sucursal:</b>	Establecimiento que depende de otro y que forma parte de una organización.
<b>Tecnologías de la Información y Comunicación:</b>	Aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos.
<b>Troubleshooting:</b>	Proceso de diagnóstico del origen de un problema.
<b>Unidad(es) Administrativa(s):</b>	Área que integra la estructura orgánica del Instituto FONACOT [Dirección General, Coordinaciones Generales, Subdirecciones Generales, Unidad para la Administración Integral de Riesgos, Abogado(a) General, Dirección de Comunicación Institucional, Direcciones Comerciales Regionales, Direcciones Estatales o de Plaza, Dirección de Auditoría Interna, Direcciones de Área, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento, contenidas en los Manuales de Organización General y Específicos del Instituto FONACOT].
<b>Subdirección General de Tecnologías de Información y Comunicación:</b>	Área responsable de las TIC en el Instituto FONACOT.
<b>Usuarios/as Externos:</b>	Personal que no forma parte de la plantilla de personal del Instituto FONACOT, como por ejemplo proveedores de servicios con contratos vigentes en el Instituto FONACOT.
<b>Usuarios/as Internos:</b>	Personal que forma parte de la plantilla de personal del Instituto FONACOT.

## B. Acrónimos

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

<b>BA:</b>	Business Analyst.
<b>CNBV:</b>	Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
<b>Disposiciones:</b>	Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.
<b>D.O.F.:</b>	Diario Oficial de la Federación.
<b>DTI:</b>	Dirección Tecnologías de la Información del Instituto FONACOT.
<b>DWH:</b>	Data Warehouse.



 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP28.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

<b>EDN:</b>	Estrategia Digital Nacional.
<b>Estatuto Orgánico:</b>	Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
<b>GESI:</b>	Grupo Especializado de Solución a Incidentes.
<b>GRP-SAP:</b>	Government Resource Planning (Plan de Recursos Gubernamentales) - Sistemas Aplicaciones y Productos.
<b>Instituto FONACOT:</b>	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
<b>OPB:</b>	Operación de Procesos Bach.
<b>RFC:</b>	Request For Change, por sus siglas en inglés.
<b>SLA:</b>	Acuerdo de Nivel de Servicio.
<b>TIC:</b>	Tecnologías de la Información y Comunicación.
<b>SGTIC:</b>	Subdirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
<b>VPN:</b>	Virtual Private Network. Por sus siglas en inglés.
<b>UAT:</b>	User Acceptance Testing. Por sus siglas en inglés.
<b>Q.A.:</b>	Quality Assurance. Por sus siglas en Inglés.
<b>PMO:</b>	Project Management Office. Por sus siglas en Inglés.
<b>SAP:</b>	Systems, Applications, Products in Data Processing.
<b>SAS:</b>	Statistical Analysis System, sistema de análisis estadístico.
<b>SGTIC:</b>	Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.
<b>ITIL:</b>	Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información. ITIL es una guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI).

## VII. DIRECTORIO

NOMBRE Y CARGO	DOMICILIO	TELÉFONOS
Ing. Ricardo Oria Esquivel Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación	Av. Insurgentes Sur No. 452, 5° piso, Col. Roma Sur, Alcaldía. Cuauhtémoc, C.P. 06760. CDMX.	Conmutador 55 52 65 74 00 ext. 7439
Ing. Oscar Rocha Orozco Director de Tecnologías de la Información	Av. Insurgentes Sur No. 452, 2° piso, Col. Roma Sur, Alcaldía. Cuauhtémoc, C.P. 06760. CDMX.	Conmutador 55 52 65 74 00 ext. 7422
Ing. Luis Alberto Godínez Purata Subdirector de Soporte y Operación de Sistemas	Av. Insurgentes Sur No. 452, 2° piso, Col. Roma Sur, Alcaldía. Cuauhtémoc, C.P. 06760. CDMX.	Conmutador 55 52 65 74 00 ext. 7451

## TRANSITORIOS

**Primero.** - Queda sin efecto el Manual de Políticas y Procedimientos de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, versión MPP14.01, con vigencia del 24 de octubre de 2018.

**Segundo.** - El presente Manual entra en vigor a partir de su publicación en la Normateca Interna del Instituto FONACOT.

**TERMINA MANUAL**