



**SUBSECRETARIA DE INNOVACION Y CALIDAD
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL**

VOLUMEN: I

**PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION GENERAL
ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS**

MARZO DE 2006



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS
INFORMATICOS**

PAGINA 1.2

FECHA DE ELABORACION
15 DE MARZO DE 2006

C O N T E N I D O

CONTENIDO

	Página
Objetivo	1.4
Políticas de Operación	1.6
3. Procedimientos:	1.9
3.1 Soporte y Mantenimiento a los Equipos de Cómputo	1.10
3.2 Suministro de Consumibles	1.17
3.3 Solicitud de Apoyo para Eventos	1.20
3.4 Solicitud de Bienes Informáticos	1.25
3.5 Relación de Bienes Informáticos	1.28
3.6 Solicitud de Software	1.32
3.7 Soporte técnico al equipo de telefonía	1.40
3.8 Revisión de llamadas del servicio de Telefonía Convencional	1.45
3.9 Elaboración de Nómina para el Pago al Personal	1.49
3.10 Solicitud de Correo Electrónico	1.55
3.11 Desarrollo de Sistemas	1.59
3.12 Mantenimiento de Sistemas	1.64
3.13 Mantenimiento Preventivo	1.70
4. Formatos	1.75

OBJETIVO

OBJETIVO

Contar con un instrumento administrativo de guía y consulta, que identifique las políticas y procedimientos de operación a desarrollar por las áreas que integran la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos, contribuyendo a incrementar la eficiencia y eficacia en la atención oportuna a los requerimientos de las Unidades Administrativas, así como el correcto uso, aprovechamiento, conservación y control de los bienes informáticos de la SECTUR.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS
INFORMATICOS**

PAGINA 1.6

FECHA DE ELABORACION
15 DE MARZO DE 2006

POLITICAS DE OPERACION

POLITICAS DE OPERACION

La Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial por conducto de la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos:

- Participará en la adquisición de bienes y contratación de servicios informáticos, solicitados por las Unidades Administrativas, de conformidad con la Normatividad establecida.
- Atenderá las solicitudes de equipo informático que presenten las Coordinaciones Administrativas, previa justificación y autorización del Titular de la Unidad Administrativa y presentación al Comité de Informática de la SECTUR, las que serán atendidas en función de la disponibilidad con que se cuente.
- Deberá establecer programas de sustitución de bienes informáticos, con la finalidad de disminuir el grado de obsolescencia del parque informático institucional.
- Suministrar los consumibles de bienes informáticos, para tal efecto las Coordinaciones Administrativas deberán enviar la solicitud correspondiente, antes del día 20 de cada mes, en caso de inexistencia de algún consumible, informará por escrito a la Coordinación Administrativa correspondiente y procederá a realizar las gestiones necesarias para su adquisición.
- Controlará las licencias de los programas de cómputo y autorizará su instalación, resguardando las licencias originales, con el propósito de estandarizar el uso de los programas de cómputo en la Secretaría.
- Coordinará y actualizará la relación de los bienes informáticos con que cuenta la Secretaría, con fines de planeación y ubicación de los equipos.
- Mantendrá comunicación permanente con los Enlaces Informáticos que designen los titulares de las Unidades Administrativas para la mejor operación de los servicios informáticos de la SECTUR.
- Atenderá las solicitudes de apoyo de bienes informáticos, servicios y accesorios a las Unidades Administrativas que lo requieran para realizar eventos.
- Llevará el registro de ubicación física de bienes informáticos, indicando el bien informático de que se trate, con sus características técnicas.

- Proporcionará el servicio de soporte técnico y de atención a usuarios de bienes informáticos, a través de la Subdirección de Soporte Técnico. Esta Subdirección y la empresa contratada para otorgar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, serán los únicos autorizados para abrir y manipular los componentes de los bienes informáticos.
- Brindará la asesoría necesaria para que el usuario realice los respaldos de información que requiera, para el mejor manejo de la información.
- Realizará el respaldo y resguardo de la información institucional que se encuentra alojada en los servidores de la SECTUR ubicados en los SITE's institucionales, que permita hacer frente a una pérdida inesperada de información, así como restablecer los servicios que se otorgan a través de los citados servidores.
- Será responsable de la instalación, configuración y administración de la red de voz y datos de la SECTUR y de los demás equipos y/o dispositivos de telecomunicaciones, así como de mantener actualizada las memorias técnicas de los mismos.
- Enviará periódicamente a las Coordinaciones Administrativas y Unidades Administrativas un concentrado de las llamadas que fueron efectuadas para que sean validadas. En caso de que existan llamadas no oficiales, el resguardante del aparato telefónico deberá enviar a través de su Coordinación Administrativa el pago respectivo mediante cheque expedido a favor de la Secretaría de Turismo.
- Establecerá la configuración de todos los equipos que se encuentren conectados a la red, en los casos en que se efectúen modificaciones sin autorización, le será suspendido al usuario el acceso a los servicios de la red.
- Proporcionará el servicio de acceso a internet, intranet y correo electrónico que requieran las Unidades Administrativas de la SECTUR.
- Deberá instalar un antivirus en cada uno de los equipos de cómputo de la SECTUR que se encuentren operando, el cual diariamente se actualizará, de acuerdo al procedimiento automatizado respectivo.

3. PROCEDIMIENTOS

3.1 SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO

PROCEDIMIENTO: SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	1	Recibe de la Unidad Administrativa la solicitud de servicio ó del usuario el reporte de solicitud de servicio, registra, emite la cédula de servicio y la envía a la Subdirección de Evaluación y Control.	Cédula de servicio
SUBDIRECCION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	2	Recibe cédula de servicio, revisa y remite al Departamento de Atención y Soporte Técnico a Usuarios, a través de la Subdirección de Soporte Técnico, para su atención.	Cédula de servicio
DEPARTAMENTO DE ATENCION Y SOPORTE TECNICO A USUARIOS	3	Recibe cédula de servicios, revisa y turna técnico informático para que acuda a la Unidad Administrativa y/o usuario solicitante.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA Y/O USUARIO	4	Recibe al técnico informático, quien realiza el servicio, si soluciona el problema entrega cédula de servicio al usuario quién revisa, firma de conformidad y entrega, en caso contrario, elabora diagnostico.	Cédula de servicio
DEPARTAMENTO DE ATENCION Y SOPORTE TECNICO A USUARIOS	5	Recibe cédula de servicio con firma de conformidad o diagnóstico, en su caso del técnico informático, revisa y envía a través de la Subdirección de Soporte Técnico a la Subdirección de Evaluación y Control.	
SUBDIRECCION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	6	Recibe cédula de servicio requisitada o diagnóstico y lo turna al Departamento de Servicios Informáticos.	Cédula de servicio
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	7	Recibe cédula de servicio requisitada, revisa, registra, da seguimiento de conclusión del servicio y archiva, en caso de haber recibido diagnóstico, remite a empresa especializada en informática o reporta vía telefónica al proveedor la solicitud de servicio.	Cédula de servicio
EMPRESA ESPECIALIZADA EN INFORMATICA O PROVEEDOR	8	Recibe cédula de servicio o reporte, revisa y envía al técnico a la Unidad Administrativa y/o al usuario para que proporcione el servicio requerido.	Cédula de servicio

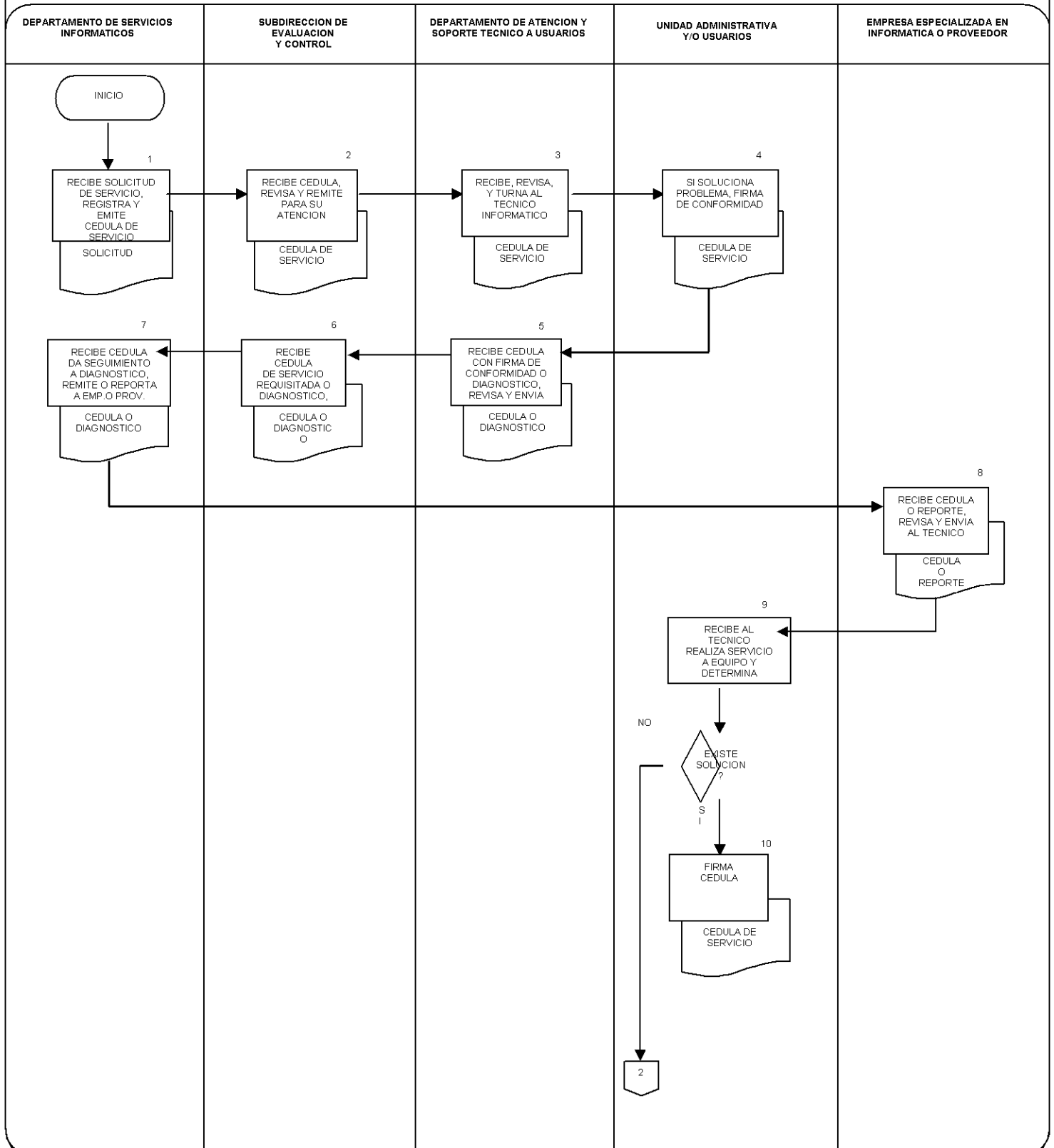
PROCEDIMIENTO: SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDAD ADMINISTRATIVA Y/O USUARIO	9	Recibe al técnico quien realiza el servicio al equipo reportado y determina:	Cédula de servicio
		¿EXISTE SOLUCION?	
	10	SI: Firma de conformidad la cédula de servicio y entrega a la empresa o proveedor para su remisión al Departamento de Servicios Informáticos para su registro y seguimiento.	
EMPRESA ESPECIALIZADA EN INFORMATICA O PROVEEDOR	11	NO: Notifica al usuario que le proporcionará un bien informático de iguales o superiores características como soporte, durante el tiempo que requiera la reparación y reporta a la empresa o proveedor.	Cédula de servicio
	12	Recibe reporte, revisa e informa al Departamento de Servicios Informáticos la entrega de un bien informático y solicita la requisición del formato de salida para la reparación en su laboratorio.	
	13	Repara y entrega el bien informático a la Unidad Administrativa o al usuario y recoge el equipo que dejo como soporte, en caso de no tener reparación pasa a la actividad No. 17.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA Y/O USUARIO	14	Recibe el bien informático y verifica que esté funcionando correctamente, firma de conformidad y devuelve la cédula de servicio a la empresa o firma el formato del proveedor.	Cédula de servicio
EMPRESA ESPECIALIZADA EN INFORMATICA O PROVEEDOR	15	Recibe cédula de servicio o formato, revisa y remite al Departamento de Servicios Informáticos	Cédula de servicio
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	16	Recibe cédula de servicio o formato, revisa, registra, da seguimiento de conclusión del servicio y archiva.	
EMPRESA ESPECIALIZADA EN INFORMATICA O PROVEEDOR	17	Notifica al Departamento de Servicios Informáticos y presenta la propuesta de características iguales o superiores del bien a sustituir.	

