

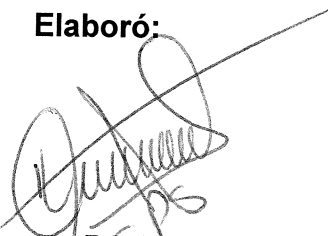
Firmas de autorización

**Manual de Operación de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Sistema SAP**  
**Subdirección de Sistemas**

Coordinación General de Tecnologías de la Información y Sistemas SAP

Código: **HDB.3-MOTIC-001**

**Elaboró:**



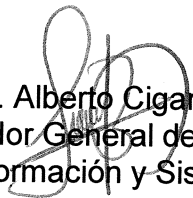
Lic. Susam Pérez Salinas  
Subdirectora de Sistemas

**Elaboró:**



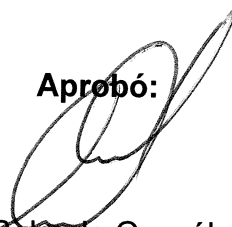
Lic. Hugo Alvarado Partida  
Director de Coordinación de Sistemas

**Revisó:**



Mtro. Alberto Cigarroa Citalán  
Coordinador General de Tecnologías de  
la Información y Sistemas SAP

**Aprobó:**



Lic. Luis Rolando González Sosa  
Coordinador General de Administración y  
Finanzas

Fecha de emisión:

Julio 2012

Revisión número:

01

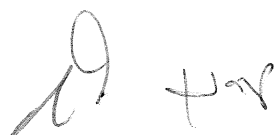
## HDB.3.-MOTIC-001

# MANUAL DE OPERACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, COMUNICACIONES Y SISTEMA SAP

*l g h v*

## ÍNDICE

	PÁG
Introducción.	4
1 Marco Legal.	5
2 Objetivo.	7
3 Glosario.	8
4 Lineamientos Generales.	10
5 Alcance.	10
6 Procedimientos y flujo gramas.	11
6.1 HDB.3-PR-001 Asesoría y Soporte a Usuarios.	11
6.2 HDB.3-PR-002 Alta de Servidores Públicos.	13
6.3 HDB.3-PR-003 Baja de Servidores Públicos.	16
6.4 HDB.3-PR-004 Generar reporte de telefonía	18
6.5 HDB.3-PR-005 Alta (Crear) de Usuario en SAP	20
6.6 HDB.3-PR-006 Crear Rol de Usuario en SAP	22
6.7 HDB.3-PR-007 Dar de Baja Usuario SAP	24
6.8 HDB.3-PR-008 Realizar cambio en Usuario SAP	26
7 Historial de Cambios	31
8 Anexos.	32



## INTRODUCCIÓN

El artículo 1 de la Ley de Vivienda publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de junio de 2006, reformada el 16 de junio de 2011, señala que la vivienda es un área prioritaria para el desarrollo nacional.

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 9 de la Ley de Vivienda, la Comisión Nacional de Vivienda formuló el Programa Nacional de Vivienda 2007-2012: Hacia un Desarrollo Habitacional Sustentable -en adelante el "Programa"- mismo que establece que "la vivienda, es el espacio en el que la familia encuentra estabilidad, seguridad, consolidación patrimonial, sentido de pertenencia y el entorno necesario para el desarrollo integral del ciudadano, la pareja y de los hijos".

En consecuencia la vivienda se erige como un indicador básico del bienestar social de la población, constituyendo el cimiento del patrimonio familiar y es, al mismo tiempo, condición primordial para alcanzar niveles crecientes de desarrollo.

El Objetivo 3 del "Programa" consiste en Consolidar el Sistema Nacional de Vivienda a través de mejoras a la gestión pública. La estrategia 4 de dicho objetivo dispone Introducir mejoras a la gestión pública; algunas de sus líneas de acción son las siguientes:

1. Automatizar y modernizar los procesos internos para mejorar la gestión institucional y eliminar gastos que no agregan valor para destinarlos a las acciones de vivienda.
2. Desarrollar e instaurar los sistemas y mecanismos en línea para ampliar y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de financiamiento y consulta de información para la toma de decisiones en materia de vivienda.
3. Impulsar mecanismos que garanticen el acceso a la información pública sobre la gestión de los organismos de vivienda.

La operación de la Dirección de Coordinación de Sistemas y la Subdirección de Sistemas, se conforma por ocho procedimientos principales:

4. HDB.3.3-PR-001 Asesoría y Soporte Técnico
5. HDB.3.3-PR-002 Alta de Servidores Públicos
6. HDB.3.3-PR-003 Baja de Servidores Públicos
7. HDB.3.3-PR-004 Generación de Reporte de Telefonía
8. HDB.3.3-PR-005 Alta (Crear) de Usuario en SAP
9. HDB.3.3-PR-006 Crear Rol de Usuario en SAP
10. HDB.3.3-PR-007 Dar de Baja Usuario de SAP
11. HDB.3.3-PR-008 Realizar cambio en Usuario en SAP

*(Handwritten mark)*

*(Handwritten signature)*

**Marco legal:**

Sustentan jurídicamente la emisión y aplicación del presente Manual de Operación de Tecnologías de la Información, Comunicación y Sistema SAP los siguientes ordenamientos:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública
- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2012
- Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008 – 2012, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de noviembre de 2008
- Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de diciembre de 2006

*e*

*9 Hay*

- Lineamientos Específicos para la aplicación y Seguimiento de las Medidas de Austeridad y Disciplina del Gasto de la Administración Pública Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 2006
- Acuerdo por el que se adicionan y se modifican los lineamientos específicos para la aplicación y seguimiento de las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de Mayo de 2007
- Lineamientos de Protección de Datos Personales, emitidos por el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 30 de septiembre de 2005
- Recomendaciones sobre medidas de seguridad aplicables a los sistemas de datos personales, emitidas por el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos.
- Acuerdo por el que se da a conocer el Gobierno Digital, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2009.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones (MAAGTIC), publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de septiembre de 2011 y sus modificaciones.

*l*

*QHY*

1. **Objetivo:**

El presente Manual de Operación de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Sistema SAP, ha sido elaborado por el área de Sistemas y busca el establecimiento de las bases y acciones tendientes a:

- a) Optimizar los recursos humanos y materiales hacia la eficiencia de los sistemas informáticos.
- b) Mejorar la gestión de los procesos de información en la Administración Pública Federal de manera correcta, segura y eficiente.
- c) Fomentar el desarrollo de una estructura informática, compatible y convergente entre las diferentes Dependencias y entidades, y organismos descentralizados.
- e) Establecer normas específicas para el mejor desempeño de los Sistemas de Información.

l

9 Aug

## 2. Glosario:

<b>ACD</b>	<i>Automatic Call Distribution</i> – Distribución automática de llamadas telefónicas. Canalizar peticiones de servicio
<b>ATA</b>	<i>Advanced Technology Attachment</i> – Interfaz de conexión de bajo costo para dispositivos de almacenamiento en equipos de cómputo
<b>BI</b>	<i>Business Intelligence</i> – Inteligencia de negocio
<b>BTU</b>	<i>British Thermal Unit</i> – Unidad de medida de energía, en este caso, la capacidad de los sistemas de enfriamiento
<b>CAS</b>	<i>Content-addressable storage</i> – Dispositivo de almacenamiento que es accedido con base en su contenido
<b>CMDB</b>	<i>Configuration Management Data Base</i> – Contiene datos sobre las configuraciones autorizadas en un sistema de información
<b>CPM</b>	<i>Corporate Performance Management</i> – Gestión del desempeño de la organización. También se le conoce como <i>Business</i> o <i>Enterprise Performance Management</i> (BPM, EPM)
<b>CRM</b>	<i>Customer Relationship Management</i> – Sistema de gestión de la relación con el cliente – con el ciudadano
<b>DBMS</b>	<i>DataBase Management System</i> – Sistema Manejador de Bases de Datos
<b>DCSAP</b>	Dirección de Coordinación de Sistemas SAP
<b>DLC</b>	<i>Desktop Life-cycle</i> – Modelo para la gestión del ciclo de vida de los equipos de cómputo personales
<b>EPM</b>	Ver CPM
<b>ERP</b>	<i>Enterprise Resource Planning</i> – Sistema de planificación de recursos empresariales
<b>GRC</b>	<i>Governance, Risk Management and Compliance</i> – Gobernanza, gestión de riesgo y cumplimiento
<b>GRP</b>	<i>Government Resource Planning</i> – Sistema de planificación de los recursos relacionados con las actividades propias del gobierno
<b>HRMS</b>	<i>Human Resource Management System</i> – Sistema de gestión de recursos humanos
<b>HVAC</b>	<i>Heating, Ventilating and Air Conditioning</i> – Sistema de control de clima artificial
<b>IMAP4</b>	<i>Internet Message Access Protocol version 4</i> Rev. 1 – Protocolo para acceder a mensajes de correo electrónico almacenados en un servidor de correo

