



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

G
GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA
enGRANDE

**UD
EM** Universidad
Digital
del Estado de México

**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y
SOPORTE A SISTEMAS**

PROCEDIMIENTOS:

**IMPLEMENTACIÓN DE FIRMA Y/O
SELLO ELECTRÓNICO**

ABRIL DE 2017

ÍNDICE

| | Página |
|--|---------------|
| PRESENTACIÓN | II |
| OBJETIVO GENERAL | III |
| IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS | IV |
| RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | V |
| DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS | VI |
| 1. Implementación de firma y/o sello electrónico | 205BR10201/06 |
| SIMBOLOGÍA | VII |
| REGISTRO DE EDICIONES | VIII |
| DISTRIBUCIÓN | IX |
| VALIDACIÓN | X |

PRESENTACIÓN

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

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

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

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

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

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Universidad Digital del Estado de México. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o desconcentración, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de este organismo auxiliar de la Administración Pública Estatal.

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

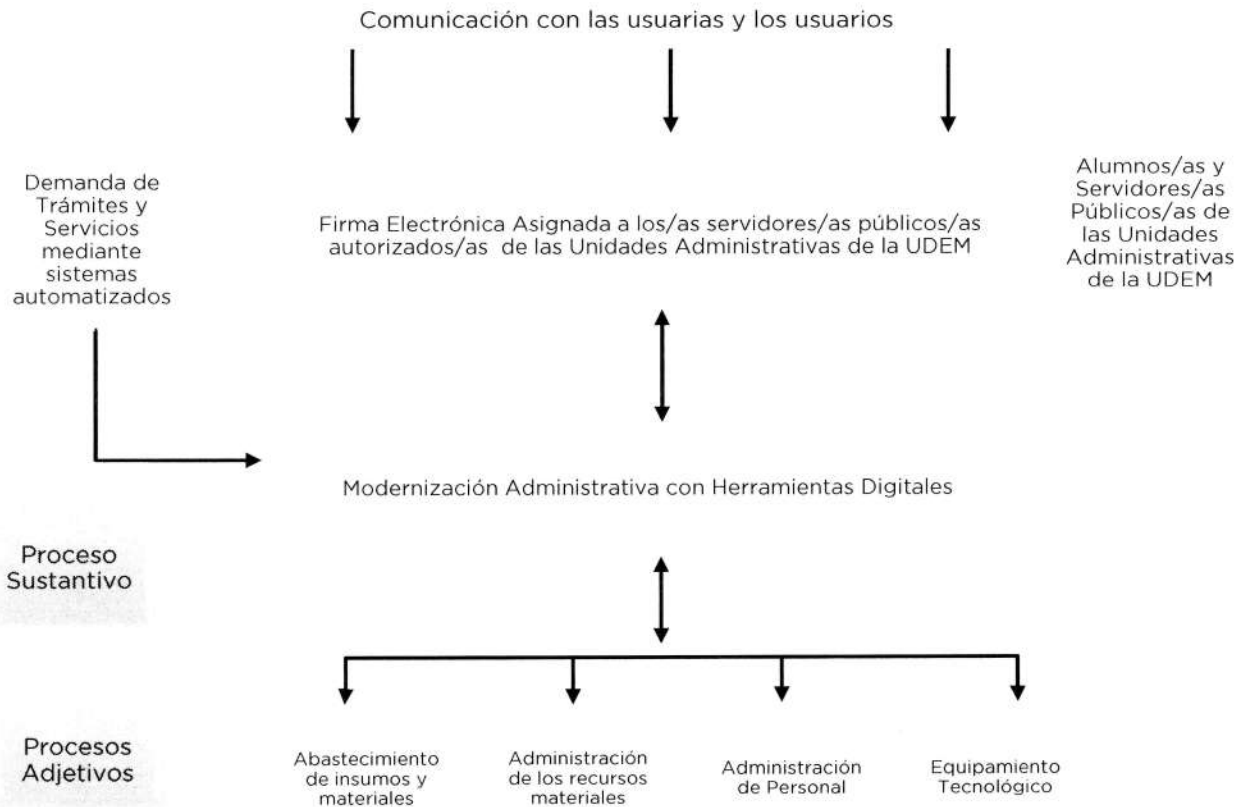
PROCEDIMIENTO: "IMPLEMENTACIÓN DE FIRMA Y/O SELLO
ELECTRÓNICO"

| | |
|----------|---------------|
| Edición: | Segunda |
| Fecha: | Abril de 2017 |
| Código: | 205BR10201 |
| Página: | III |

OBJETIVO GENERAL

Incrementar la eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona el Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo.

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



PROCEDIMIENTO: "IMPLEMENTACIÓN DE FIRMA Y/O SELLO
ELECTRÓNICO"

| | |
|----------|---------------|
| Edición: | Segunda |
| Fecha: | Abril de 2017 |
| Código: | 205BR10201 |
| Página: | V |

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso:

Modernización Administrativa con Herramientas Digitales. De la solicitud a la implementación de la firma y/o sello electrónico.

Procedimiento:

Implementación de Firma y/o Sello Electrónico.

PROCEDIMIENTO: "IMPLEMENTACIÓN DE FIRMA Y/O SELLO
ELECTRÓNICO"

Edición: Segunda

Fecha: Abril de 2017

Código: 205BR10201

Página: VI

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN DE FIRMA Y/O SELLO ELECTRÓNICO.

OBJETIVO

Establecer las acciones necesarias para optimizar y sistematizar los procesos administrativos de la Universidad Digital del Estado de México, mediante el uso de Firma y/o Sello Electrónico.