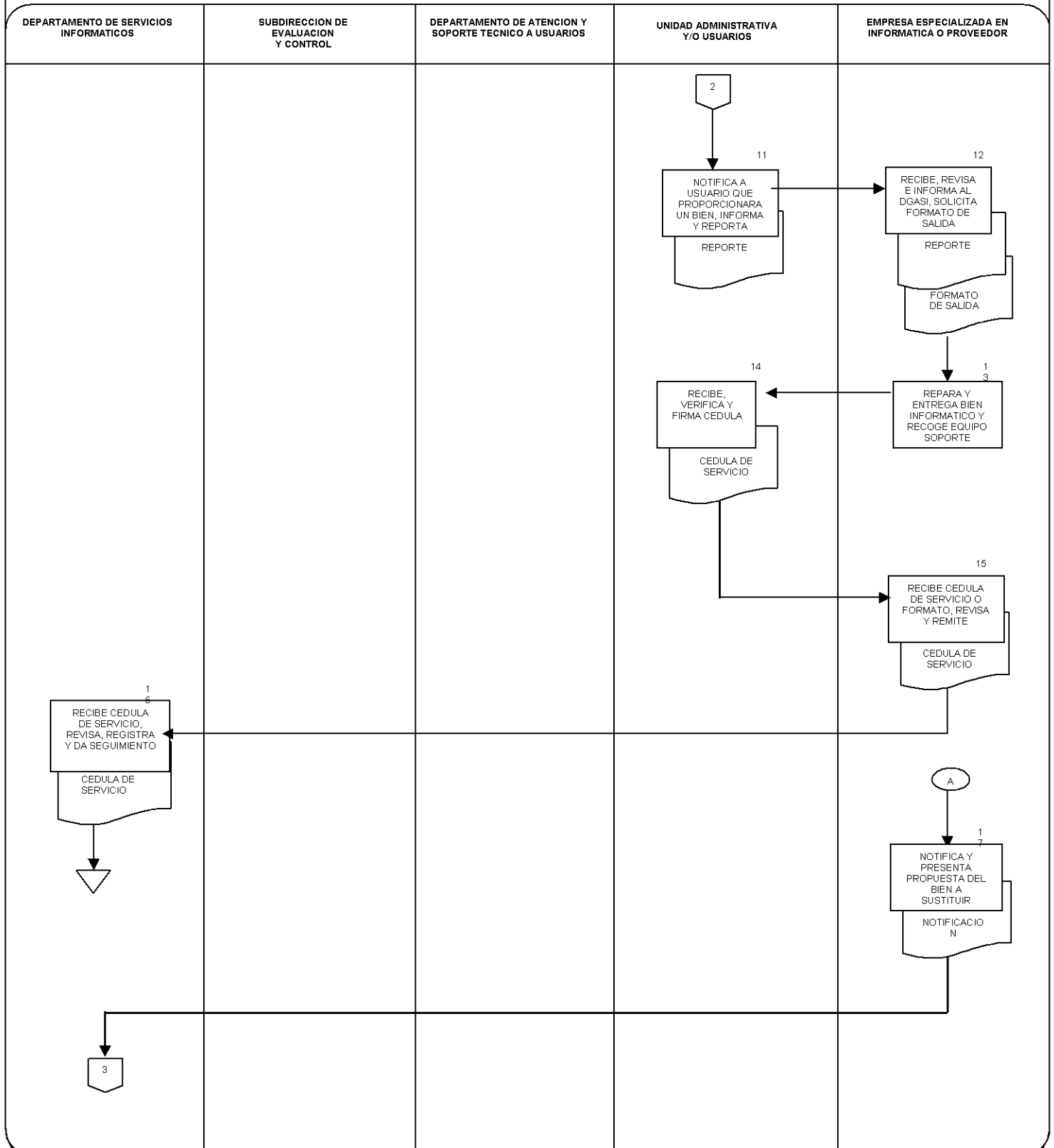
PROCEDIMIENTO: SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	18	Recibe notificación, revisa, analiza la propuesta y autoriza la sustitución del bien informático e informa la decisión a la empresa o proveedor.	
EMPRESA ESPECIALIZADA EN INFORMATICA O PROVEEDOR	19	Recibe decisión, analiza, se presenta a la Unidad Administrativa y/o usuario, entrega el bien informático sustituido y recoge el equipo que dejo como soporte.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA Y/O USUARIO	20	Recibe el bien informático sustituido, verifica que esté funcionando correctamente, firma de conformidad y entrega cédula de servicio a la empresa o formato al proveedor.	Cédula de servicio o formato
EMPRESA ESPECIALIZADA EN INFORMATICA O PROVEEDOR	21	Recibe cédula de servicio o formato, revisa y remite al Departamento de Servicios Informáticos.	Cédula de servicio o formato
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	22	Recibe cédula de servicio o formato, revisa, registra, da seguimiento de conclusión del servicio y notifica a la Subdirección de Evaluación y Control.	Cédula de servicio o formato
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	23	Recibe notificación, revisa, informa a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos y notifica a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales, al enlace informático y archiva.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

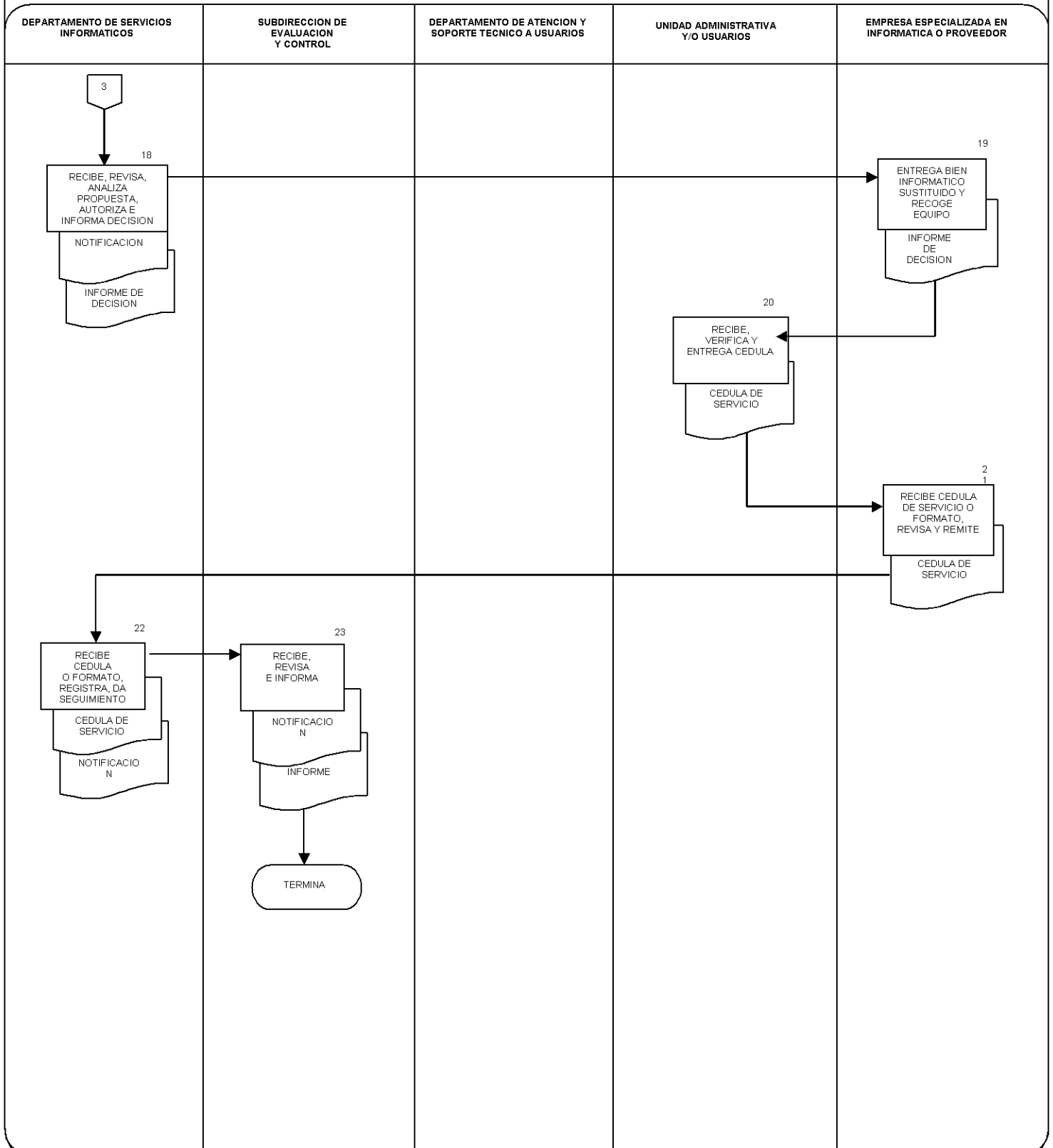
PROCEDIMIENTO: SOPORTE Y MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS DE COMPUTO



PROCEDIMIENTO: SOPORTE Y MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS DE COMPUTO



PROCEDIMIENTO: SOPORTE Y MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS DE COMPUTO

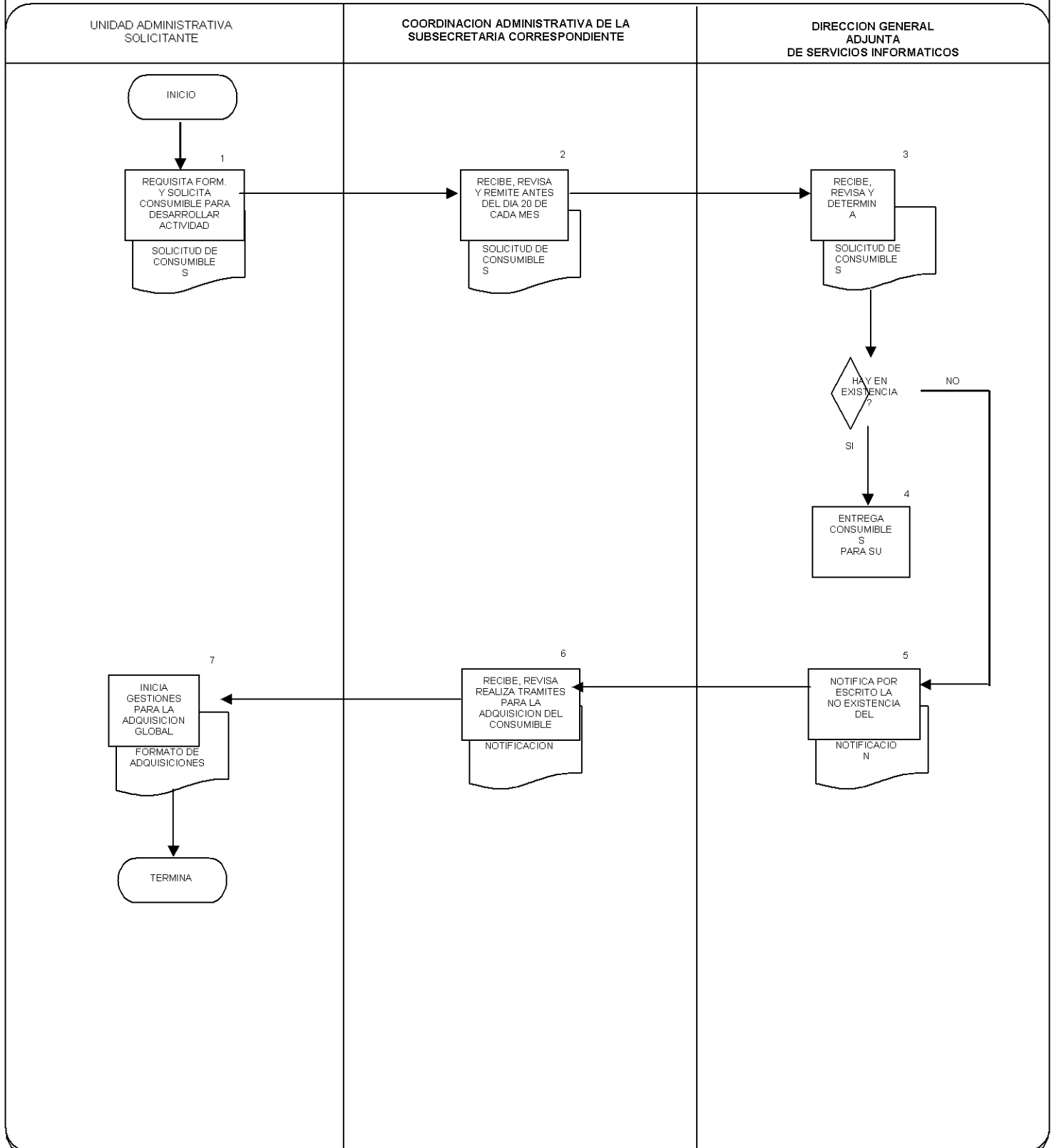


3.2 SUMINISTRO DE CONSUMIBLES

PROCEDIMIENTO: SUMINISTRO DE CONSUMIBLES

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDAD ADMINISTRATIVA SOLICITANTE	1	Mensualmente se coordina con el enlace informático, revisa formato "Solicitud de Consumibles" y solicita a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría que corresponda, los requerimientos consumibles necesarios para el desarrollo de las actividades	Solicitud de consumibles
COORDINACION ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARIA CORRESPONDIENTE	2	Recibe los formatos de "Solicitud de Consumibles", revisa y remite a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos antes del día 20 de cada mes.	Solicitud de consumibles
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	3	Recibe solicitudes de consumibles, revisa y determina:	Solicitud de consumibles
		¿ HAY EN EXISTENCIA ?	
	4	SI: Entrega los consumibles, firman de recibido, y son entregados a los usuarios para su utilización.	
	5	NO: Notifica por escrito a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría que corresponda, la no existencia del consumible.	Oficio
COORDINACION ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARIA CORRESPONDIENTE	6	Recibe notificación revisa y procede a realizar los trámites para la adquisición del consumible requerido ante la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	7	Recibe formato de adquisiciones, revisa, registra e inicia las gestiones para su adquisición global.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: SIMINISTRO DE CONSUMIBLES