1

9 Hg



<b>IDS</b>	<i>Intrusion Detection System</i> – Sistema de seguridad para detección de intrusos
<b>IPS</b>	<i>Intrusion Prevention System</i> – Sistema de seguridad para prevención de intrusos
<b>ITIL</b>	<i>Information Technology Infrastructure Library</i> – Conjunto de mejores prácticas y estándar de facto para la gestión de servicios de TI
<b>KPI</b>	<i>Key Performance Indicators</i> – Indicadores clave del desempeño organizacional
<b>kVA</b>	Kilo Volt-Amperio. Unidad de medida de potencia eléctrica
<b>LAN</b>	<i>Local Area Network</i> – Red informática de área local
<b>LTO</b>	<i>Linear tape open</i> – Tecnología para almacenamiento de información en cintas magnéticas
<b>Modificación</b>	Mantener los datos e información correcta, de los diferentes servidores públicos que operan el GRP SAP de la CONAVI
<b>QA</b>	Ambiente de Calidad en el GRP SAP de la CONAVI
<b>PRD</b>	Ambiente de Producción en el GRP SAP de la CONAVI
<b>Usuario</b>	Servidores Públicos que operan el GRP SAP de la CONAVI.
<b>ROL</b>	Grupo de transacciones que pueden ejecutarse en el GRP SAP de la CONAVI.
<b>TRANSACCIÓN</b>	Operación o actividad que se realiza dentro del GRP SAP de la CONAVI
<b>SAP</b>	“Systeme, Anwendungen, Produkte” (Sistemas, Aplicaciones, Productos)
<b>SOLMAN SP1 099</b>	Sistema Solution Manager cliente SP1 099, que sirve para la Administración de Usuarios en el GRP SAP de la CONAVI

9 Hup

### 3. Lineamientos Generales:

#### 3.1 De la actualización del presente Manual.

El presente manual se actualizará cuando se hagan modificaciones a los Procedimientos vigentes en la operación del área de Sistemas y de la Coordinación General de las Tecnologías de Información y Sistema SAP; así como, en los casos en los que sea necesario.

### 4. Alcance:

Que las acciones y procedimientos que se lleven a cabo para la ejecución de los procesos definidos en la Coordinación General de Tecnologías de Información y Sistema SAP se encuentren documentados y se realicen de forma coordinada, a fin de hacer más eficiente el servicio prestado a los servidores públicos de la Comisión Nacional de Vivienda.

#### 4.1 Referencias:

- **HDB.3-MPCA-001** Guía para la elaboración de los Manuales de Procedimientos de la Comisión Nacional de Vivienda, vigente

#### 4.2 Autorización

El presente Manual fue aprobado por el Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Comisión Nacional de Vivienda, mediante **Acuerdo COMERI 003-1ORD-12042012** en la Primera Sesión Ordinaria 2012 celebrada el 12 de abril del mismo año.

La presente emisión se autoriza por la H. Junta de Gobierno de la CONAVI, mediante Acuerdo número **JG-24-230812-283**, de fecha 23 de agosto de 2012, en la Vigésima Cuarta Sesión Ordinaria, celebrada en esa misma fecha. Las firmas de autorización quedarán plasmadas en el acta de la sesión, en donde se dictamine procedente el acuerdo en comento.

h

g h

5. Procedimientos y flujogramas.

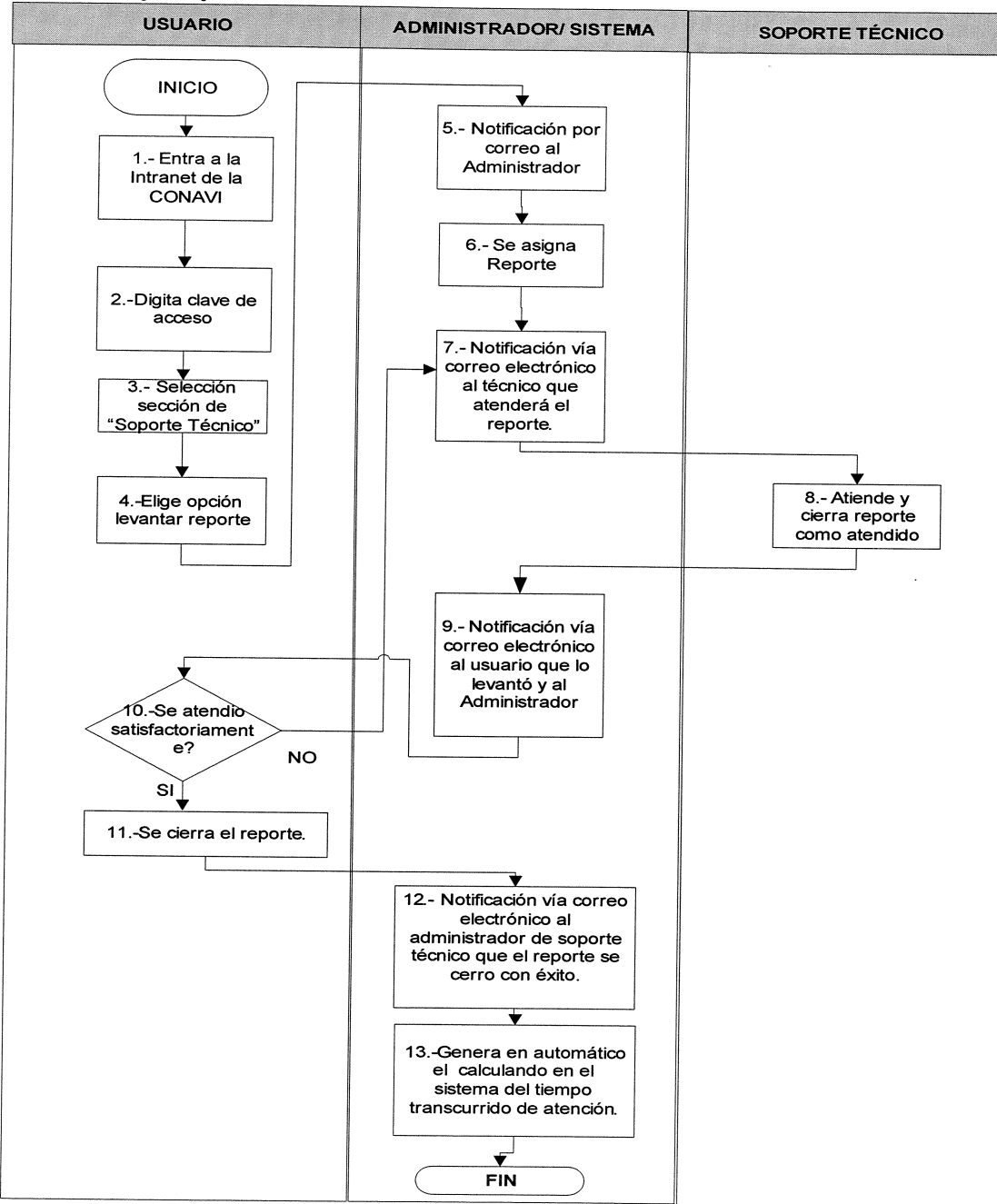
Descripción de actividades

5.1 HDB.3.3-PR-001 Asesoría y Soporte Técnico

Paso No.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
1	Usuario	Entra a través del navegador de internet al sitio <a href="http://www.conavi.gob.mx/intranet/intranet">http://www.conavi.gob.mx/intranet/intranet</a>	Ingresar a intranet
2	Usuario	Digita su clave de acceso.	Sistema
3	Usuario	Selecciona sección de aplicaciones "soporte técnico"	Sistema
4	Usuario	Elige la opción levantar reporte	Sistema
5	(Sistema de manera automática)	Notifica vía correo electrónico al administrador.	Correo electrónico
6	Administrador	Asigna el reporte a personal de sistemas mediante un click.	Sistema
7	(Sistema de manera automática)	Notifica vía correo electrónico al técnico que atenderá el reporte.	Correo electrónico
8	Soporte Técnico	Brinda el servicio solicitado y cierra el reporte como atendido.	Sistema
9	(Sistema de manera automática)	Notifica que ha sido atendida la solicitud vía correo electrónico al usuario que lo levantó y al administrador.	Correo electrónico
10	Usuario	Realiza encuesta de satisfacción del servicio e ingresa comentarios. Se atendió satisfactoriamente? SI: Ir al paso 11 No: Ir al paso 7	Sistema
11	Usuario	Cierra el reporte con comentarios.	Sistema
12	(Sistema de manera automática)	Notifica al administrador que el reporte se cerró con éxito.	Correo electrónico
13	(Sistema de manera automática)	Genera en automático el cálculo de horas transcurridas en atender el reporte y se clasifica si fue atendido a tiempo.	Sistema
		Fin del procedimiento	