ALCANCE

Aplica al personal de las Unidades Administrativas de la Universidad Digital del Estado de México, facultados para rubricar documentos oficiales.

REFERENCIAS

- Ley para el Uso de Medios Electrónicos del Estado de México. Artículo 1, fracciones I, II y III. Gaceta de Gobierno, 3 de septiembre de 2010.
- Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México. Artículos 1 y 2, fracción III; 4, fracción XIII; 21 fracción I y Artículo 23. Gaceta de Gobierno, 31 de Agosto de 2012.
- Medidas de Austeridad y Disciplina Presupuestal del Poder Ejecutivo del Estado de México para el Ejercicio Fiscal 2013, cláusula Sexta. Gaceta de Gobierno, 7 de Enero de 2013.
- Manual General de Organización de la Universidad Digital del Estado de México, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa 2015BR10200 Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, Gaceta de Gobierno, 8 de abril de 2014.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas es la Unidad Administrativa responsable de establecer las acciones necesarias para optimizar la capacidad de atención a las solicitudes de Firma y/o Sello Electrónico para la Universidad Digital del Estado de México.

La Rectoría deberá:

- Remitir mediante oficio a la DGSEI el cuestionario de "Levantamiento de Requerimientos de Firma Electrónica" debidamente requisitado.

- Recibir oficio de respuesta de la DGSEI y turnar a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Solicitar mediante oficio a la DGSEI la autorización de los certificados de Firma Electrónica.

La Dirección General del Sistema Estatal de Informática deberá:

- Recibir el oficio y cuestionario de "Levantamiento de Requerimientos de Firma Electrónica", debidamente requisitado.
- Revisar y analizar el cuestionario recibido.
- Informar mediante oficio a Rectoría, la viabilidad de la solicitud de Firma y/o Sello Electrónico.
- Elaborar con el Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas, el Mapeo de Procesos del proceso autorizado como viable.
- Recibir oficio de Rectoría para solicitar la autorización de los Certificados de Firmas.
- Emitir oficio de respuesta a Rectoría de autorización de los Certificados de Firmas.
- Determinar en coordinación con la Instancia Certificadora Autorizada y el Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas la Calendarización del Enrolamiento de Firma Electrónica.
- Realizar registro y proceso de enrolamiento.
- Entregar Certificado de Firma Electrónica al personal asignado.

La Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación deberá:

- Recibir oficio de solicitud de Firma y/o Sello Electrónico.
- Turnar instrucciones al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas para atender el requerimiento de Firma y/o Sello Electrónico.
- Recibir cuestionario de "Levantamiento de Requerimientos de Firma Electrónica" debidamente validado y firmado.
- Recibir oficios de rectoría enviados por la DGSEI y turnarlos al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.

- Recibir Mapeo de Procesos debidamente validado y firmado.
- Recibir copia de certificado de Firma y/o Sello Electrónico.

La Unidad Administrativa Solicitante deberá:

- Solicitar por oficio a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación la Firma y/o sello Electrónico.
- Requisitar y entregar el cuestionario de "Levantamiento de Requerimientos de Firma Electrónica" debidamente contestado y firmado al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
- Solventar las observaciones cuando sean requeridas.
- Revisar y analizar el Mapeo de Procesos para su validación y firma.
- Remitir Mapeo de Procesos autorizado al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
- Recibir oficio que indica la fecha de inicio del proceso de Enrolamiento de Firma y/o Sello Electrónico y notificar al personal asignado.
- Notificar al personal asignado, la fecha y documentación solicitada para acudir al enrolamiento.

El Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas deberá:

- Dar seguimiento a las actividades para la implementación de firma y sello electrónico.
- Remitir por oficio a la Unidad Administrativa Solicitante el Cuestionario "Levantamiento de Requerimientos de Firma Electrónica" asignado por la DGSEI.
- Recibir el cuestionario de "Levantamiento de Requerimientos de Firma Electrónica" debidamente requisitado y firmado.
- Revisar y analizar el cuestionario "Levantamiento de Requerimientos de Firma Electrónica" recibido.
- Informar a las Unidades Administrativas si el cuestionario tiene alguna observación.
- Remitir cuestionario debidamente validado y firmado a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

- Elaborar en conjunto con la DGSEI el Mapeo de Procesos del proceso autorizado como viable.
- Determinar en coordinación con la DGSEI y la Instancia Certificadora Autorizada la Calendarización del Enrolamiento de Firma Electrónica.
- Recibir copia de Certificado de Firma Electrónica y archivar.
- Enviar mediante oficio los Certificados de Firma Electrónica a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Remitir el Mapeo de Procesos a la Unidad Administrativa Solicitante para su firma y autorización correspondiente.

El Personal Asignado deberá:

- Recibir copia de oficio, la fecha y documentación solicitada para acudir al enrolamiento.
- Acudir a las instalaciones de la DGSEI en la fecha indicada con la documentación solicitada (Acta de nacimiento, Identificación con fotografía, CURP, RFC, Credencial ISSEMYM, último recibo de nómina, Comprobante de domicilio) para realizar el enrolamiento.
- Entregar copia de Certificado de Firma Electrónica al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.