3.3 SOLICITUD DE APOYO PARA EVENTOS

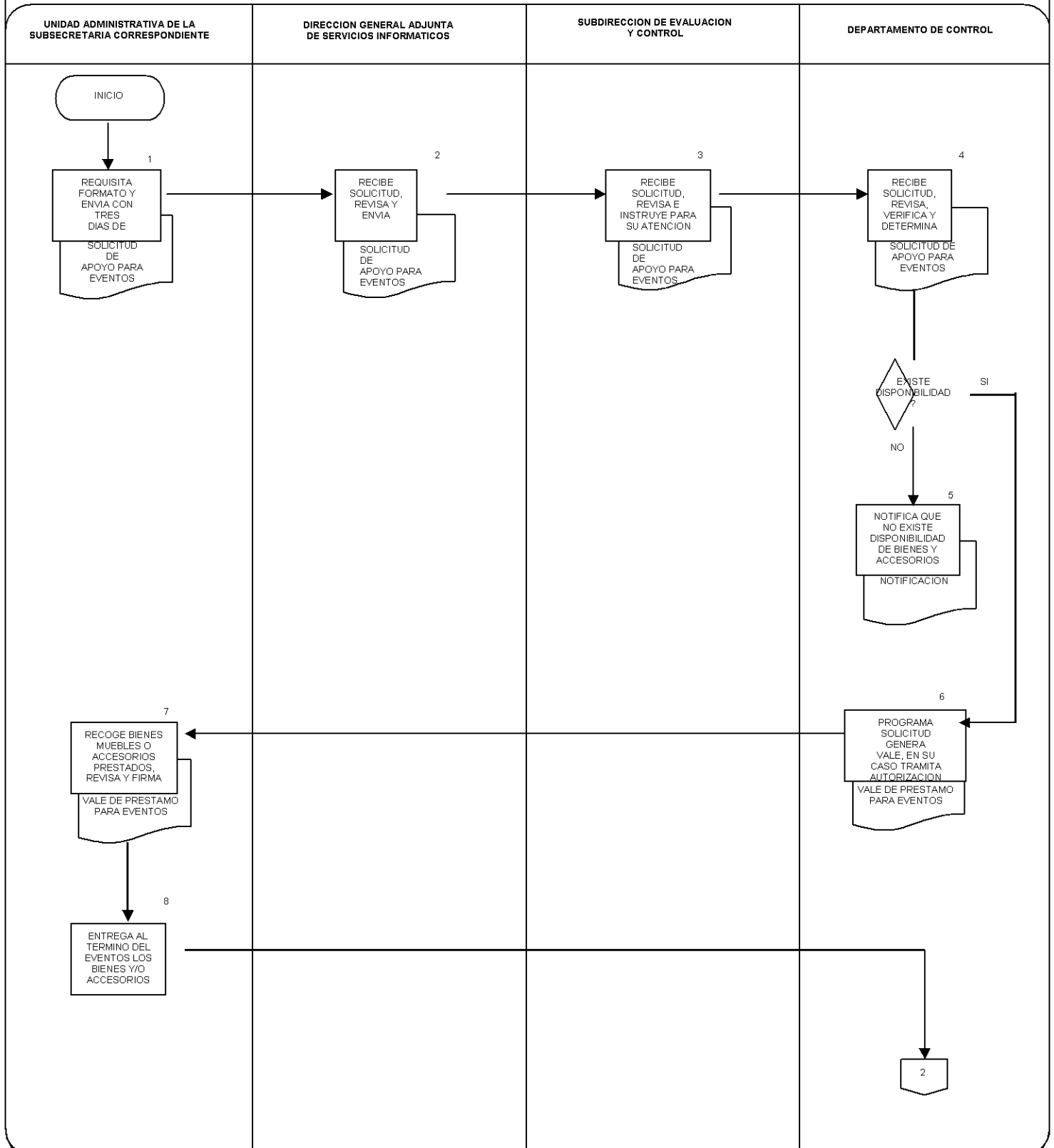
PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE APOYO PARA EVENTOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARIA CORRESPONDIENTE	1	Requisita en coordinación con el enlace informático el formato Solicitud de Apoyo para Eventos y lo envía a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos con tres días de anticipación.	Solicitud de apoyo para eventos
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	2	Recibe la Solicitud de Apoyo para Eventos, revisa y turna a la Subdirección de Evaluación y Control.	Solicitud de apoyo para eventos
SUBDIRECCION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	3	Recibe Solicitud de Apoyo para Eventos, revisa e instruye al Departamento de Control para su atención.	Solicitud de apoyo para eventos
DEPARTAMENTO DE CONTROL	4	Recibe la Solicitud de Apoyo para Eventos, revisa, verifica y determina:	
		¿ EXISTE DISPONIBILIDAD ?	
	5	NO: Notifica por escrito con firma del Director General Adjunto de Servicios Informáticos a la Unidad Administrativa de la Subsecretaría que corresponda con copia al Enlace Informático solicitante, de que no existe disponibilidad del o de los bienes y accesorios solicitados.	Oficio
	6	SI: Programa la solicitud, de acuerdo a la disponibilidad, en la fecha indicada genera el Vale de Préstamo para Eventos, en su caso tramita la autorización de salida de los bienes muebles e informa a la Unidad Administrativa de la Subsecretaría que corresponda los bienes o accesorios solicitados.	Vale de Préstamo para Eventos
UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARIA CORRESPONDIENTE	7	Recoge a través del Enlace Informático los bienes muebles o accesorios prestados, revisa que estén completos y firma el Vale de Préstamo para Eventos.	Vale de Préstamo para Eventos

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE APOYO PARA EVENTOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE CONTROL	8	Entrega al término del evento al Departamento de Control los bienes muebles y/o accesorios que le fueron prestados.	Vale de Préstamo para Eventos
	9	Recibe los bienes muebles y/o accesorios prestados, revisa que estén completos y entrega el original del Vale de Préstamo para eventos.	
SUBDIRECCION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	10	Elabora la relación de Solicitudes Atendidas de Apoyo para Eventos e informa a la Subdirección de Evaluación y Control.	
	11	Recibe el informe, revisa y comunica a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos para su conocimiento.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE APOYO PARA EVENTOS





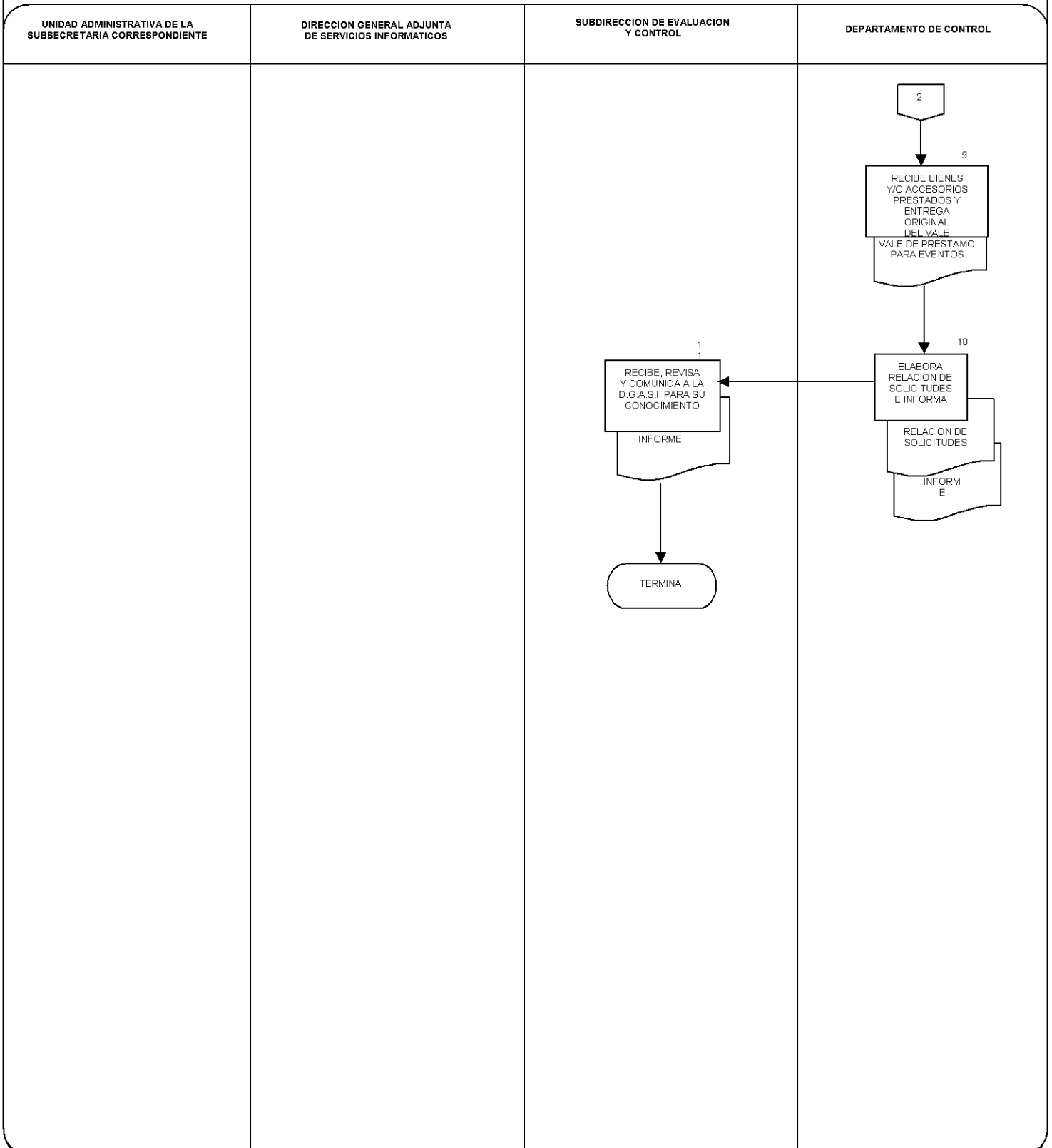
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
Y COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE
SERVICIOS INFORMATICOS**