9 Hay

**Asesoría y Soporte Técnico**



*l*

*9 Hoja*



**COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA**

**6.2 HDB.3.3-PR-002 Alta de Servidores Públicos**

Paso No.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
1	Subdirector de Recursos Humanos	Envía solicitud al área de sistemas para dar de alta usuario, con datos: nombre (s), apellidos, puesto, cargo, área donde estará laborando.	Correo electrónico
2	Subdirector de Sistemas	Identifica equipo de computó para ser asignado.	CMDB
3	Subdirector de Sistemas	Solicita al proveedor que administra el Directorio Activo, genere perfil de usuario con datos: nombre (s), apellidos, para iniciar sesión en equipo asignado.	Correo Electrónico
4	Subdirector de Sistemas	Genera perfil en equipo de cómputo asignado.	Soporte Tecnico
5	Subdirector de Sistemas	Se solicita al proveedor de seguridad le de permisos de acceso web, se asigna IP de navegación al equipo solicitando.	Correo Electrónico/ Soporte Tecnico
6	Subdirector de Sistemas	Entra al administrador de correo y genera cuenta de correo con datos: nombre (s), apellidos considerando las iniciales del nombre (s) y el primer apellido y capacidad de buzón.	Plataforma WEB de correo Electrónico
7	Subdirector de Sistemas	Entra al administrador de telefonía y genera extensión telefónica.	Plataforma WEB de Telefonía
8	Jefe inmediato del área a la que pertenece el servidor público que se está dando de alta	Solicita clave telefónica para llamadas de larga distancia nacional y celular de acuerdo a las necesidades de este servicio.	Tarjeta de solicitud y justificación de llamadas a celular y Larga Distancia.
9	Subdirector de Sistemas	En el sistema de telefonía genera clave para llamadas a celular y Larga Distancia, se entrega responsiva en ese momento.	Plataforma WEB de Telefonía
10	Jefe inmediato del área a la que pertenece el servidor público que se está dando de alta	Si requiere asignación de BAM (banda ancha móvil), enviara al Área de Sistemas tarjeta solicitando la asignación y justificación para su uso.	Tarjeta de solicitud de asignación de equipo.
11	Subdirector de Sistemas	Asigna BAM a usuario, se entrega responsiva en ese momento.	Responsiva

*Handwritten signature or initials.*

**COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA**

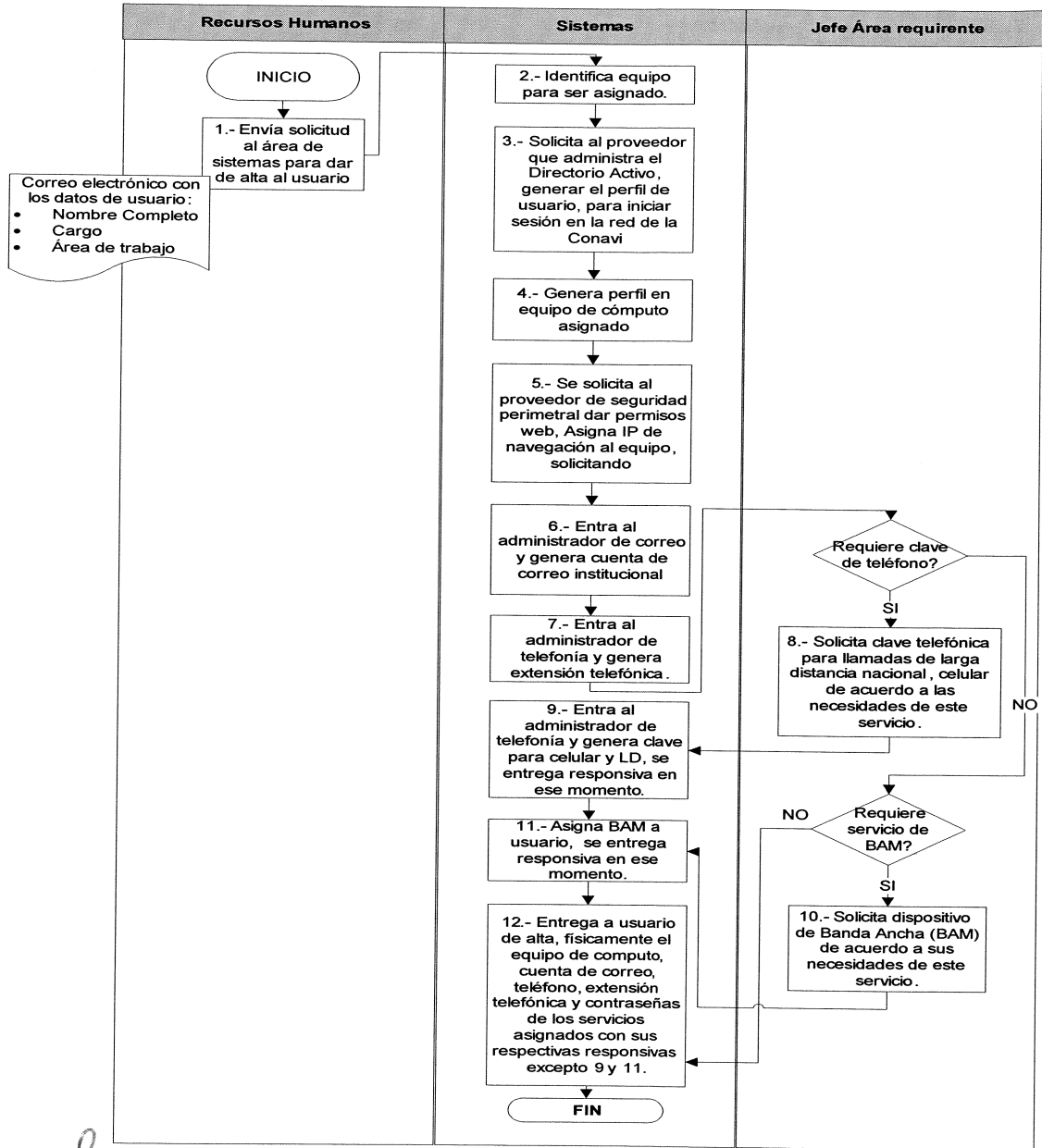
---

---

Paso No.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
12	Subdirector de Sistemas	Entrega a usuario de alta, físicamente el equipo de cómputo, cuenta de correo, teléfono, extensión telefónica y contraseñas de los servicios asignados con sus respectivas responsivas excepto 9 y 11.	Responsiva
		Fin del Procedimiento	