DEFINICIONES

| | |
|-------------------------------|--|
| DGSEI: | Dirección General del Sistema Estatal de Informática. |
| Enrolamiento: | Proceso en el cual se realiza la asignación de firma y/o sello Electrónico al personal asignado. |
| Firma electrónica: | Consiste en el conjunto de datos electrónicos que consignados en un mensaje de datos o documento electrónico, tiene como propósito identificar unívocamente a quien emite, así como la fecha y hora de su emisión. |
| Sello electrónico: | Conjunto de datos electrónicos y/o certificado que permite dotar de garantías de autenticidad e integridad a los documentos. |
| Unidad Administrativa: | Corresponde a la denominación general que se le da en este procedimiento a las Unidades Administrativas de la Universidad Digital del Estado de México. |

INSUMOS

Solicitud de Firma y/o Sello Electrónico, a la Subdirección de Tecnologías de Información.

RESULTADOS

Firma Electrónica asignada al personal autorizado de la unidad administrativa solicitante.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

No Aplica

POLÍTICAS

- La clave de inicio de sesión y las contraseñas de la Firma Electrónica serán personales e intransferibles.
- La Firma y/o Sello Electrónico solo se otorgará a la persona autorizada por la unidad administrativa solicitante.
- El uso de la Firma Electrónica será responsabilidad del personal asignado por la Unidad Administrativa responsable.

DESARROLLO

| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO | ACTIVIDAD |
|-----|---|---|
| 1 | Unidad Administrativa Solicitante | Solicita por oficio en original y copia a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación, la Firma y/o Sello Electrónico, obtiene copia para acuse y entrega. |
| 2 | Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación | Recibe oficio en original y copia de solicitud de Firma y/o Sello Electrónico, firma acuse de recibido y turna el oficio al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas para su atención. |
| 3 | Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas | Recibe oficio, se entera, elabora oficio en original y copia dirigido a la Unidad Administrativa Solicitante mediante el cual remite el Cuestionario "Levantamiento de Requerimientos de Firma Electrónica" asignado por la DGSEI para dar inicio al proceso de Firma y/o Sello Electrónico, obtiene copia del oficio para acuse y entrega. |
| 4 | Unidad Administrativa Solicitante | Recibe oficio en original y copia, se entera, acusa de recibido en la copia, requisita y firma el cuestionario "Levantamiento de Requerimientos de Firma Electrónica", entrega cuestionario debidamente requisitado y firmado al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas. |
| 5 | Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas | Recibe el cuestionario "Levantamiento de Requerimientos de Firma Electrónica", revisa y analiza el cuestionario recibido y determina: ¿Tiene observaciones? |
| 6 | Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas | Si tiene observaciones , informa de manera económica a la Unidad Administrativa Solicitante para que solvete las observaciones y le entrega el cuestionario. |

| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO | ACTIVIDAD |
|-----|---|---|
| 7 | Unidad Administrativa Solicitante | Recibe el cuestionario, realiza las observaciones y lo entrega al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas. Se conecta con la operación 5. |
| 8 | Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas | No tiene observaciones , remite de forma económica el cuestionario "Levantamiento de Requerimientos de Firma Electrónica" debidamente validado y firmado a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación. |
| 9 | Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación | Recibe cuestionario "Levantamiento de Requerimientos de Firma Electrónica" debidamente validado y firmado, y lo entrega a Rectoría para que se envíe a la DGSEI. |
| 10 | Rectoría | Recibe cuestionario "Levantamiento de Requerimientos de Firma Electrónica". Elabora oficio dirigido a la DGSEI en original y copia para remitir cuestionario "Levantamiento de Requerimientos de Firma Electrónica" requisitado y firmado, obtiene copia para acuse y entrega a la DGSEI. |
| 11 | Dirección General del Sistema Estatal de Informática | Recibe oficio y cuestionario "Levantamiento de Requerimientos de Firma Electrónica", acusa de recibido, revisa y analiza el cuestionario y da respuesta mediante oficio en original y copia a Rectoría. |
| 12 | Rectoría | Recibe el oficio de respuesta en original y copia, se entera, acusa de recibido y turna el oficio a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación. |
| 13 | Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación | Recibe el oficio, obtiene una fotocopia y turna al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas. Obtiene acuse de recibido y archiva. |

| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO | ACTIVIDAD |
|-----|--|--|
| 14 | Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas | Recibe oficio y copia, se entera, firma de recibido y determina ¿Es viable? |
| 15 | Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas | No es viable , informa mediante oficio en original y copia a la Unidad Administrativa Solicitante que la solicitud de Firma y/o Sello Electrónico no es viable, genera una copia para acuse y entrega oficio. |
| 16 | Unidad Administrativa Solicitante | Recibe oficio, acusa de recibido en la copia, se entera y archiva. |
| 17 | Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas | Si es viable , recibe copia de oficio, se coordina con la DGSEI y el Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales para realizar reuniones para la Implementación de Firma y/o Sello Electrónico. Elabora el Mapeo de Procesos del proceso autorizado como viable, valida, firma. Elabora oficio y remite el Mapeo de Procesos a la Unidad Administrativa Solicitante para su firma y autorización correspondiente, genera copia para acuse y entrega. |
| 18 | Unidad Administrativa Solicitante | Recibe oficio y Mapeo de Procesos, se entera, acusa de recibido, revisa y analiza el Mapeo de Procesos para su autorización, determina: ¿Tiene observaciones? |
| 19 | Unidad Administrativa Solicitante | Si tiene observaciones , las señala en el Mapeo de Procesos y remite al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas. |
| 20 | Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas | Recibe el Mapeo de Procesos con observaciones, realiza correcciones y envía a la Unidad Administrativa Solicitante, conectándose con la operación no. 18 |

| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO | ACTIVIDAD |
|-----|---|---|
| 21 | Unidad Administrativa Solicitante | No tiene observaciones , firma y autoriza el Mapeo de Procesos y entrega al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas. |
| 22 | Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas | Recibe Mapeo de Procesos debidamente validado y firmado, genera documentación para entregarse a la DGSEI en la cual se solicita el número de firmantes programados derivado del Mapeo de Procesos para la autorización de los certificados de Firma Electrónica y entrega documentación a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación. |
| 23 | Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación | Recibe documentación debidamente validada y la entrega a Rectoría para que se envíe a la DGSEI. |
| 24 | Rectoría | Recibe documentación, elabora oficio dirigido a la DGSEI mediante el cual remite la solicitud de los certificados de Firma Electrónica. Obtiene copia para acuse y entrega. |
| 25 | Dirección General del Sistema Estatal de Informática | Recibe oficio en original y copia de solicitud de los certificados de Firma Electrónica requeridos, se entera, firma de recibido en la copia, revisa y elabora oficio de respuesta a Rectoría. Obtiene una copia para acuse y envía. |
| 26 | Rectoría | Recibe oficio de respuesta, acusa de recibido en la copia y entrega el oficio a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación. |
| 27 | Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación | Recibe oficio, obtiene una copia del oficio y la entrega al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas. |
| 28 | Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas | Recibe copia de oficio, se entera y determina: ¿Tiene observaciones? |

PROCEDIMIENTO: "IMPLEMENTACIÓN DE FIRMA Y/O SELLO ELECTRÓNICO"

| | |
|----------|---------------|
| Edición: | Segunda |
| Fecha: | Abril 2017 |
| Código: | 205BR10201/06 |
| Página: | 10 de 21 |

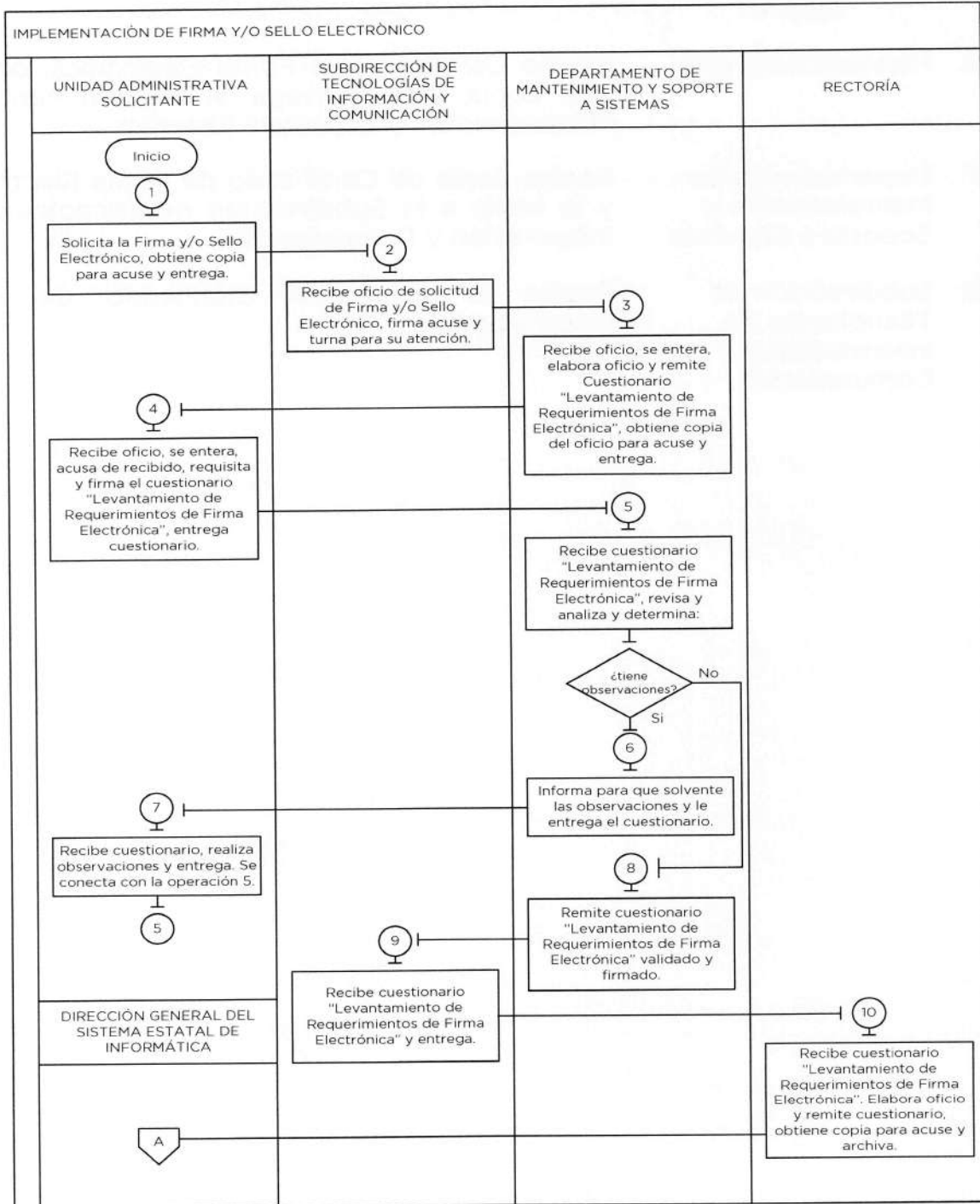
| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO | ACTIVIDAD |
|-----|--|--|
| 29 | Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas | Tiene observaciones. Solventa observaciones en el Mapeo de Procesos y remite mediante oficio en original y copia a la Unidad Administrativa Solicitante. Se conecta con paso 18. |
| 30 | Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas | No tiene observaciones, notifica de forma económica a la DGSEI que se puede dar seguimiento al proceso de Enrolamiento de Firma y/o Sello Electrónico. |
| 31 | Dirección General del Sistema Estatal de Informática | Se entera y se coordina con la Instancia Certificadora Autorizada y el Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas para determinar la Calendarización del Enrolamiento de Firma Electrónica. |
| 32 | Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas | Elabora oficio dirigido a la Unidad Administrativa Solicitante, indicando la fecha de inicio del proceso de Enrolamiento de Firma y/o Sello Electrónico, obtiene copia para acuse y lo remite. Envía por correo electrónico a la Unidad Administrativa Solicitante, el Calendario Programado de Enrolamiento y la documentación requerida. |
| 33 | Unidad Administrativa Solicitante | Recibe oficio, se entera, acusa de recibido y notifica de forma económica al personal asignado, la fecha y documentación solicitada para acudir al enrolamiento. |
| 34 | Personal Asignado | Se entera y en la fecha establecida acude a las instalaciones de la DGSEI para realizar el enrolamiento con la documentación requerida. |
| 35 | DGSEI | Realiza registro y proceso de enrolamiento en conjunto con la Instancia Certificadora Autorizada. Registra en su sistema al personal al que le fue asignada la Firma Electrónica y entrega al personal asignado el Certificado de Firma Electrónica. |