PAGINA 24

FECHA DE ELABORACION

15 DE MARZO DE
2006

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE APOYO PARA EVENTOS

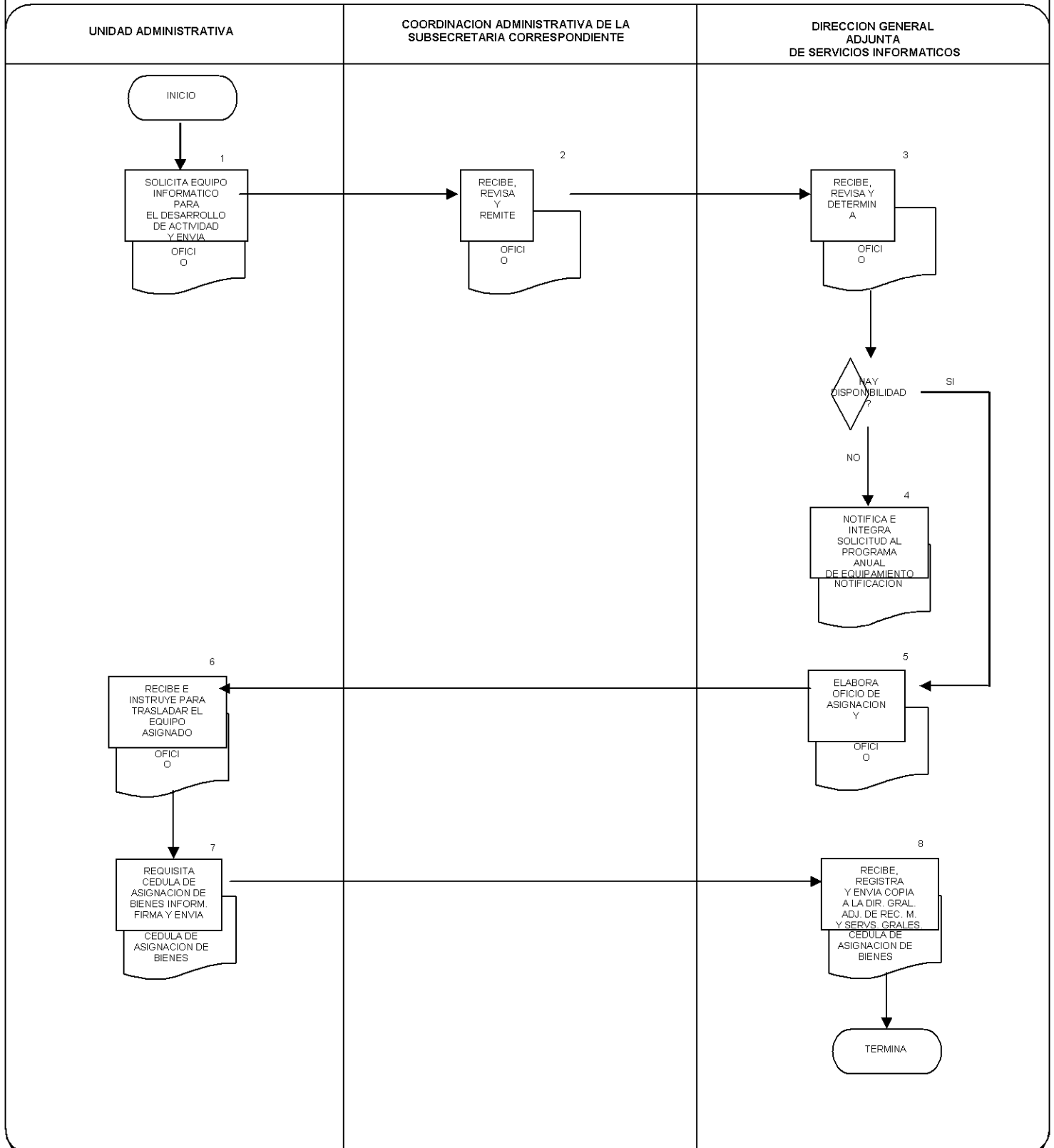


3.4 SOLICITUD DE BIENES INFORMATICOS

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE BIENES INFORMATICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDAD ADMINISTRATIVA	1	Elabora oficio por conducto del Enlace Informático, solicitando el equipo informático necesario para el desarrollo de sus actividades y envía a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría que corresponda.	Oficio Solicitud
COORDINACION ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARIA CORRESPONDIENTE	2	Recibe solicitud de equipo informático, revisa y remite a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	3	Recibe la solicitud de equipo informático, revisa y determina:	Oficio Solicitud
		¿ HAY DISPONIBILIDAD ?	
	4	NO: Notifica por escrito a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría que corresponda e integra la solicitud al Programa Anual de Equipamiento.	Oficio
	5	SI: Elabora oficio de asignación y comunica a la Unidad Administrativa que puede pasar por el equipo solicitado.	Oficio de asignación
UNIDAD ADMINISTRATIVA	6	Recibe notificación, instruye al enlace informático para que se presente a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos para trasladar el equipo asignado.	Oficio de asignación
	7	Entrega al usuario el bien informático, requisita la Cédula de Asignación de Bienes Informáticos, obtiene firma del resguardante y la envía a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.	Cédula de Asignación de Bienes Informáticos
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	8	Recibe Cédula de Asignación de Bienes Informáticos, revisa, registra y envía copia a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales para su registro.	Cédula de Asignación de Bienes Informáticos
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE BIENES INFORMATICOS



3.5 RELACION DE BIENES INFORMATICOS

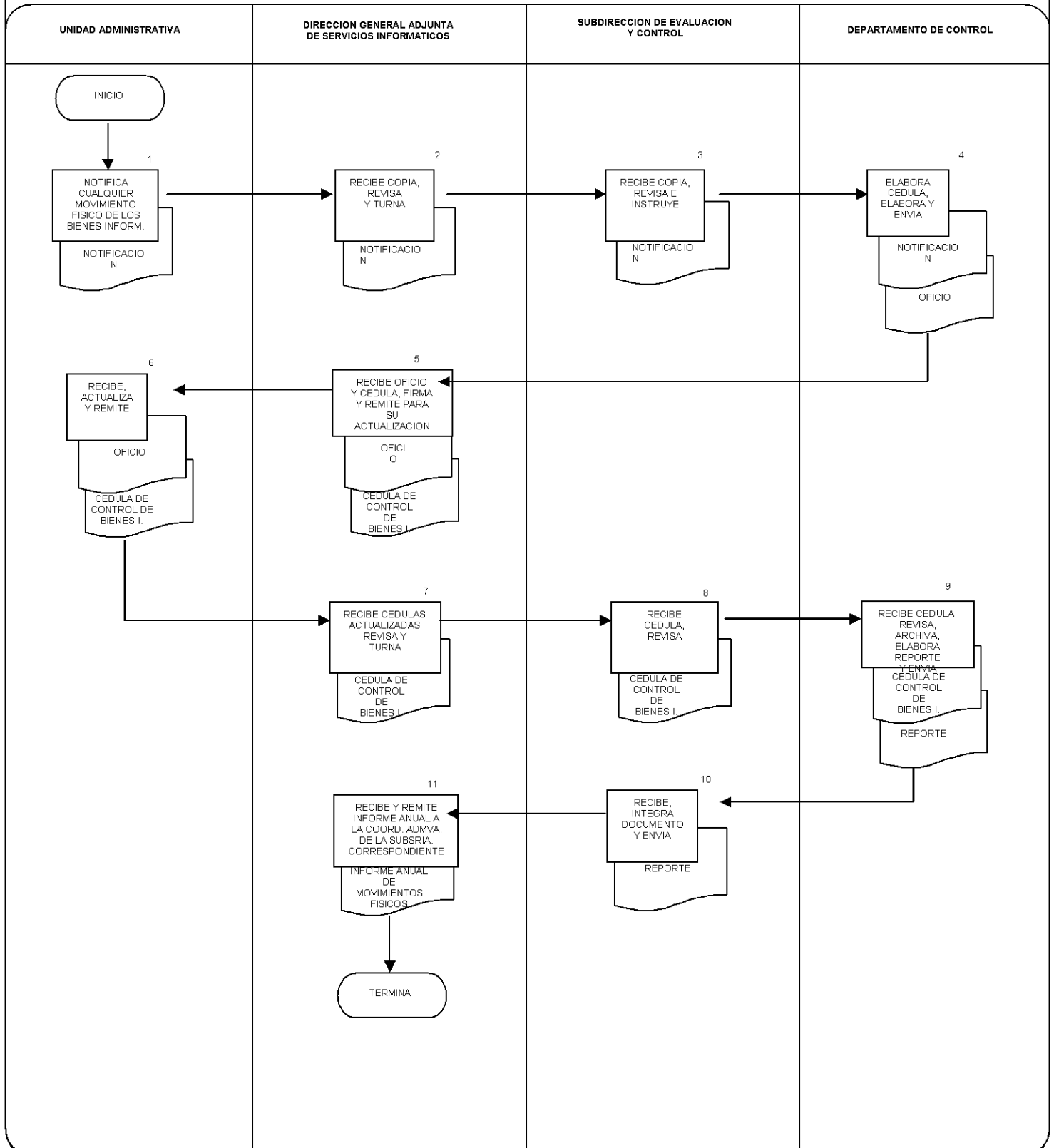
PROCEDIMIENTO: RELACION DE BIENES INFORMATICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDAD ADMINISTRATIVA	1	Notifica el usuario al Enlace Informático de cualquier movimiento físico de los bienes informáticos que tiene bajo su resguardo, registra y comunica por escrito a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales con copia a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.	Oficio
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	2	Recibe copia del escrito, revisa y turna a la Subdirección de Evaluación y Control.	Oficio copia
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	3	Recibe copia del escrito, revisa e instruye al Departamento de Control.	
DEPARTAMENTO DE CONTROL	4	Recibe copia del escrito, revisa, actualiza la Cédula de Control de Bienes Informáticos correspondiente, elabora oficio y envía a través de la Subdirección de Evaluación y Control para firma del Director General Adjunto de Servicios Informáticos con Cédulas.	Cédula de Control de Bienes Informáticos
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	5	Recibe oficio y Cédula de Control de Bienes Informáticos, revisa, firma y remite a la Unidad Administrativa para su actualización.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	6	Recibe Cédulas de Control de Bienes Informáticos, revisa, actualiza por conducto del Enlace Informático y remite a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.	Cédula de Control de Bienes Informáticos
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	7	Recibe Cédulas de Control de Bienes Informáticos debidamente actualizadas, revisa y turna a la Subdirección de Evaluación y Control.	Cédula de Control de Bienes Informáticos
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	8	Recibe Cédulas de Control de Bienes Informáticos, revisa e instruye al Departamento de Control.	

PROCEDIMIENTO: RELACION DE BIENES INFORMATICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE CONTROL	9	Recibe Cédulas de Control de Bienes Informáticos, revisa, actualiza, archiva, elabora reporte y envía a la Subdirección de Evaluación y Control.	Cédula de Control de Bienes Informáticos
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	10	Recibe reporte actualizado de Cédulas de Control de Bienes Informáticos, revisa, integra documento y envía a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	11	Recibe reporte actualizado, revisa, elabora oficio, anexa Cédulas de Control de Bienes Informáticos y remite informe anual a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría que corresponda.	Informe anual de movimientos físicos
TERMINA PROCEDIMIENTO			

**PROCEDIMIENTO: RELACION DE BIENES
INFORMATICOS**



3.6 SOLICITUD DE SOFTWARE

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SOFTWARE

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDAD ADMINISTRATIVA	1	Instruye al enlace informático para elaborar oficio solicitud del software requerido, para la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos, envía a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría que corresponda para su trámite.	Oficio solicitud
COORDINACION ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARIA CORRESPONDIENTE	2	Recibe solicitud de software, revisa y remite a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	3	Recibe solicitud, revisa y analiza. Si se trata de una licencia de software específico pasa a la actividad 14, si se trata de una licencia de uso general, turna a la Subdirección de Evaluación y Control para su atención.	
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	4	Recibe solicitud, revisa e instruye al Departamento de Control para su atención.	
DEPARTAMENTO DE CONTROL	5	Recibe solicitud, revisa, verifica disponibilidad de licencia del software y determina:	Oficio solicitud
		¿ EXISTE LICENCIA DISPONIBLE ?	
	6	NO: Elabora oficio de notificación de no existencia de la licencia solicitada con firma del Director General Adjunto de Servicios Informáticos y se realicen las gestiones para su adquisición siempre que el software sea de uso general.	Oficio de notificación
	7	SI: Envía solicitud a través de la Subdirección de Evaluación y Control a la Subdirección de Soporte Técnico para su instalación.	Cédula de servicio
SUBDIRECCION DE SOPORTE TECNICO	8	Recibe solicitud, revisa e instruye al Departamento de Atención y Soporte Técnico a Usuarios para su atención.	

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SOFTWARE

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE ATENCION Y SOPORTE TECNICO A USUARIOS	9	Recibe solicitud, revisa, levanta la cédula de servicio y acude a la Unidad Administrativa a instalar el software.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	10	Recibe al técnico informático, quién instala el software, firma de conformidad la cédula de servicio y devuelve.	Cédula de servicio
DEPARTAMENTO DE ATENCION Y SOPORTE TECNICO A USUARIOS	11	Recibe del técnico informático la cédula de servicio, revisa, registra, envía a la Subdirección de Evaluación y Control a través de la Subdirección de Soporte Técnico, da seguimiento de conclusión del servicio y archiva.	Cédula de servicio
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	12	Recibe cédula de servicio, revisa y turna al Departamento de Control.	
DEPARTAMENTO DE CONTROL	13	Recibe cédula de servicio, revisa, da seguimiento de conclusión y archiva.	Cédula de servicio
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	14	Requisita la información y presenta la solicitud como un caso ante el H. Comité de Informática.	
H. COMITE DE INFORMATICA	15	Recibe información, revisa el caso, emite acuerdo y determina:	Acuerdo
		¿AUTORIZA SOFTWARE ESPECÍFICO?	
	16	NO: Informa a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos para que notifique por oficio a la Unidad Administrativa, explicando los motivos.	Oficio
	17	SI: Informa a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos para que comunique el resultado favorable.	