9 Hoja

### Alta de Servidores Públicos



*Handwritten mark resembling a stylized 'd' or '2'.*

*Handwritten signature or initials.*

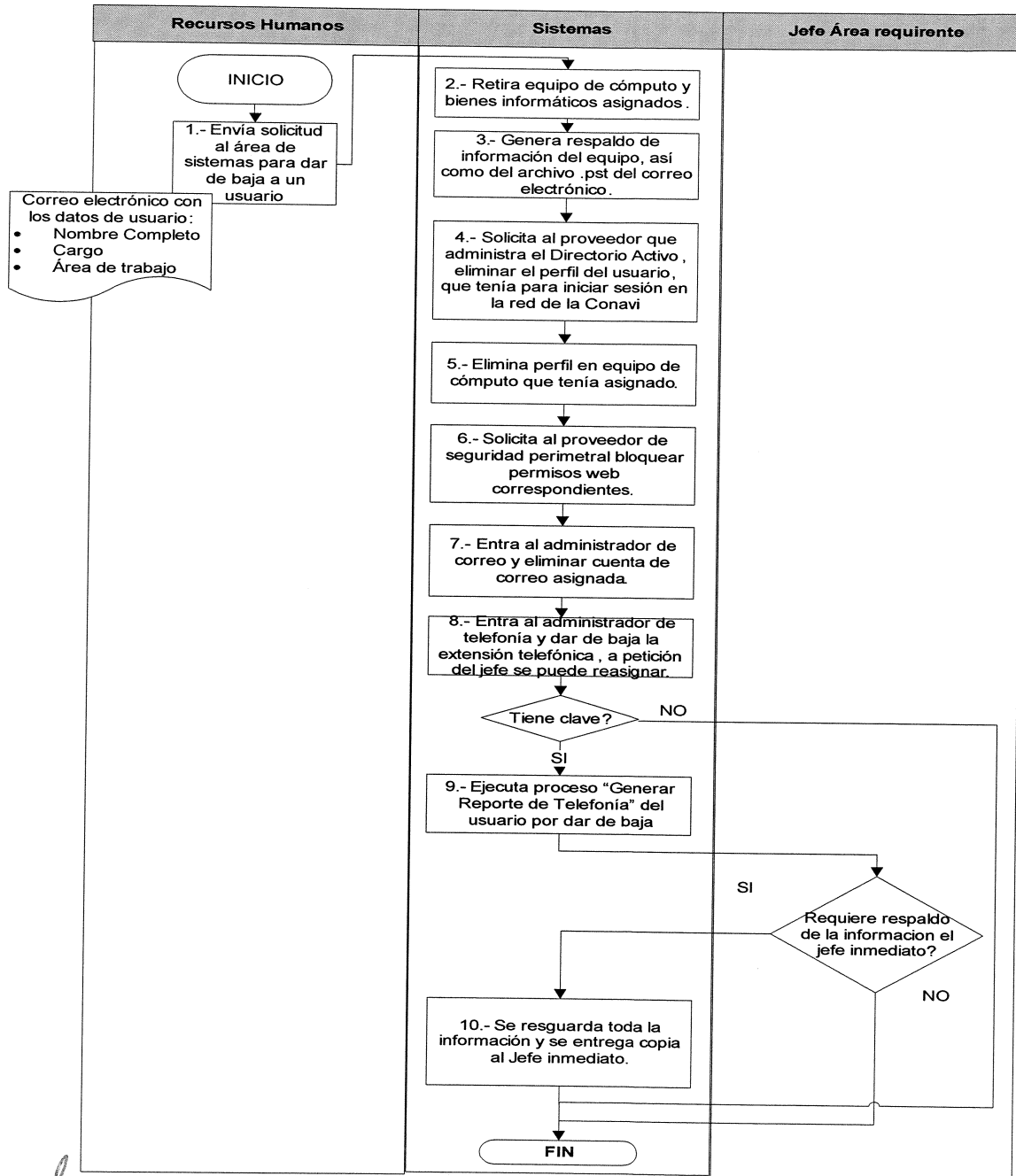
6.3 HDB.3.3-PR-003 Baja de Servidores Públicos

Paso No.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
1	Subdirector de Recursos Humanos	Envía solicitud al área de sistemas para dar de baja usuario, con datos: nombre (s), apellidos, puesto, cargo, área donde se encontraba laborando.	Solicitud de baja de Usuario
2	Subdirector de Sistemas	Retira equipo de cómputo y bienes informáticos asignados.	Se firma hoja de liberación de bienes emitida por el Área de Recursos Humanos
3	Subdirector de Sistemas	Genera respaldo de información en equipo; así como archivo .pst del correo electrónico.	Cd/DVD
4	Subdirector de Sistemas	Solicita al proveedor que administra el Directorio Activo, elimine perfil de usuario con datos: nombre (s), apellidos, para iniciar sesión en equipo que tenía asignado.	Correo Electrónico
5	Subdirector de Sistemas	Elimina perfil en equipo de cómputo que tenía asignado.	Soporte tecnico
6	Subdirector de Sistemas	Solicita al proveedor de seguridad bloqueé permisos de acceso web.	Correo Electrónico
7	Subdirector de Sistemas	Entra al administrador de correo y elimina cuenta de correo asignada.	Plataforma WEB de Correo Electrónico
8	Subdirector de Sistemas	Entra al administrador de telefonía y da de baja extensión telefónica, a petición del jefe se puede reasignar.	Plataforma WEB de Telefonía
9	Subdirector de Sistemas	Si había solicitado al Área de Sistemas clave de llamadas para celular y larga distancia, dicha área deberá solicitar la baja, generar respaldo de los últimos reportes de llamadas realizadas y darla de baja, se notifica al jefe inmediato del área a la que pertenecía.	Detalle de llamadas impreso
10	Subdirector de Sistemas	Entrega respaldo al jefe inmediato si lo solicita, asimismo resguarda en el Área de Sistemas dicho respaldo.	Cd/DVD
		Fin del procedimiento	

9/10



Baja de Servidores Públicos



l

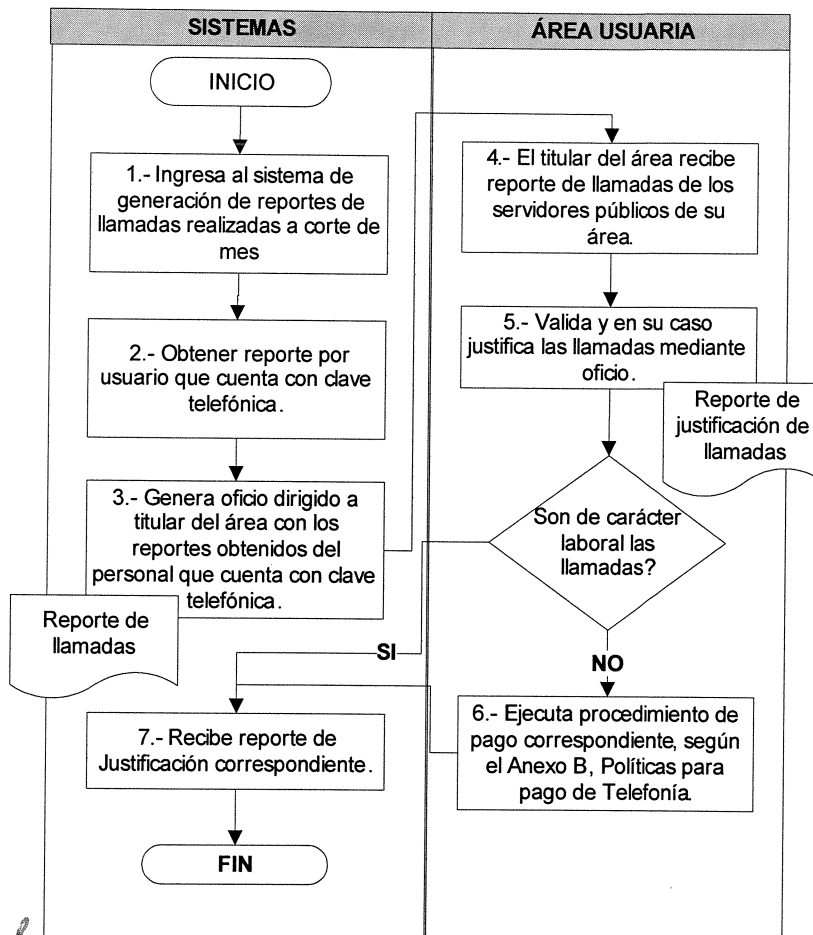
9/18

6.4 HDB.3.3-PR-004 Generación de Reportes de Telefonía

Paso No.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
1	Subdirector de Sistemas	Ingresa al sistema de generación de reportes de llamadas realizadas a corte de mes.	Plataforma WEB de Telefonía.
2	Subdirector de Sistemas	Obtiene reporte por cada usuario que cuenta con clave telefónica.	Plataforma WEB de Telefonía./genera listado de llamadas por usuario.
3	Subdirector de Sistemas	Genera oficio dirigido al titular de cada una de las Áreas correspondientes con los reportes obtenidos del personal que cuenta con clave telefónica.	Reportes de llamadas
4	El titular del área	Recibe reporte de llamadas de los servidores públicos de su área.	Reportes de llamadas
5	Área Usuaría	Valida y en su caso justifica las llamadas mediante oficio en llamadas no oficiales.	Reporte de llamadas validado
6	Área Usuaría	Ejecuta procedimiento de pago correspondiente, según el Anexo B: Políticas para pago de telefonía.	Ficha de depósito correspondiente.
7	Subdirector de Sistemas	Recibe reporte de justificación correspondiente.	Oficios de Justificación
		Fin del procedimiento.	