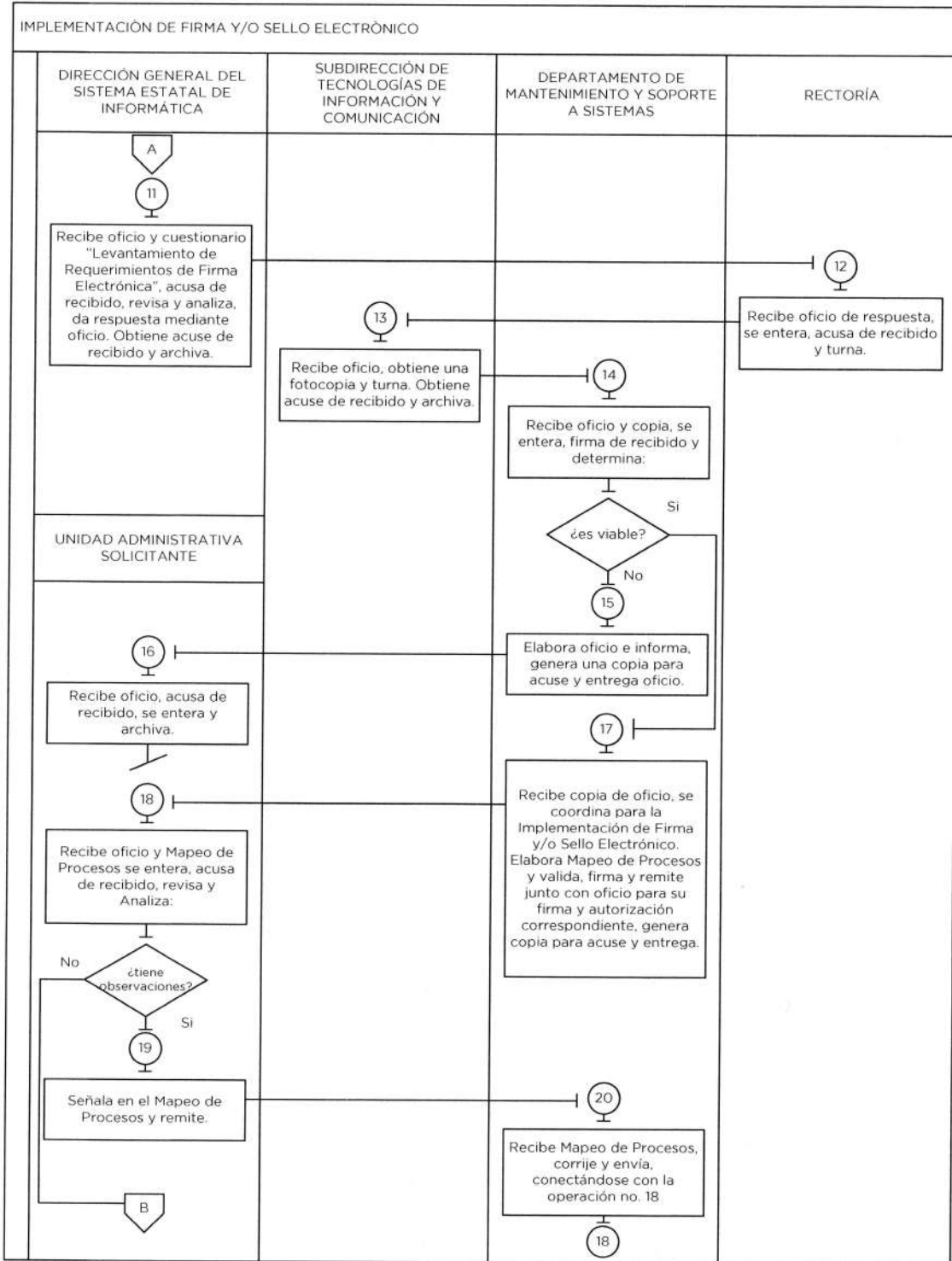
| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO | ACTIVIDAD |
|------------|---|--|
| 36 | Personal Asignado | Recibe Certificado de Firma Electrónica, obtiene una copia y la entrega al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas. |
| 37 | Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas | Recibe copia de Certificado de Firma Electrónica y la envía a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación. |
| 38 | Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación | Recibe la copia de Certificado de Firma Electrónica y archiva. Fin. |