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SOFTWARE

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	18	Notifica por medio de oficio a la Unidad Administrativa la autorización para que se realicen los trámites de adquisición.	Oficio de notificación
UNIDAD ADMINISTRATIVA	19	Recibe notificación, revisa y solicita a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría que corresponda, se realicen los trámites de adquisición del software respectivo con recursos de la Unidad Administrativa.	Oficio solicitud
	20	Notifica a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos para su registro en el inventario de software institucional.	Oficio de notificación
TERMINA PROCEDIMIENTO			

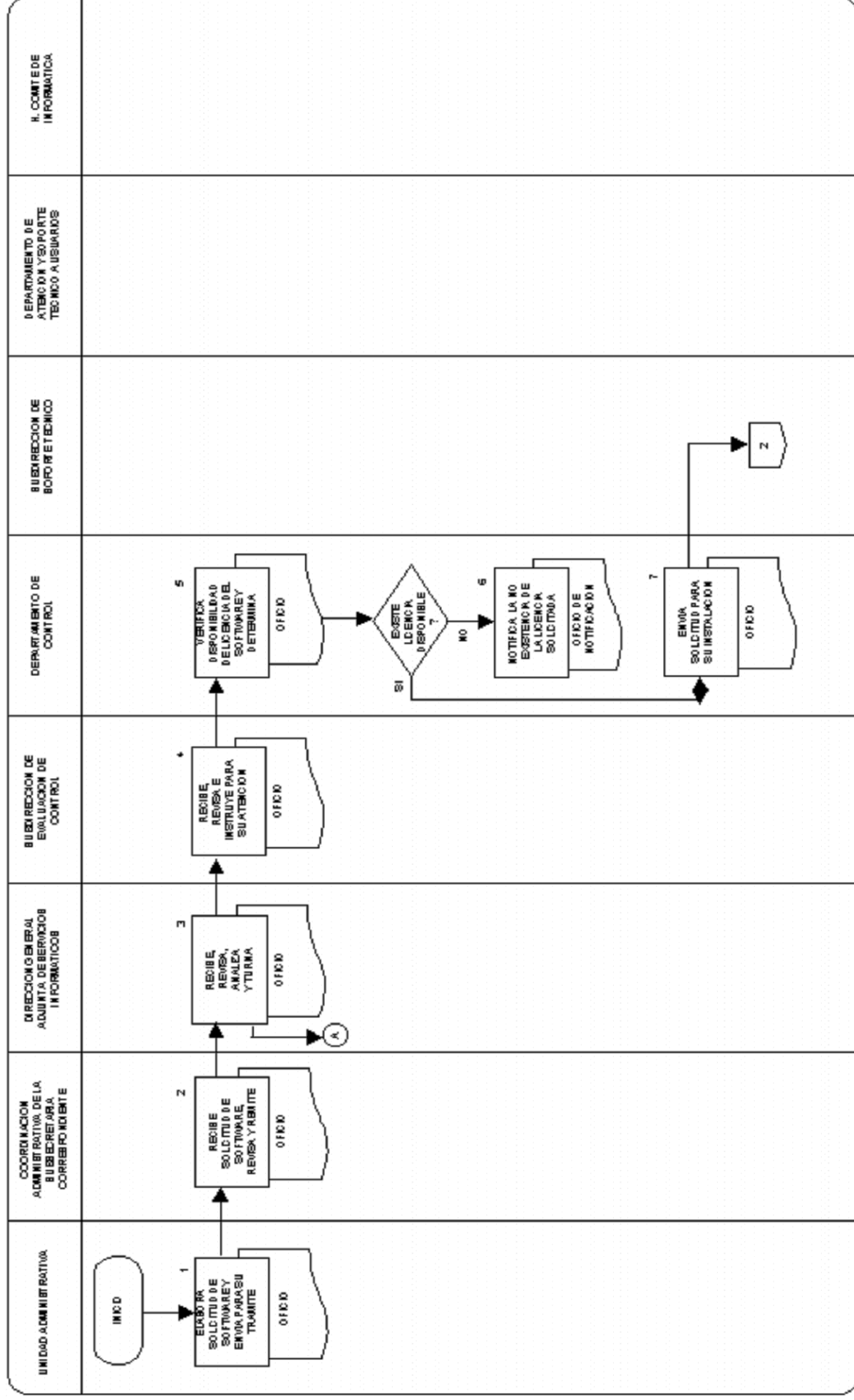


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
Y COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE
SERVICIOS INFORMATICOS

PAGINA 36

FECHA DE ELABORACION
15 DE MARZO DE 2006

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SOFTWARE



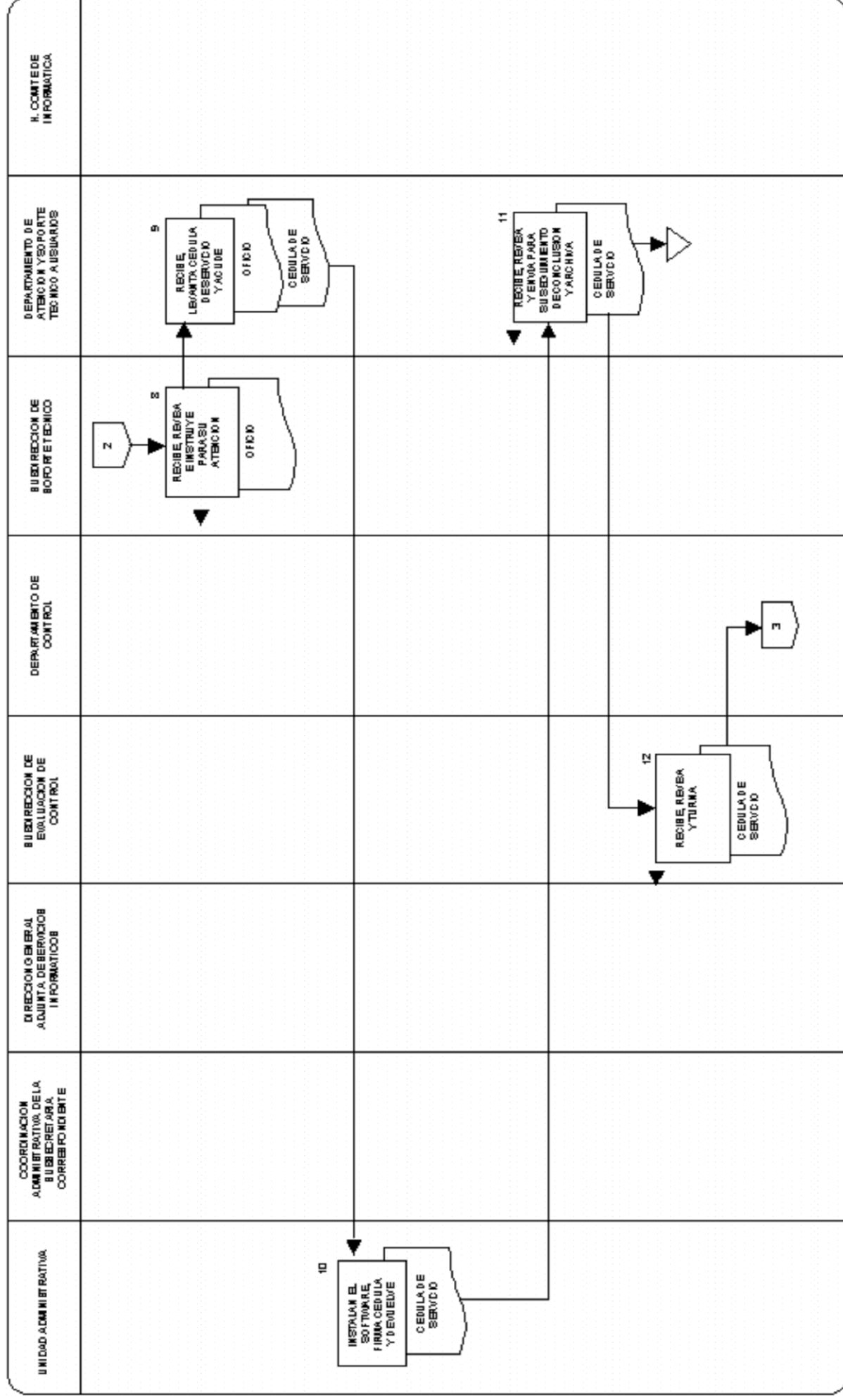


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
Y COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE
SERVICIOS INFORMATICOS

PAGINA 37

FECHA DE ELABORACION
15 DE MARZO DE 2006

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SOFTWARE

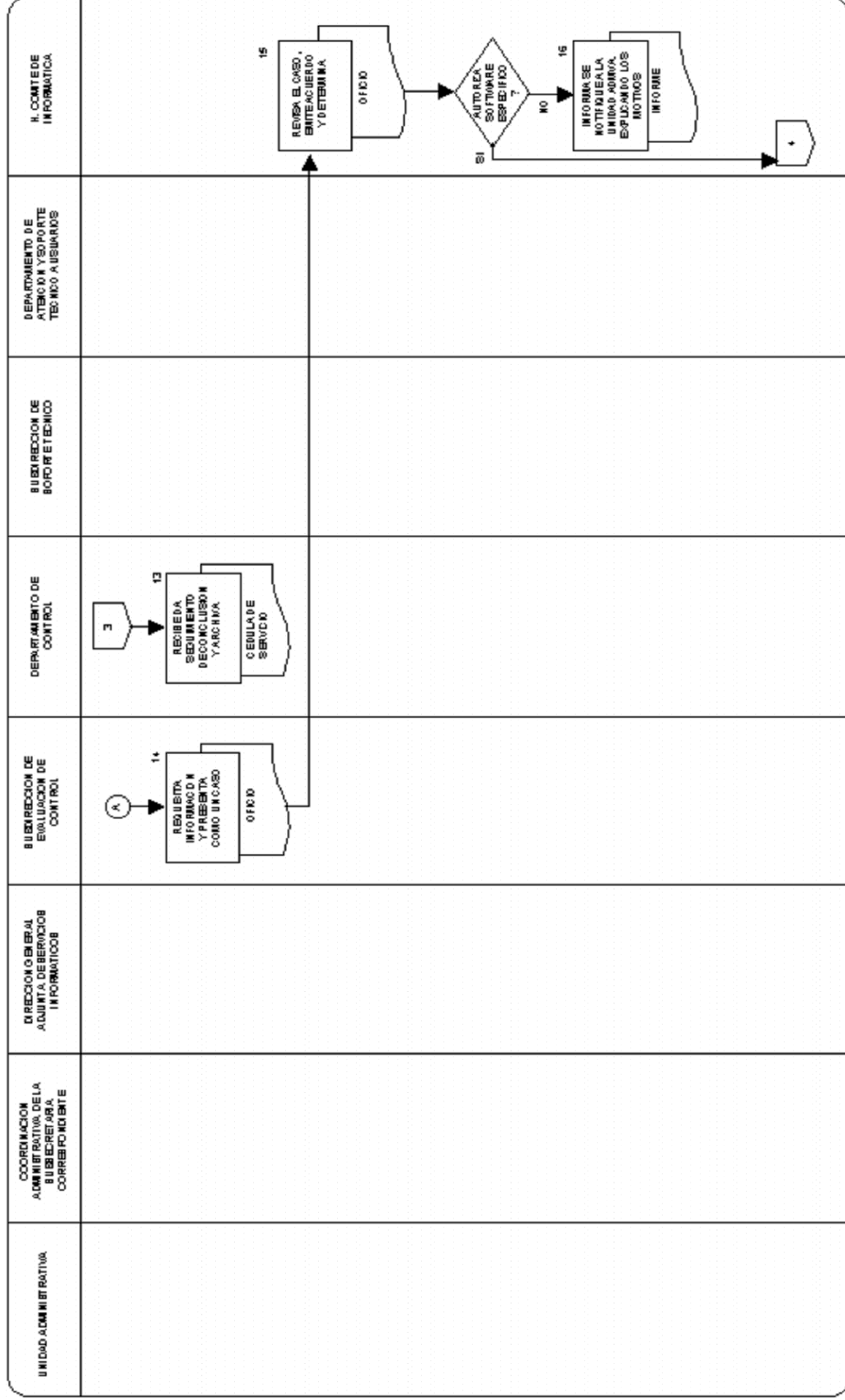


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
Y COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE
SERVICIOS INFORMATICOS