9 pag

### Generación de Reportes de Telefonía



COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA

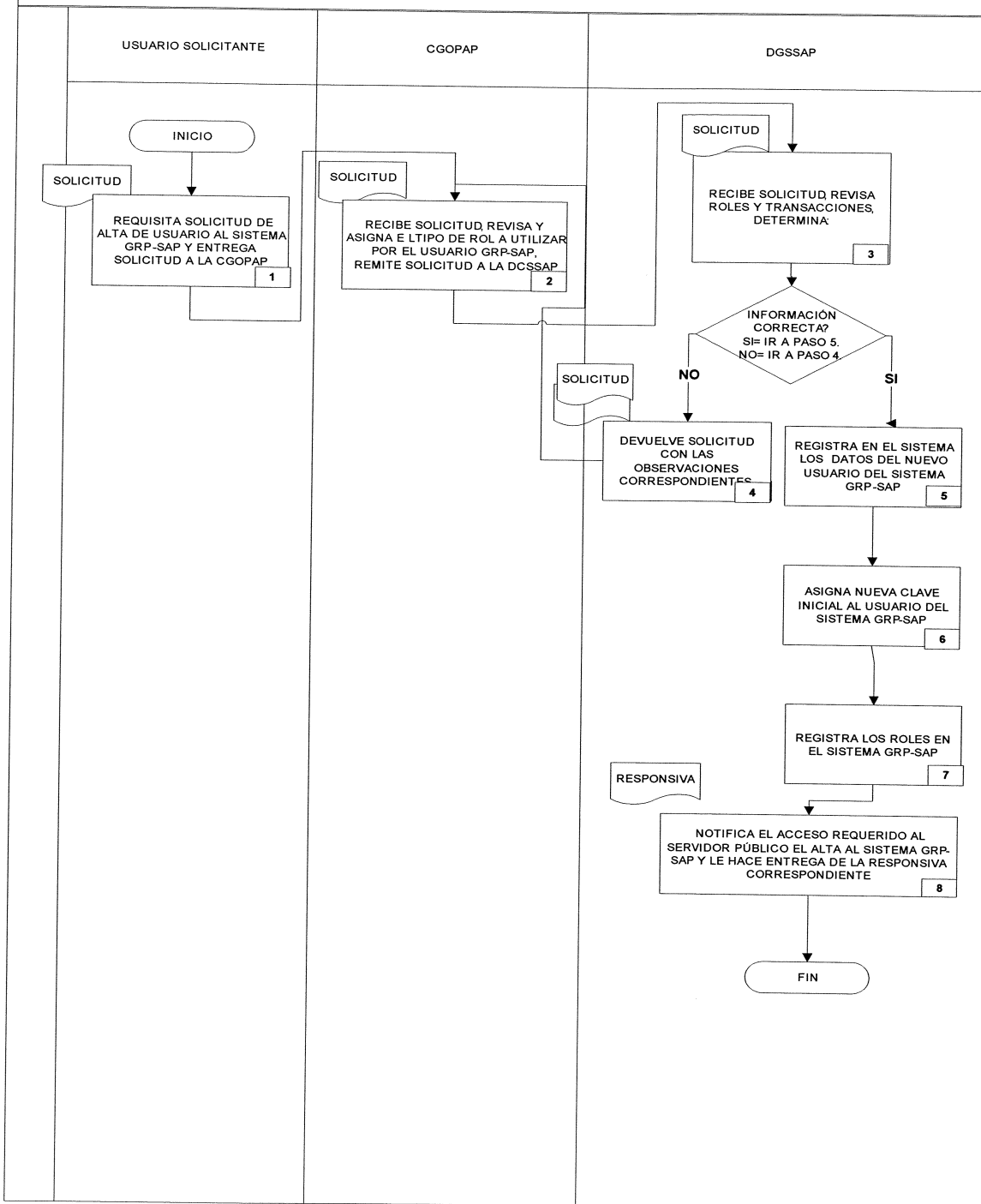
6.5 HDB.3.3-PR-005 Alta (Crear) Usuarios en SAP (Ver Políticas de Usuarios – Anexo A)

Paso núm.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
1	Usuario Solicitante	Requisita solicitud de alta de usuario al sistema GRP-SAP y entrega a la Coordinación General de Operación de Políticas de Apoyos para Programas.	Solicitud de alta de usuario. <b>(Anexo 1)</b>
2	Coordinación General de Operación de Políticas de Apoyos a Programas.	Recibe solicitud, revisa y asigna el tipo de rol a utilizar por el usuario GRP-SAP, remite a la Dirección de Coordinación de Sistemas SAP.	Solicitud de alta de usuario.
3	Director de Coordinación de Sistemas	Recibe solicitud, revisa roles y transacciones determina si la información es correcta: Si= ir al paso 5. No= ir al paso 4.	Solicitud de alta de usuario.
4	Director de Coordinación de Sistemas	Devuelve solicitud con las observaciones correspondientes y regresa al paso 2.	Solicitud de alta de usuario.
5	Director de Coordinación de Sistemas	Registra en el sistema los datos del nuevo usuario de GRP-SAP.	Sistema GRP-SAP.
6	Director de Coordinación de Sistemas	Asigna una nueva clave inicial al usuario del sistema GRP-SAP.	Sistema GRP-SAP.
7	Director de Coordinación de Sistemas	Registra los roles en el sistema GRP-SAP	Sistema GRP-SAP.
8	Director de Coordinación de Sistemas	Notifica el acceso requerido al Servidor Público de alta al Sistema GRP-SAP y le hace entrega de la responsiva correspondiente, con copia a la CGOPAP.	Responsivas de usuario en SAP. <b>(Anexo 2)</b>
		Fin del procedimiento	