PROCEDIMIENTO: "IMPLEMENTACIÓN DE FIRMA Y/O SELLO ELECTRÓNICO"

Edición: Segunda
 Fecha: Abril 2017
 Código: 205BR10201/06
 Página: 12 de 21

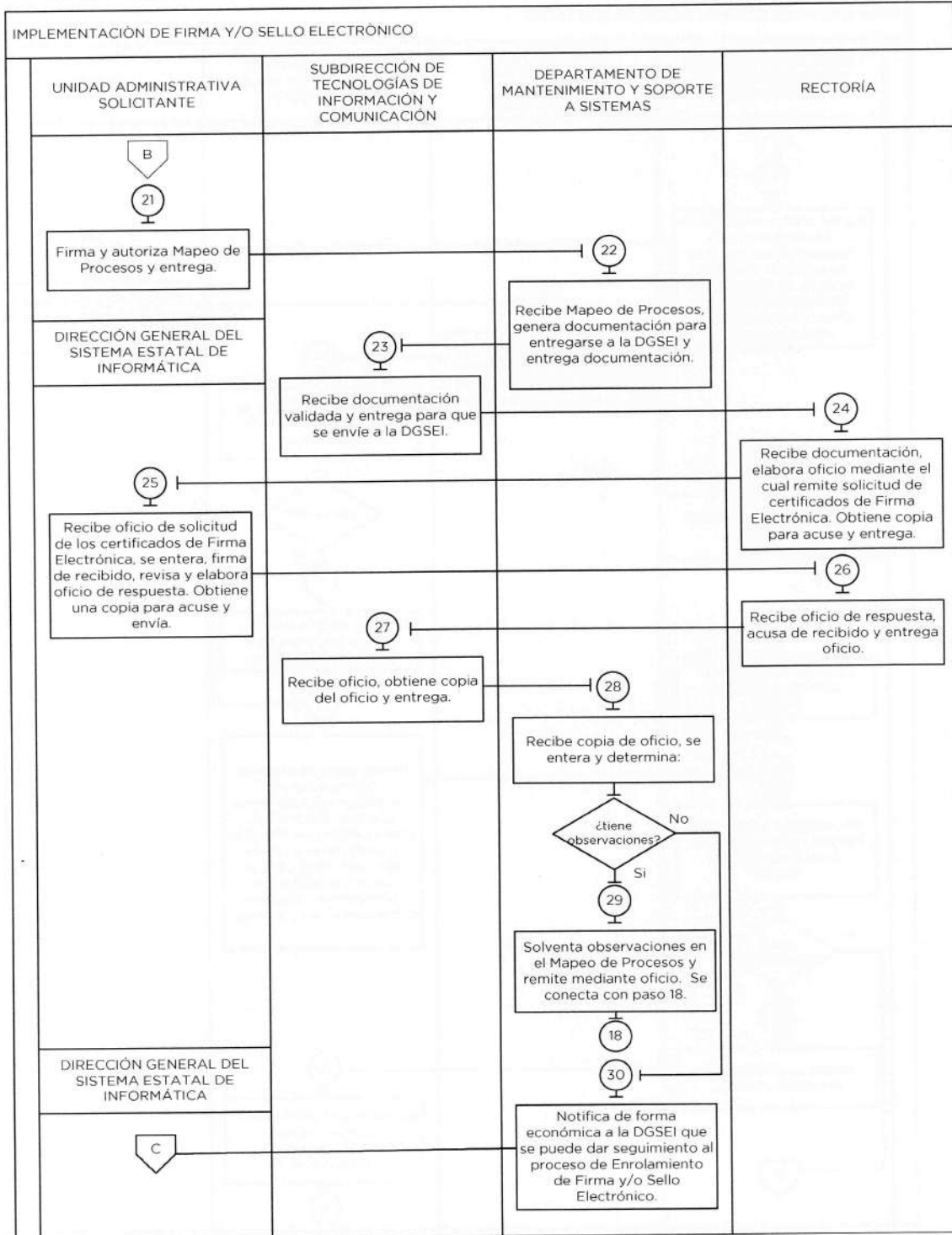
DIAGRAMACIÓN





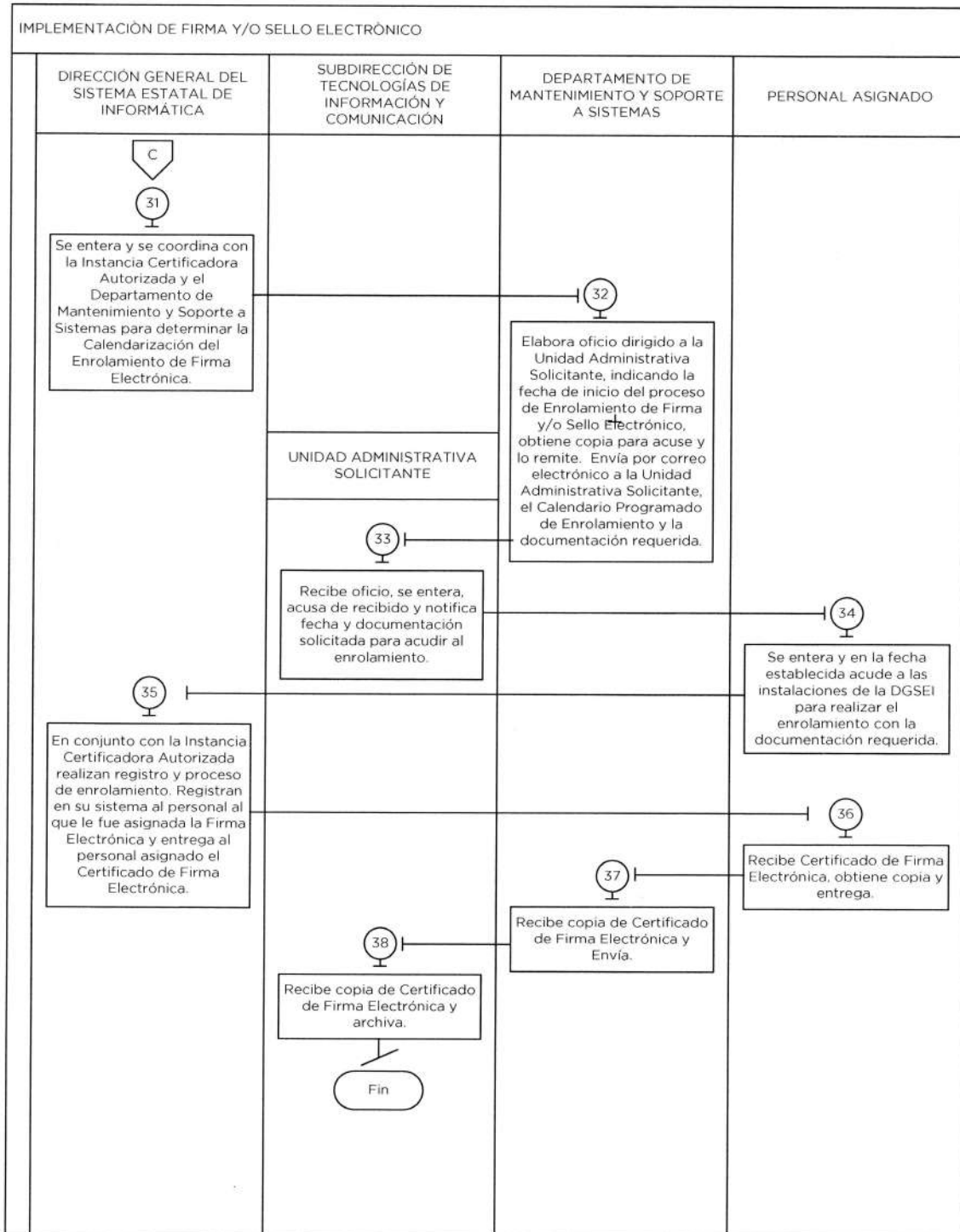
PROCEDIMIENTO: "IMPLEMENTACIÓN DE FIRMA Y/O SELLO ELECTRÓNICO"

Edición: Segunda
 Fecha: Abril 2017
 Código: 205BR10201/06
 Página: 14 de 21



PROCEDIMIENTO: "IMPLEMENTACIÓN DE FIRMA Y/O SELLO ELECTRÓNICO"

Edición: Segunda
 Fecha: Abril 2017
 Código: 205BR10201/06
 Página: 15 de 21



MEDICIÓN

Indicador para medir capacidad de respuesta a las solicitudes de Firma y/o Sello Electrónico:

$$\frac{\text{Número de Firmas y/o sellos Electrónicos certificados por año}}{\text{Número de Firmas y/o sellos Electrónicos solicitados por año}} \times 100 = \text{Porcentaje de Firmas y/o sellos electrónicos certificados por año}$$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



enGRANDE

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE FIRMA ELECTRÓNICA

Levantamiento de requerimientos

El siguiente cuestionario se divide en tres partes y tiene como objetivo recolectar la mayor cantidad de información del proceso al que se pretende implementar Firma Electrónica, con el fin de ofrecer una solución que cumpla completamente con las necesidades del mismo. Si no se tiene certeza en las cantidades solicitadas en algunas preguntas, favor de proporcionar un estimado o rango que sirva como referencia para estimar el dimensionamiento de información y transacciones. (Este debe llenarse para cada aplicación considerada como parte del alcance del proyecto).