PAGINA 38

FECHA DE ELABORACION
15 DE MARZO DE 2006

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SOFTWARE

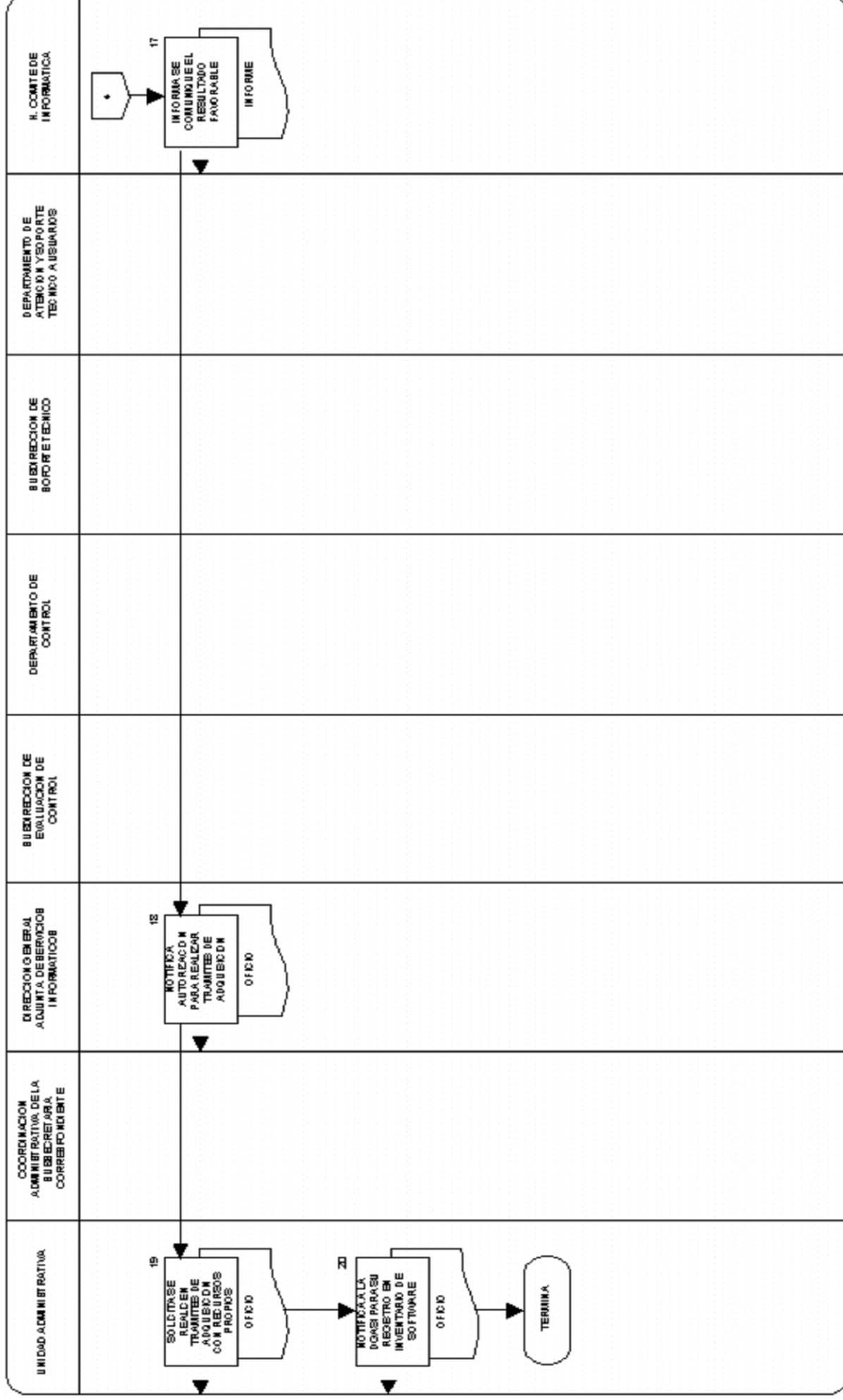


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS

PAGINA 39

FECHA DE ELABORACION
15 DE MARZO DE 2006

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SOFTWARE



3.7 SOPORTE TECNICO AL EQUIPO DE TELEFONIA

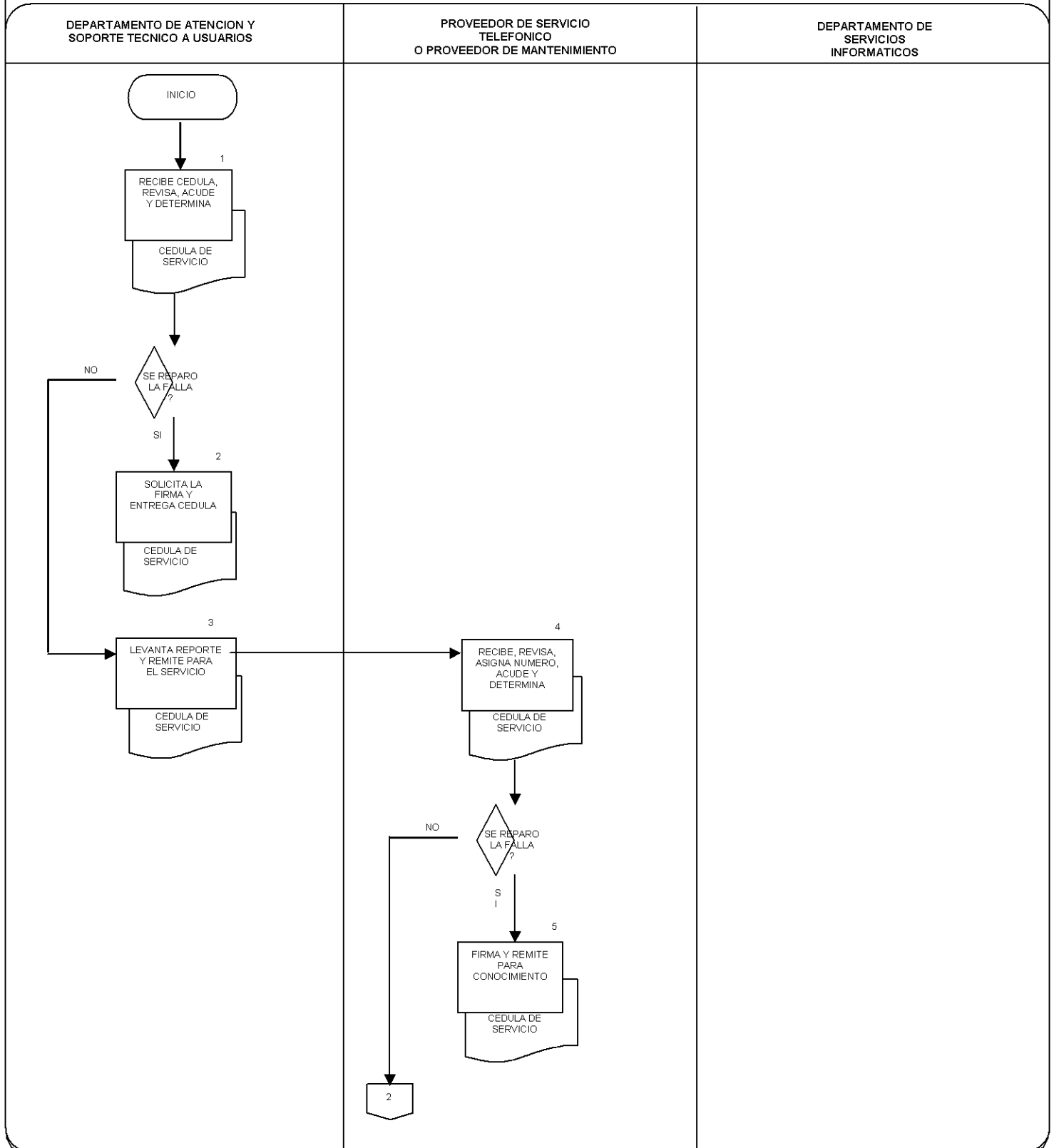
PROCEDIMIENTO: SOPORTE TECNICO AL EQUIPO DE TELEFONIA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE ATENCION Y SOPORTE TECNICO A USUARIOS	1	Recibe la cédula de servicio, revisa, acude a la Unidad Administrativa solicitante, atiende el servicio solicitado y determina:	Cédula de servicio
		¿ SE REPARO LA FALLA ?	
	2	SI: Solicita al usuario en la Unidad Administrativa, la firma de conformidad y entrega la cédula de servicio al Departamento de Servicios Informáticos, a través de la Subdirección de Evaluación y Control para su archivo.	Cédula de servicio
PROVEEDOR DE SERVICIO TELEFONICO O PROVEEDOR DE MANTENIMIENTO	3	NO: Levanta el reporte y remite al proveedor de servicio telefónico o proveedor de mantenimiento para que se realice el servicio correspondiente.	Cédula de servicio
	4	Recibe cédula de servicio requisitada, revisa, asigna número de reporte a la Sectur, acude con personal autorizado a la Unidad Administrativa solicitante y determina:	Cédula de servicio
		¿ SE REPARO LA FALLA ?	
DEPARTAMENTO DE ATENCION DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS	5	SI: Firma de conformidad en la Cédula de Servicio y remite al Departamento de Servicios Informáticos para su conocimiento y archivo.	Cédula de servicio
	6	NO: Comunica al Departamento de Atención y Soporte Técnico a Usuarios que va a retirar o sustituir una parte o pieza y el tiempo que tardará en restablecer el servicio.	
	7	Recibe notificación del proveedor de servicio telefónico o proveedor de mantenimiento, revisa, elabora el formato de salida del equipo, recabando las firmas de autorización correspondientes y entrega para que pueda salir el bien de las oficinas de la Sectur.	Formato de salida de equipo

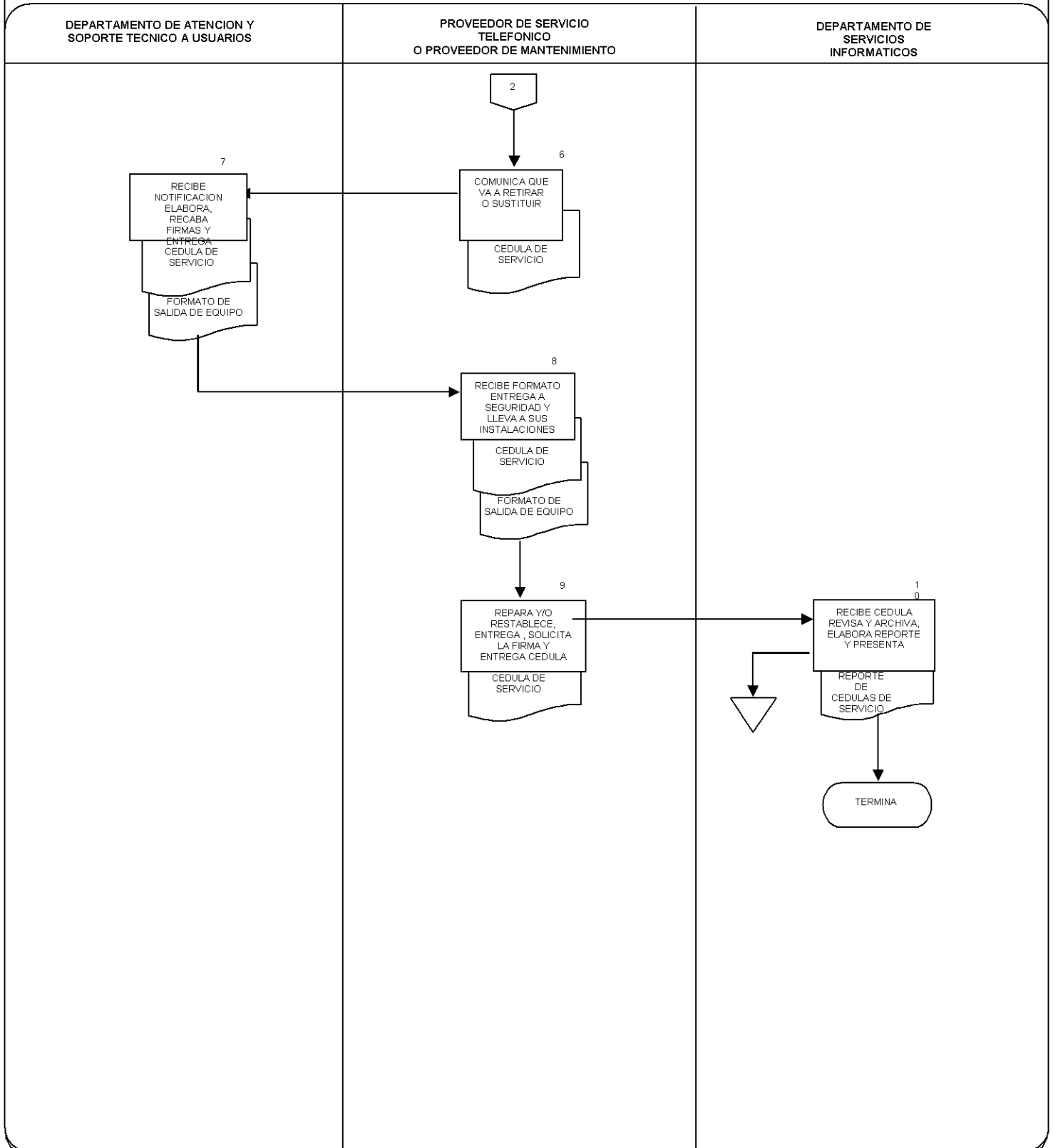
PROCEDIMIENTO: SOPORTE TECNICO AL EQUIPO DE TELEFONIA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
PROVEEDOR DE SERVICIO TELEFONICO O PROVEEDOR DE MANTENIMIENTO	8	Recibe formato de salida de equipo, entrega en la salida de la Secretaría de Turismo al equipo de seguridad y lleva a sus instalaciones.	
	9	Repara y/o restablece el servicio, se presenta con el usuario en la Unidad Administrativa a entregar el bien, solicita la firma autógrafa de conformidad y entrega la cédula de servicio al Departamento de Servicios Informáticos.	Cédula de servicio
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	10	Recibe cédula de servicio, revisa y archiva para en su momento, elabora el Reporte de Cédulas de Servicio y presenta a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos, a través de la Subdirección de Evaluación y Control.	Cédula de servicio
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: SOPORTE TECNICO AL EQUIPO DE TELEFONIA