e

*[Handwritten signature]*

FLUJO PARA ALTA DE USUARIO USUARIO DEL SISTEMA GRP -SAP



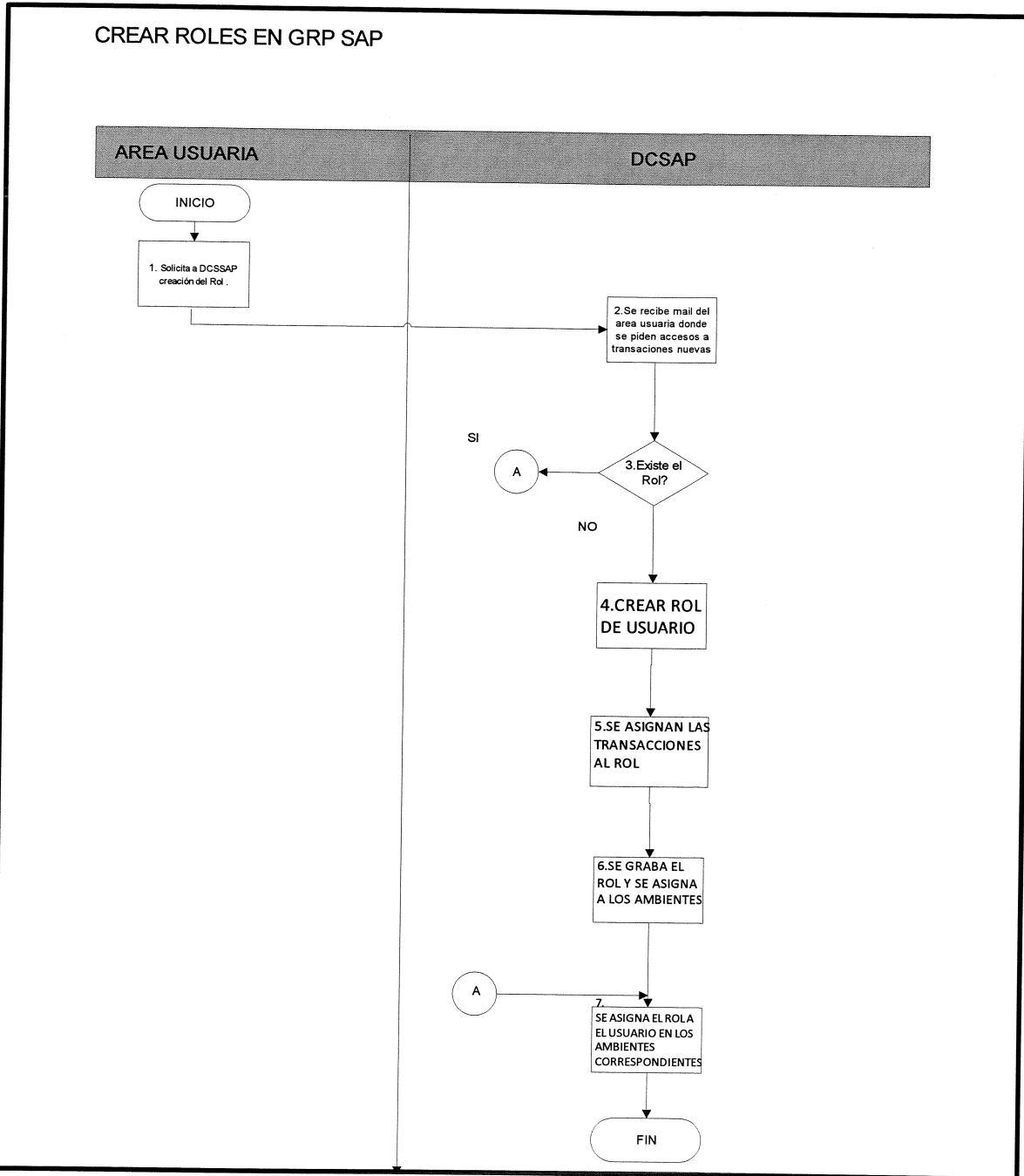
l

9/11/12

COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA

6.6 HDB.3.3-PR-006 Crear Rol de Usuario en SAP

Paso núm.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
1	Área solicitante	Solicita al Director de Coordinación de Sistemas creación del Rol.	Correo Electrónico
2	Director de Coordinación de Sistemas	Recibe solicitud del Área Usuaría para el acceso a determinadas transacciones, incluso nuevas para que sean incorporadas a un nuevo Rol.	Correo electrónico
3	Director de Coordinación de Sistemas	Verifica si existe el Rol, ó es necesario crear uno nuevo. Si= ir a paso 7. No= ir a paso 4.	Sistema
4	Director de Coordinación de Sistemas	Asigna el nombre al Rol Nuevo conforme a Nomenclatura empezando con Z y seguido de las siglas del modulo	Sistema
5	Director de Coordinación de Sistemas	Incluye las transacciones al rol Creado	Sistema
6	Director de Coordinación de Sistemas	Graba o guarda el rol creado con las transacciones asignadas, en los ambientes de DEV, QA y PRD	Sistema
7	Director de Coordinación de Sistemas	Asigna el rol creado, e incluye el Rol nuevo a los usuarios.	Sistema
		Fin del procedimiento	



1

9/11/12

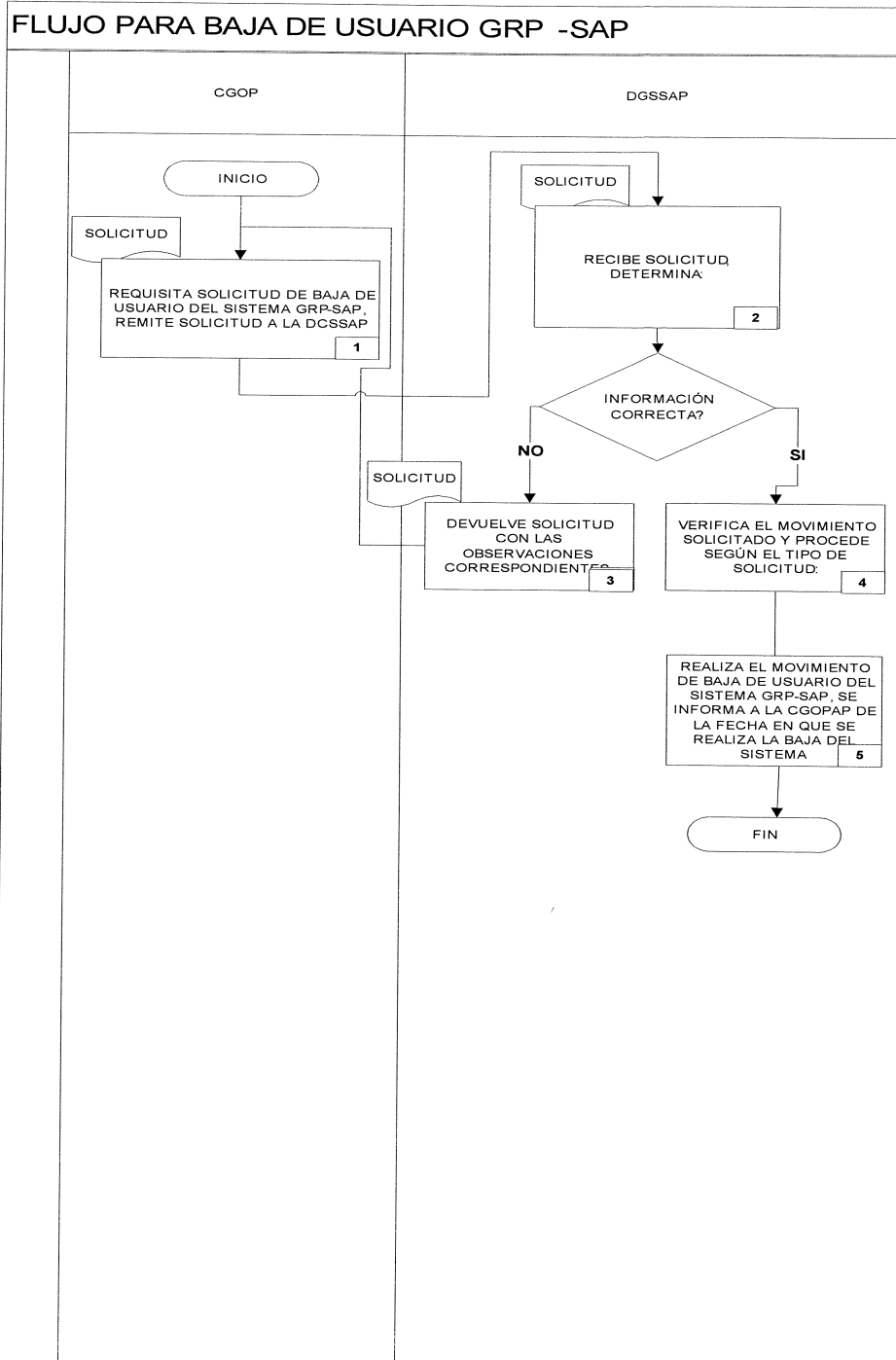
6.7HDB.3.3-PR-007 Dar de Baja Usuario en SAP

Paso núm.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
1	Coordinación General de Operación de Políticas de Apoyos para Programas	Requisita solicitud de baja de usuario del Sistema GRP-SAP remite solicitud a la Dirección de Coordinación de Sistemas SAP.	Solicitud de Baja de Usuario de GRP-SAP.
2	Director de Coordinación de Sistemas	Recibe solicitud determina si la información es correcta: No= ir a paso 3. Si= ir a paso 4.	Solicitud de Baja de Usuario de GRP-SAP.
3	Director de Coordinación de Sistemas	No, devuelve solicitud con las observaciones correspondientes.	Solicitud de Baja de Usuario de GRP-SAP.
4	Director de Coordinación de Sistemas	Si, verifica el movimiento solicitado y procede según el tipo de solicitud.	Sistema GRP-SAP.
5	Director de Coordinación de Sistemas	Realiza el movimiento de baja de usuario del sistema GRP-SAP, y se informa a la CGOPAP de la fecha en que se realiza la baja del sistema.	Sistema GRP-SAP.
		Fin del procedimiento	