1.- LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE NEGOCIO O ESTRATÉGICOS.

Definir el objetivo principalmente de implementar firma electrónica (se pueden incluir beneficios, necesidades, estrategias) a las que se pretenda llegar implementando Firma Electrónica.

2.- LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE USUARIO.

El objetivo de este requerimiento es con el propósito de analizar la necesidad o requerimiento de negocio para traducirlo a los desarrolladores.

- 1) ¿Dependencia y unidad administrativa específica responsable de prestar el servicio?
- 2) Nombre del Servicio (Se deberá establecer el nombre como se encuentra en la Guía de Trámites y Servicios o, en su caso, que sea auto declarativo, es decir, que con su sola mención se infiera el contenido del trámite.)
- 3) ¿Horario de atención al público?
- 4) ¿Tiempo promedio de respuesta (de principio a fin)?
- 5) ¿El servicio está regulado por algún ordenamiento jurídico y/o lineamiento institucional?

3.- LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

Estos requerimientos tienen como objetivo recabar información técnica en cuanto a la aplicación en la que se pretende implementar firma electrónica.

Aspectos generales.

1. Describir el flujo completo de información (Anexar si es posible: Diagrama de Flujo, Diagrama de componentes, Diagrama de actividades, Casos de Uso, Diagrama de secuencia, Arquitectura de la aplicación, etc.)
2. ¿El flujo del servicio es constante todo el año?
3. ¿El servicio requiere de firma autógrafa, sello de la Dependencia o cotejo contra originales?