PROCEDIMIENTO: SOPORTE TECNICO AL EQUIPO DE TELEFONIA



3.8 REVISION DE LLAMADAS DEL SERVICIO DE TELEFONIA CONVENCIONAL

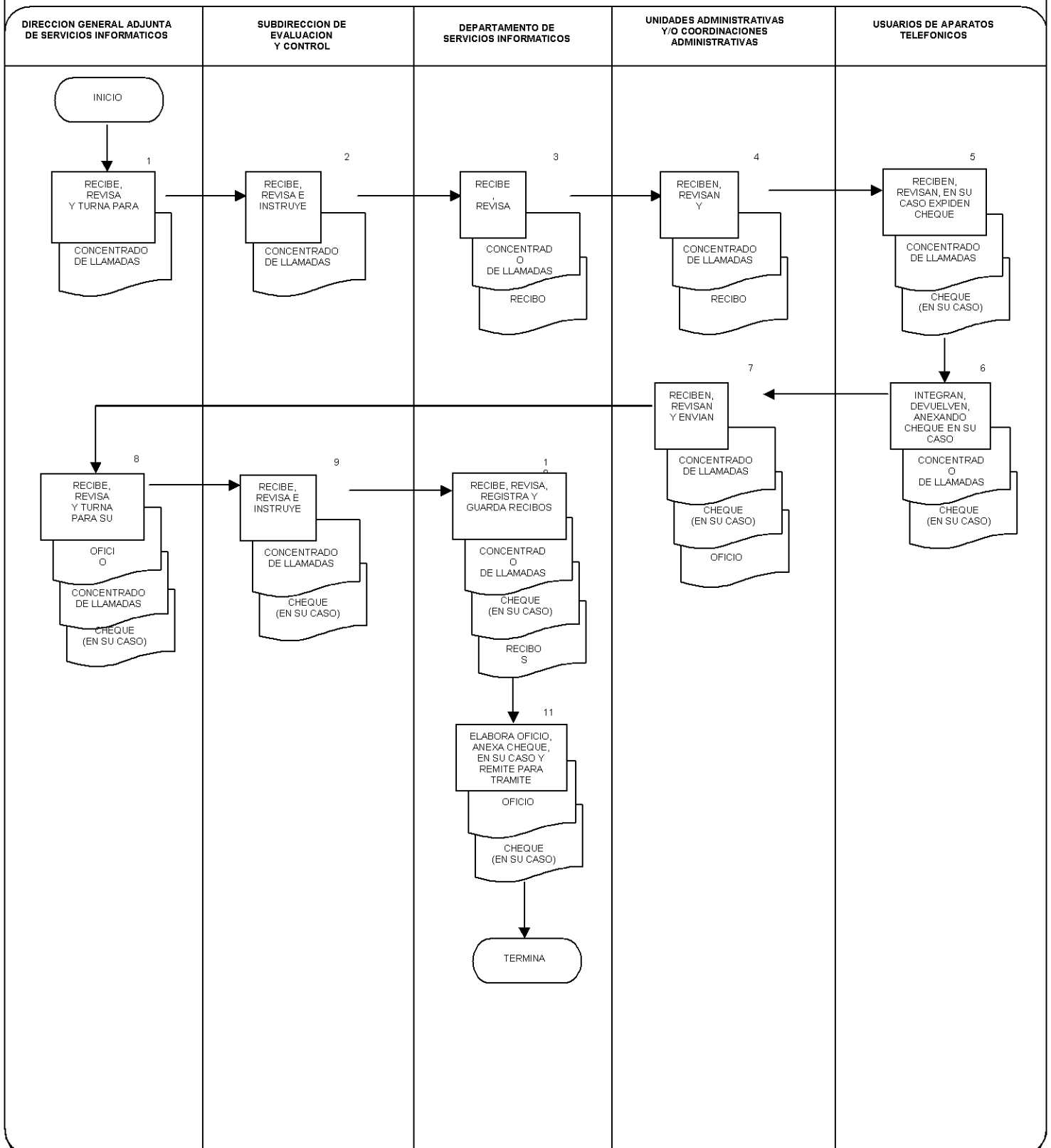
PROCEDIMIENTO: REVISION DE LLAMADAS DEL SERVICIO DE TELEFONIA CONVENCIONAL

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	1	Recibe el concentrado de llamadas efectuadas, revisa turna para su atención a la Subdirección de Evaluación y Control.	Concentrado de llamadas efectuadas y recibo
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	2	Recibe concentrado de llamadas efectuadas, revisa e instruye al Departamento de Servicios Informáticos.	Concentrado de llamadas efectuadas y recibo
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	3	Recibe el concentrado de llamadas efectuadas, revisa y envía mediante recibo a los titulares de las Unidades Administrativas y/o Coordinaciones Administrativas de las Subsecretarías que corresponda.	Concentrado de llamadas efectuadas y recibo
UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y/O COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS	4	Reciben recibo y concentrado de llamadas efectuadas, revisan y turnan a los usuarios de los aparatos telefónicos del área correspondiente.	Recibo y concentrado de llamadas efectuadas
USUARIOS DE APARATOS TELEFONICOS	5	Reciben concentrado de llamadas efectuadas, revisan, en caso de encontrar llamadas no oficiales, expiden cheque a favor de la Secretaría de Turismo por el monto de las mismas.	Concentrado de llamadas efectuadas
	6	Integran y devuelven el concentrado de llamadas efectuadas, debidamente validado y firmado, anexando, si es el caso, cheque a favor de la Secretaría de Turismo por el monto total de las llamadas no oficiales.	
UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y/O COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS	7	Reciben concentrado de llamadas efectuadas, si es el caso, cheques para el pago de las llamadas no oficiales y envían mediante oficio a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.	Recibo y concentrado de llamadas efectuadas

PROCEDIMIENTO: REVISION DE LLAMADAS DEL SERVICIO DE TELEFONIA CONVENCIONAL

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	8	Recibe oficio con recibo, concentrado de las llamadas efectuadas y, si es el caso, cheques por el monto total de las llamadas no oficiales, revisa y turna para su atención a la Subdirección de Evaluación y Control.	Recibo y concentrado de llamadas efectuadas
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	9	Recibe oficio con el recibo, concentrado de llamadas efectuadas y, si es el caso, cheques por el monto total de las llamadas no oficiales, revisa e instruye al Departamento de Servicios Informáticos.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	10	Recibe oficio con el recibo, concentrado de llamadas efectuadas y, si es el caso, cheques por el monto total de las llamadas no oficiales, revisa, registra y guarda recibos y concentrado de llamadas en el archivo correspondiente.	
	11	Elabora oficio con firma del Director General Adjunto de Servicios Informáticos, anexa si es el caso, cheques por el monto total de llamadas no oficiales y remite a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad para el trámite que corresponda.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: REVISION DE LLAMADAS DEL SERVICIO DE TELEFONIA CONVENCIONAL



3.9 ELABORACION DE NOMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL

PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE NOMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION (DRH)	1	Elabora calendario anual de actividades relacionadas con los movimientos, procesos, emisión y distribución de los productos quincenales de la nómina, mismo que es validado y autorizado por la Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Recursos Financieros y la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos, para ser enviado a las áreas correspondientes.	Calendario anual de procesos para la nómina
	2	Envía documentación con los formatos de los movimientos con sus conceptos y variantes de altas, bajas o modificaciones, que le fueron entregadas por las Coordinaciones Administrativas de la Subsecretaría que corresponda. (Pasa a la actividad No. 6).	Constancia de nombramientos y/o asignación de remuneraciones
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	3	Instruye a la Subdirección de Soporte Técnico a formular el procedimiento para la captura de movimientos en el sistema de nómina.	Producción de información
SUBDIRECCION DE SOPORTE TECNICO	4	Recibe instrucción e instruye al Departamento de Soporte Técnico a Sistemas y Aplicaciones para que inicie procedimiento con la captura de movimientos en el sistema de la nómina.	Producción de información
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO A SISTEMAS Y APLICACIONES	5	Recibe instrucciones, realiza los procedimientos necesarios para la apertura en el sistema de la nómina para iniciar con la captura de movimientos en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos.	Producción de información
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION (DRH)	6	Recibe documentación de los movimientos para ser revisados, validados y capturados en el sistema de la nómina que se encuentra instalada en el Departamento de Remuneraciones de la Dirección de Recursos Humanos y notifica al Departamento de Soporte Técnico a Sistemas y Aplicaciones.	Relación de constancias de nombramientos y/o asignación de remuneraciones
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO A SISTEMAS Y APLICACIONES	7	Recibe los terceros institucionales: AHISA, ISSSTE, FOVISSSTE, GRUPO PROVINCIAL, COMERCIAL AMERICA, etc.; información de las prestaciones que varían de acuerdo a las Condiciones Generales de Trabajo, revisada y validada por el área remitente.	Disquetes con la información