l

9/1/12





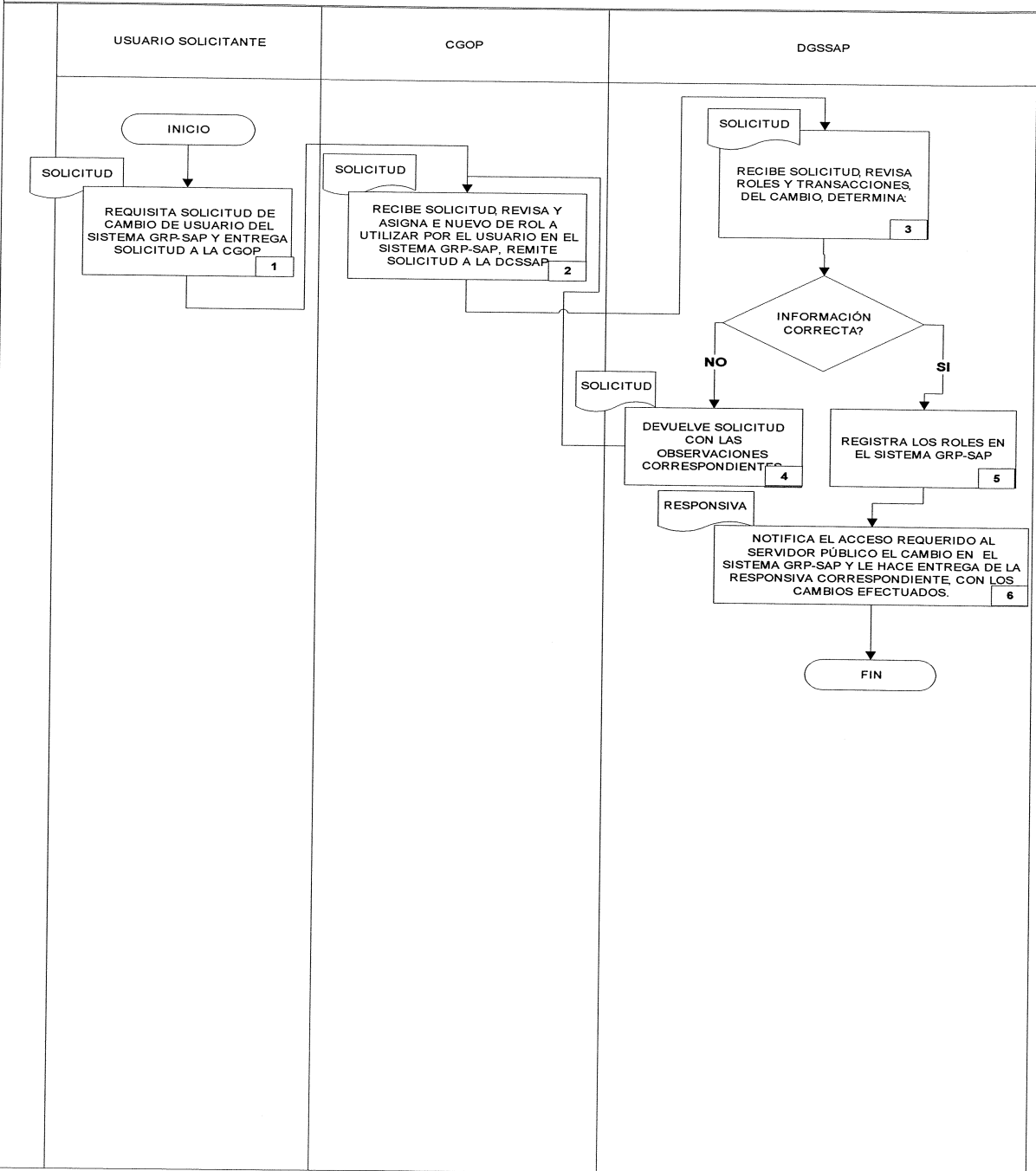
Agg 9

**6.8 HDB.3.3-PR-008 Realizar cambio en Usuario en SAP**

Paso núm.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
1	Usuario Solicitante	Requisita solicitud de cambio de usuario del sistema GRP-SAP y entrega a la Coordinación General de Operación de Políticas de Apoyos para Programas.	Solicitud de cambio de usuario
2	Coordinación General de Operación de Políticas de Apoyos para Programas.	Recibe solicitud, revisa y asigna el nuevo rol a utilizar por el usuario en el sistema GRP-SAP, remite solicitud a la Dirección de Coordinación de Sistemas	Solicitud de cambio de usuario
3	Dirección de Coordinación de Sistemas	Recibe solicitud, revisa roles y transacciones del cambio determina si la información es correcta: Si=ir al paso 5. No= ir al paso 4.	Solicitud de cambio de usuario
4	Dirección de Coordinación de Sistemas	Devuelve solicitud con las observaciones correspondientes.	
5	Dirección de Coordinación de Sistemas	Registra los roles en el sistema GRP-SAP.	Sistema GRP-SAP.
6	Dirección de Coordinación de Sistemas	Notifica el acceso requerido al servidor público el cambio en el sistema GRP-SAP y le hace entrega de la respuesta correspondiente, con los cambios efectuados, e informa a la CGOPAP de los nuevos cambios.	Carta Responsiva Usuario
		Fin del procedimiento	



FLUJO PARA CAMBIOS DE USUARIO GRP -SAP



2

9 Hg

## ANEXO A.-

### **Políticas de Usuario y Contraseñas**

- 1°.- Todos los usuarios con acceso a un sistema de información o a una red informática, dispondrán de una única autorización de acceso compuesta de identificador de usuario y contraseña.
- 2°.- Ningún usuario recibirá un identificador de acceso a la Red de Comunicaciones, Recursos Informáticos o Aplicaciones hasta que no acepte formalmente la Política de Seguridad vigente.
- 3°.- Los usuarios tendrán acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones, conforme a los criterios establecidos por el responsable de la información.
- 4°.- La longitud mínima de las contraseñas será igual o superior a ocho caracteres, y estarán constituidas por combinación de caracteres alfabéticos, numéricos y especiales.
- 5°.- Los identificadores para usuarios temporales se configurarán para un corto período de tiempo. Una vez expirado dicho período, se desactivarán de los sistemas.

### **Responsabilidades personales**

- 6°.- Los usuarios son responsables de toda actividad relacionada con el uso de su acceso autorizado.
- 7°.- Los usuarios no deben revelar bajo ningún concepto su identificador y/o contraseña a otra persona ni mantenerla por escrito a la vista, ni al alcance de terceros.
- 8°.- Los usuarios no deben utilizar ningún acceso autorizado de otro usuario, aunque dispongan de la autorización del propietario.
- 9°.- Si un usuario tiene sospechas de que su acceso autorizado (identificador de usuario y contraseña) está siendo utilizado por otra persona, debe proceder al cambio de su contraseña e informar a su jefe inmediato y éste reportar al responsable de la administración de la red.
- 11°.- La contraseña no debe hacer referencia a ningún concepto, objeto o idea reconocible. Por tanto, se debe evitar utilizar en las contraseñas fechas significativas, días de la semana, meses del año, nombres de personas, teléfonos.
- 12°.- En caso que el sistema no lo solicite automáticamente, el usuario debe cambiar la contraseña provisional asignada la primera vez que realiza un acceso válido al sistema.

l

GAP

**13°.-** En el caso que el sistema no lo solicite automáticamente, el usuario debe cambiar su contraseña como mínimo una vez cada 3 meses. En caso contrario, se le podrá denegar el acceso y se deberá contactar con el jefe inmediato para solicitar al administrador de la red una nueva clave.

**14°.-** Proteger, en la medida de sus posibilidades, los datos de carácter personal a los que tienen acceso, contra revelaciones no autorizadas o accidentales, modificación, destrucción o mal uso, cualquiera que sea el soporte en que se encuentren contenidos los datos.

**15°.-** Guardar por tiempo indefinido la máxima reserva y no se debe emitir al exterior datos de carácter personal contenidos en cualquier tipo de soporte.

**16°.-** Utilizar el menor número de listados que contengan datos de carácter personal y mantener los mismos en lugar seguro y fuera del alcance de terceros.

**17°.-** Cuando entre en posesión de datos de carácter personal, se entiende que dicha posesión es estrictamente temporal, y debe devolver los soportes que contienen los datos inmediatamente después de la finalización de las tareas que han originado el uso temporal de los mismos.

**18°.-** Los usuarios sólo podrán crear ficheros que contengan datos de carácter personal para un uso temporal y siempre necesario para el desempeño de su trabajo. Estos ficheros temporales nunca serán ubicados en unidades locales de disco de la computadora de trabajo y deben ser destruidos cuando hayan dejado de ser útiles para la finalidad para la que se crearon.

**19°.-** Los usuarios deben notificar a su jefe inmediato cualquier incidencia que detecten que afecte o pueda afectar a la seguridad de los datos de carácter personal: pérdida de listados y/o CD's, sospechas de uso indebido del acceso autorizado por otras personas, recuperación de datos.

**19°.-** Los usuarios únicamente introducirán datos identificativos y direcciones o teléfonos de personas en las agendas de contactos de las herramientas ofimáticas (por ejemplo en Outlook)

### **SALIDA DE INFORMACIÓN**

**20°.-** Toda salida de información (en medios electrónicos o por correo electrónico) sólo podrá ser realizada por personal autorizado y será necesaria la autorización formal del responsable del área del que proviene.