4. Indicar la etapa de desarrollo en que el sistema se encuentra actualmente (Análisis, Diseño, Construcción, Pruebas, Liberado, etc.).
5. ¿Quién desarrolla sistemas para la Dependencia, la propia dependencia o alguien externo?
6. ¿Se cuenta con los recursos necesarios para realizar modificaciones en el código de la aplicación? (En caso de estar automatizado).

Respecto a los usuarios

- 1) Cantidad de usuarios que tiene o tendrá la aplicación.
- 2) Cantidad de usuarios candidatos a asegurar o firmar información.
- 3) Roles de usuarios.
- 4) ¿Se utiliza infraestructura de cómputo para prestar el servicio? Si
- 5) Cantidad de usuarios por rol.

Respecto a la información que se firmará:

- 1) ¿El servicio es permanente durante todo el año, o solamente por temporadas?
 - 2) ¿Cuál es el formato de la información?
 - 3) ¿Cuál es la longitud de la información?
 - 4) ¿Cuántas unidades de información (archivos) se espera sean procesados por día?
-
- 1) Evidencias electrónicas en formato nativo.
 - 2) Evidencias electrónicas en formato legible para el usuario.
 - 3) Evidencias en formato imprimible (PDF).





Respecto a la criticidad del proceso

Especificar picos de volumen de transacciones.

- 1) ¿Cuentan con alta disponibilidad?
- 2) ¿Cuentan con balanceo de carga?
- 3) ¿Cuentan con plan de contingencia?
- 4) ¿Cuentan con ambientes de desarrollo y producción separados?
- 5) ¿Cuentan con ambiente de respaldo?

Referente a la tecnología para la aplicación

- 1) ¿Esta automatizado el proceso para prestar el servicio o parte de él?
- 2) Sistema Operativo del servidor (32 - 64 bits)
- 3) Plataforma y/o lenguaje de desarrollo.
- 4) Servidor Web (en caso de que se utilice)
- 5) Manejador de Base de Datos.
- 6) Especificar plataforma para usuarios.

Referente a riesgos de la aplicación

- 1) ¿Existe un Análisis de riesgos de la infraestructura que soporta la aplicación?
- 2) ¿Está contemplada como parte del ciclo de vida de la aplicación la realización de análisis de vulnerabilidades a la aplicación?
- 3) ¿Cuál es la criticidad de la aplicación para la operación del Instituto?
- 4) ¿La aplicación maneja información confidencial?





Referente a políticas y procedimientos de seguridad

- 1) ¿Existen políticas de seguridad que establezcan los controles que deben de considerarse para la aplicación?
- 2) ¿Qué medidas de seguridad física se aplican a la infraestructura que soporta a la aplicación y donde se encuentran establecidos los lineamientos correspondientes?

Referente a los gastos

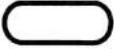



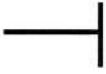


- 1) Cantidad de papel que utilizan en tiempos picos al realizar este proceso de manera actual.
- 2) ¿La documentación se reparte en el edificio o fuera del edificio?
- 3) ¿En donde?
- 4) ¿Con qué frecuencia?
- 5) ¿Existe una persona dedicada sólo a esta labor?
- 6) ¿Utiliza coche de la oficina?
- 7) ¿Aproximadamente cual es el gasto de la gasolina?

Responsable

Nombre y Firma



SIMBOLOGÍA

| Símbolo | Descripción |
|---|---|
|  | Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio de un proceso, se anotará la palabra INICIO, en el segundo caso, cuando se termine la secuencia de operaciones, se escribirá la palabra FIN. |
|  | Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se usa generalmente al final de la hoja e indica hacia donde se envía el flujo del procedimiento; cuando se usa al principio de la hoja, indica de donde viene el flujo. Dentro del símbolo se anotará la letra "A" para ambos conectores (el que envía y el que indica de donde viene) y se continúa con la secuencia de letras del alfabeto. |
|  | Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación. |
|  | Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento. |
|  | Línea continua. Marca el flujo de información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se conoce a través de terminar la línea con otra pequeña línea vertical y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad. |
|  | Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia y se escribirá una breve descripción de lo que sucede en este paso al margen del mismo. |
|  | Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, fax, modem, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua. |

PROCEDIMIENTO: "IMPLEMENTACIÓN DE FIRMA Y/O SELLO
ELECTRÓNICO"

Edición: Segunda

Fecha: Abril de 2017

Código: 205BR10201

Página: VIII

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (Noviembre 2015): elaboración del Procedimiento.

Actualización del Procedimiento: "Implementación de Firma y/o Sello Electrónico" (Abril de 2017).

DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder de la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

Las copias están distribuidas de la siguiente manera:

Rectoría de la Universidad Digital del Estado de México.

Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

Abogado General.

Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas

PROCEDIMIENTO: "IMPLEMENTACIÓN DE FIRMA Y/O SELLO
ELECTRÓNICO"

| | |
|----------|---------------|
| Edición: | Segunda |
| Fecha: | Abril de 2017 |
| Código: | 205BR10201 |
| Página: | X |

VALIDACIÓN



Mtro. Benjamín Valdés Plata
Rector de la Universidad Digital del Estado de México



Ing. Alfredo Romero García
**Subdirector de Tecnologías de Información
y Comunicación**



P. Ing. Fidel Hernández Contreras
**Jefe del Departamento de Mantenimiento
Y Soporte a Sistemas**