*JHG*

ANEXO B.-

**Políticas para pago de Telefonía.**

1. Symphony es el sistema mediante el cual se estará gestionando las llamadas de salida a celular y larga distancia.
2. Mediante el reporte correspondiente, se hará llegar el detalle de llamadas efectuadas en las diferentes áreas de la Conavi, y del reporte en mención.
3. Las llamadas que no sean de carácter laboral, será necesario el reintegro del importe correspondiente, de acuerdo al proceso siguiente:
  - 3.1. El titular de la unidad administrativa validará y autorizara todas las llamadas de carácter laboral que se encuentren registradas dentro de los reportes correspondientes.
  - 3.2. En caso de existir llamadas de carácter no laboral, el servidor público que las ejecutó, será responsable de informarlo al titular de su área de adscripción, por lo tanto deberá abonar el importe correspondiente a la cuenta que proporciona la Dirección de Programación y Presupuesto, dependiente de la Coordinación General de Administración y Finanzas y remitira el original de la ficha de deposito a la Dirección mencionada, para realizar su aplicación correspondiente dentro del Sistema Integral de la SHCP.

l

9/4/12

### Historial de Cambios

Revisión núm.	Fecha de emisión	Descripción del cambio	Motivo(s)
<b>01</b>	<b>Julio 2012</b>	<b>Emisión</b>	<b>El Manual se elaboró para documentar los procesos del Área de Sistemas en Materia de Tecnologías de la Información.</b>

l

9-1-8

COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA

---

Anexos

Núm.	Nombre del formato y/o documento de trabajo	Clave
1	Solicitud de Alta de Usuario	N/A
2	Tarjeta de solicitud y justificación de llamadas a celular y Larga Distancia.	N/A
3	Solicitud de Baja de Usuario	N/A
4	Tarjeta de solicitud de asignación de equipo.	N/A
5	Carta Responsiva Usuario	N/A
6	Formato de Baja de personal	N/A

l

*Handwritten signature or initials*





ANEXO 1.-

SOLICITUD DE USUARIOS GRP-SAP

<i>Solicitud de cuenta de usuario</i>	
<b>Nombre completo del Servidor Público</b>	
<b>Área</b>	
<b>Cargo</b>	
<b>Módulo del GRP-SAP</b>	
<b>Roles</b>	
<b>Transacciones</b>	
<b>Nombre de Usuario</b>	
<b>Cuenta de Correo Electrónico</b>	
¿El servidor público ya cuenta previamente con una cuenta de usuario? SI _____ NO _____	

Usuario Solicitante

Autoriza

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

*Handwritten signature*

COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA

---

ANEXO 2.-

Oficio No. HDB.xx.x/xxx/2012

DIA de MES de 2012.

Nombre:

Puesto:

Presente.

Asunto: Clave de Usuario "GRP SAP de la CONAVI"

Mediante este comunicado, se le hace entrega de su ID de usuario y password inicial, para el sistema GRP SAP de la Comisión Nacional de Vivienda y que correspondiente a los módulos de Subsidios, Desastres, Construcción, WebServices y Portal, por lo cual, se le recuerda las políticas de uso de los datos de usuario y contraseñas, ya que esta información es de carácter oficial y confidencial para esta Comisión.

La presente **RESPONSIVA** promueve la confidencialidad de los datos personales y por ende la protección jurídica de la información producida en los sistemas de información institucionales de la Comisión Nacional de Vivienda, por lo que como usuario con acceso a los sistemas y bases de datos que procesen o almacenen información de carácter institucional y datos personales, SI HACE MAL USO, REVELA, DIVULGA O UTILIZA INDEBIDAMENTE O EN PERJUICIO DE OTROS, INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DATOS PERSONALES, SE HARÁ ACREEDOR EN SU CASO, A LAS SANCIONES QUE ESTABLECEN LAS DISPOSICIONES PENALES Y ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES, conforme a las políticas que a continuación se detallan:

- Todos los usuarios de la CONAVI registrados en los sistemas institucionales serán responsables de proteger su nombre de usuario y contraseña y de toda actividad relacionada con el uso de su acceso autorizado.
- Queda estrictamente prohibido para el titular, el proporcionar, compartir y/o autorizar a diversa persona el uso de su nombre de usuario y contraseña independientemente del nivel jerárquico de ésta, ni mantenerla por escrito a la vista, ni al alcance de terceros.
- Toda responsabilidad derivada del uso de un nombre de usuario y contraseña, sea de índole civil, administrativo o penal, recaerá sobre el titular.
- Todos los usuarios con acceso a un sistema solo dispondrán de una única autorización de acceso compuesta de identificador de usuario y contraseña.
- Ningún usuario recibirá un identificador de acceso a la Red de Comunicaciones, Recursos Informáticos o Aplicaciones hasta que no acepte formalmente la Política de Seguridad vigente.

*l*

*GA*

COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA

---

- Los usuarios no deben utilizar ningún acceso autorizado de otro usuario, aunque dispongan de la autorización del propietario.
- Si un usuario tiene sospechas de que su acceso autorizado (identificador de usuario y contraseña) está siendo utilizado por otra persona, debe proceder al cambio de su contraseña e informar a su jefe inmediato y éste reportar al responsable de la administración del sistema.
- El Usuario debe utilizar una contraseña compuesta por un mínimo de ocho caracteres constituida por una combinación de caracteres alfabéticos, numéricos y especiales.
- La contraseña no debe hacer referencia a ningún concepto, objeto o idea reconocible. Por tanto, se debe evitar utilizar en las contraseñas fechas significativas, días de la semana, meses del año, nombres de personas, teléfonos.
- En el caso que el sistema no lo solicite automáticamente, el usuario debe cambiar su contraseña como mínimo una vez cada 30 días. En caso contrario, se le podrá denegar el acceso y se deberá contactar con el jefe inmediato para solicitar al administrador del sistema una nueva clave.

Los datos para el acceso a los sistemas son los siguientes:

USUARIO:                   xxxxx  
PASSWORD INICIAL:    xxxxx

Por seguridad, una vez que se firme en el sistema, se activará una ventana que le solicitará cambiar su password.

Atentamente  
Xxxxxx

**NOTA.-** Se exhorta al servidor público el cumplimiento de las normas definidas en la presente responsiva, en caso de no cumplirlas, estará dando a entender tácitamente que no concuerda con la normatividad emitida por la Comisión Nacional de Vivienda y su caso se turnará al área de Recursos Humanos para proceder en consecuencia.

*l*

*GAJ*

DIA de MES de 2012

**Nombre:**  
**Puesto:**  
**Presente.**

Asunto: Clave de Usuario "GRP SAP de la CONAVI"

Con el presente escrito acuso de recibido su comunicado, mediante el cual se me hizo entrega de mi ID de usuario y password inicial, para el sistema GRP SAP de la Comisión Nacional de Vivienda y que correspondiente a los módulos de Subsidios, Desastres, Construcción, WebServices y Portal.

Asimismo, acepto las condiciones y responsabilidades descritas en su comunicado, en particular las políticas de uso de los datos de usuario y contraseñas y estoy consiente de que esta información es de carácter oficial y confidencial para la Comisión Nacional de Vivienda.

De igual forma, acepto que la presente RESPONSIVA promueve la confidencialidad de los datos personales y por ende la protección jurídica de la información producida en los sistemas de información institucionales de la Comisión Nacional de Vivienda, por lo que como usuario con acceso a los sistemas y bases de datos que procesan o almacenan información de carácter institucional y datos personales, SI HAGO MAL USO, REVELO, DIVULGO O UTILIZO INDEBIDAMENTE O EN PERJUICIO DE OTROS, INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DATOS PERSONALES, ME HARÉ ACREEDOR EN SU CASO, A LAS SANCIONES QUE ESTABLECEN LAS DISPOSICIONES PENALES Y ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES, conforme a las siguientes políticas:

- Como servidor público de la CONAVI registrado en los sistemas institucionales seré responsables de proteger mi nombre de usuario y contraseña y de toda actividad relacionada con el uso de mi acceso autorizado.
- Acepto que no debo proporcionar, compartir y/o autorizar a diversa persona el uso de mi usuario y contraseña independientemente del nivel jerárquico de ésta, ni mantenerla por escrito a la vista, ni al alcance de terceros.
- Acepta toda responsabilidad derivada del uso de un nombre de usuario y contraseña, sea de índole civil, administrativo o penal, recaerá sobre el mi.
- Todos los usuarios con acceso a un sistema solo dispondrán de una única autorización de acceso compuesta de identificador de usuario y contraseña.
- Ningún usuario recibirá un identificador de acceso a la Red de Comunicaciones, Recursos Informáticos o Aplicaciones hasta que no acepte formalmente la Política de Seguridad vigente.



COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA

---

- Acepto que no debo utilizar ningún acceso autorizado de otro usuario, aunque dispongan de la autorización del propietario.
- En caso de tener conocimiento o sospechas de que mi acceso autorizado (identificador de usuario y contraseña) está siendo utilizado por otro servidor público, debo proceder al cambio de mi contraseña e informar a mi jefe inmediato y éste reportar al responsable de la administración del sistema GRP-SAP.
- Mi usuario debe utilizar una contraseña compuesta por un mínimo de ocho caracteres constituida por una combinación de caracteres alfabéticos, numéricos y especiales.
- Mi contraseña no debe hacer referencia a ningún concepto, objeto o idea reconocible. Por tanto, debo evitar utilizar en las contraseñas fechas significativas, días de la semana, meses del año, nombres de personas, teléfonos.
- En el caso que el sistema no lo solicite automáticamente, debo cambiar mi contraseña como mínimo una vez cada 3 meses.

 Acepto las condiciones, responsabilidades y políticas aquí descritas

Atentamente  
xxxxxx