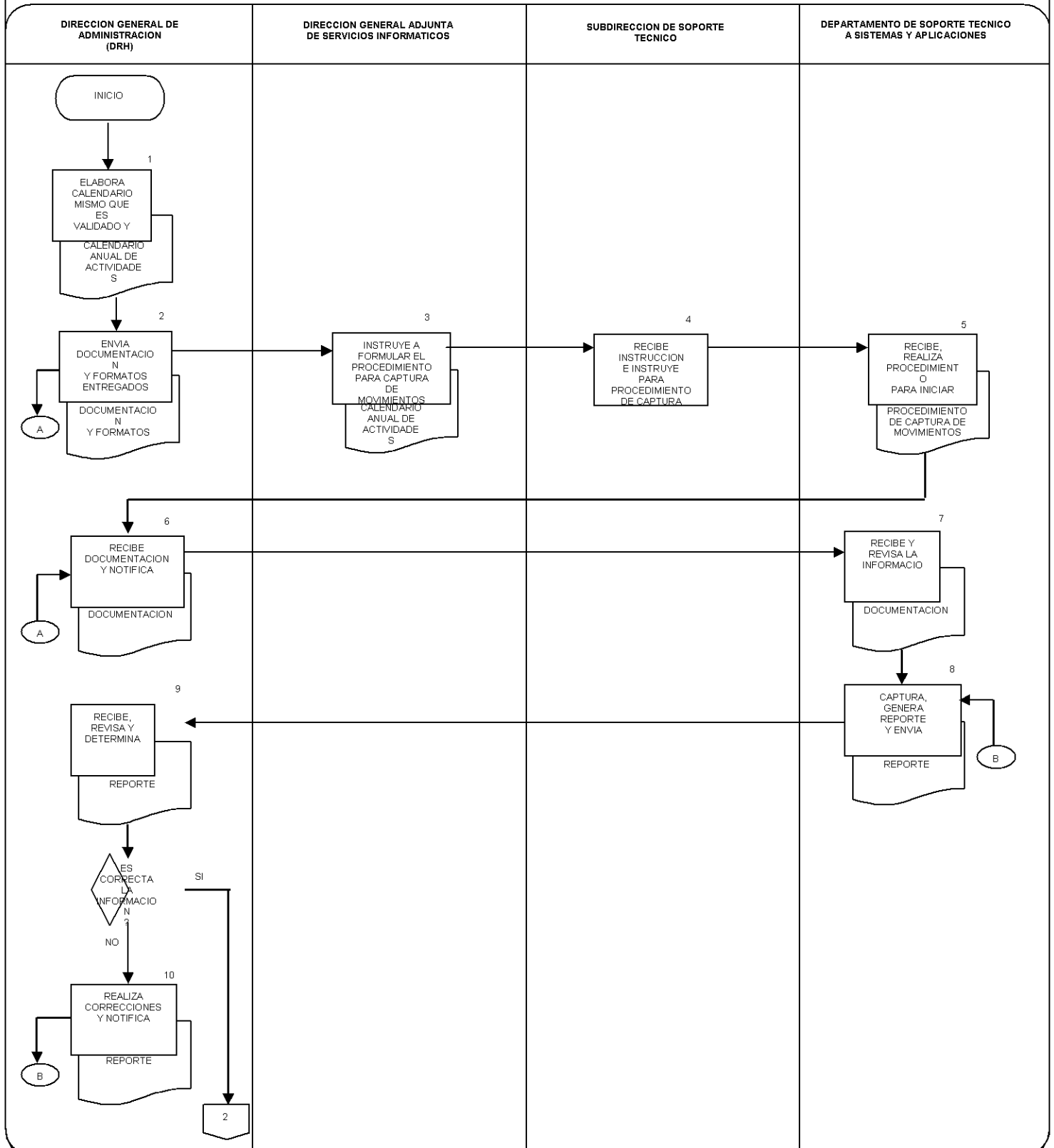
PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE NOMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION (DRH)	8	Captura la información en el sistema de la nómina para la aplicación en la quincena a procesar, genera el reporte respectivo y envía a la Dirección General de Administración (Dirección de Recursos Humanos) para su revisión y validación.	Disquetes con la información
	9	Recibe reporte para la aplicación de la nómina, revisa y determina:	Reporte
		¿ ES CORRECTA LA INFORMACIÓN ?	
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO A SISTEMAS Y APLICACIONES	10	NO: Realiza las correcciones y notifica. (Regresa a la actividad No. 8).	
	11	SI: Autoriza el inicio para el proceso de la nómina, notificando al Departamento de Soporte Técnico a Sistemas y Aplicaciones.	
	12	Recibe notificación, revisa, realiza el proceso de cálculo de la Nómina correspondiente.	
	13	Genera e imprime los reportes que muestran los resultados de la información procesada de la nómina, así como la cuenta por liquidar y entrega a la Dirección General de Administración (Dirección de Recursos Humanos) para su revisión, validación y visto bueno, de acuerdo a sus indicaciones para continuar con el proceso.	Reportes impresos
	14	Genera los reportes de los productos finales de la nómina como: glosa; alfabético; listados de firmas; comprobantes de pago; reportes a terceros; reporte de rechazos a terceros; disco magnético para el depósito de la nómina; y reportes de información requeridos por las áreas de la Dirección General de Administración (Dirección de Recursos Humanos).	Reportes impresos o disquetes
	15	Realiza el proceso de cierre de la nómina correspondiente y elabora el respaldo de la base datos en CD y PC.	

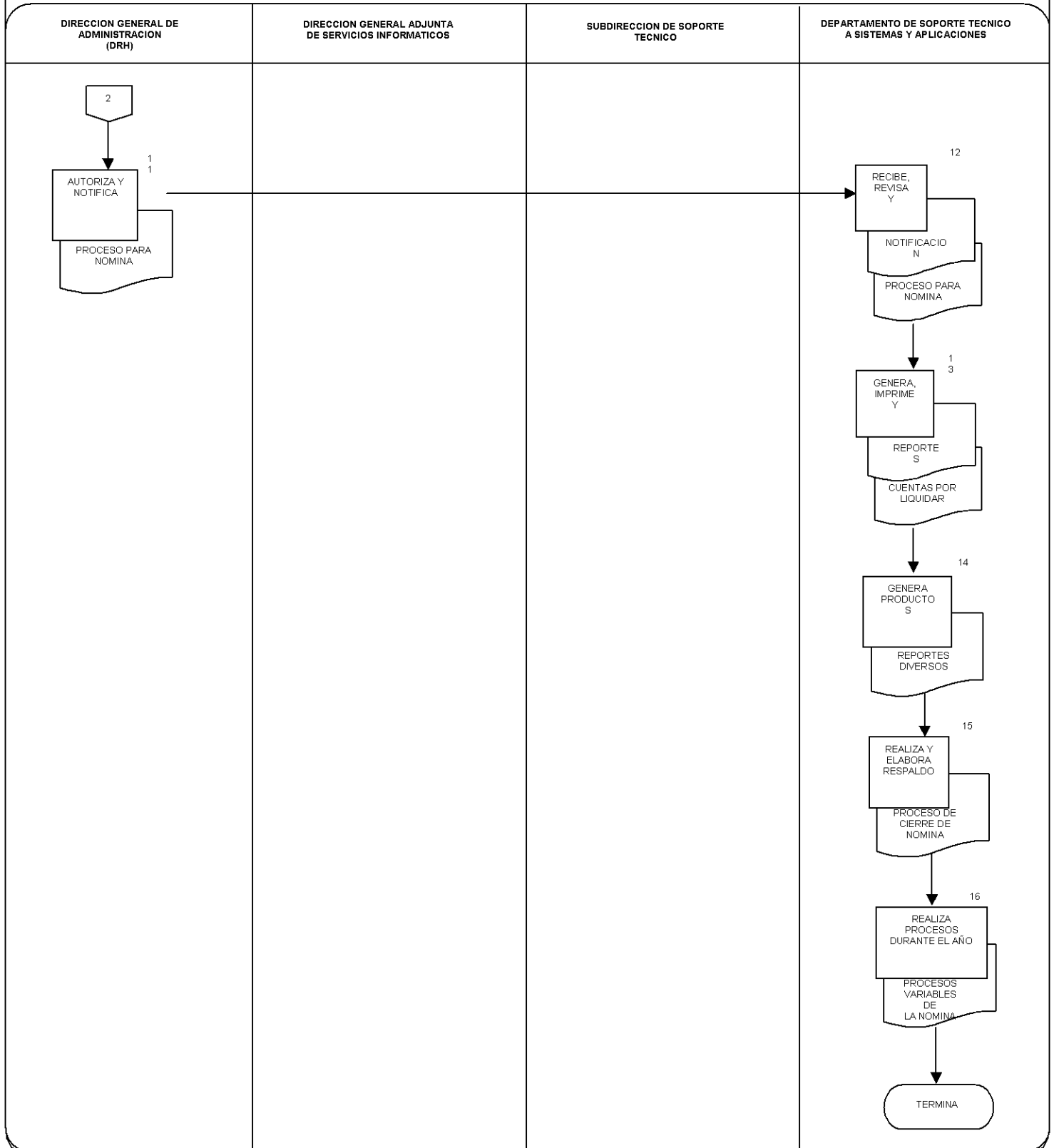
PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE NOMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	16	Realiza los procesos variables para la nómina que se dan durante el año, de acuerdo a las instrucciones de la Dirección General de Administración (Dirección de Recursos Humanos) (Incremento general, retroactivos, cambio de tabulador, modificación de impuestos, aguinaldos, etc.). TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE NOMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL



PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE NOMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL



3.10 SOLICITUD DE CORREO ELECTRONICO

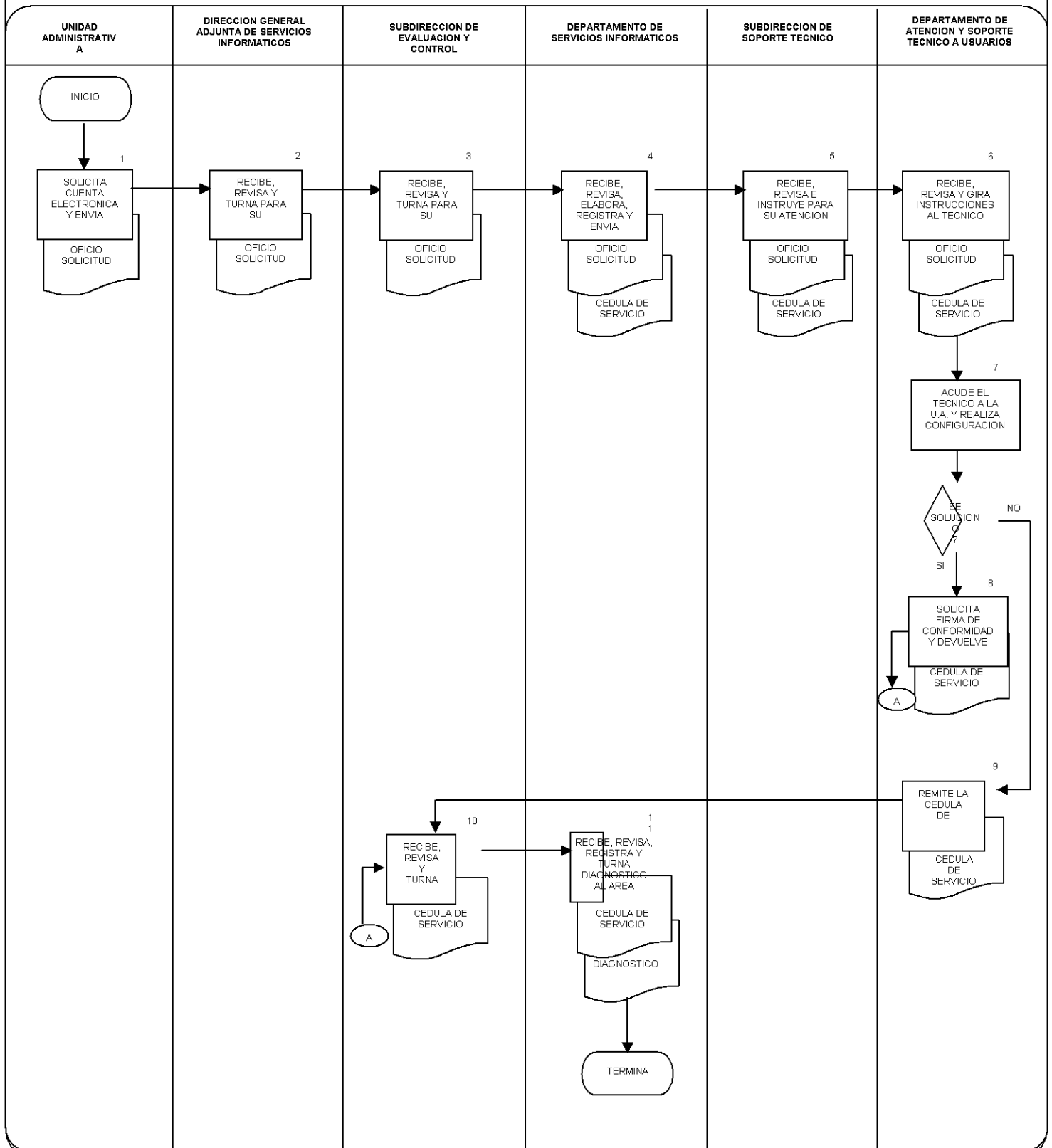
PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE CORREO ELECTRONICO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDAD ADMINISTRATIVA	1	Elabora oficio solicitando una cuenta electrónica institucional y envía a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.	Solicitud
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	2	Recibe oficio solicitud, revisa y turna a la Subdirección de Evaluación y Control para su atención.	Solicitud
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	3	Recibe oficio solicitud, revisa y turna al Departamento de Servicios Informáticos para su atención.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	4	Recibe oficio solicitud, revisa, elabora la cédula de servicio, registra y envía a la Subdirección de Soporte Técnico, a través de la Subdirección de Evaluación y Control.	
SUBDIRECCION DE SOPORTE TECNICO	5	Recibe oficio solicitud y cédula de servicio, revisa e instruye al Departamento de Atención y Soporte Técnico a Usuarios para su atención.	
DEPARTAMENTO DE ATENCION Y SOPORTE TECNICO A USUARIOS	6	Recibe oficio solicitud y cédula de servicio, revisa y gira instrucciones al técnico informático para que proceda a la creación del correo electrónico en el servidor, con sus parámetros.	
	7	Acude el técnico informático a la Unidad Administrativa, realiza la configuración de cuenta(s) en el equipo de cómputo del usuario: ¿ SE SOLUCIONO ?	
	8	SI: Solicita al usuario la firma de conformidad y devuelve. (Pasa a la actividad No. 10).	
	9	NO: Remite la cédula de servicio a la Subdirección de Evaluación y Control, a través de la Subdirección de Soporte Técnico.	

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE CORREO ELECTRONICO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	10	Recibe la cédula de servicio ó diagnóstico correspondiente, revisa y turna al Departamento de Servicios Informáticos.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	11	Recibe cédula de servicio de conformidad o diagnostico, revisa, registra y turna diagnóstico preestablecido con cédula de servicio al área correspondiente para su atención.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE CORREO ELECTRONICO



3.11 DESARROLLO DE SISTEMAS

PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE SISTEMAS

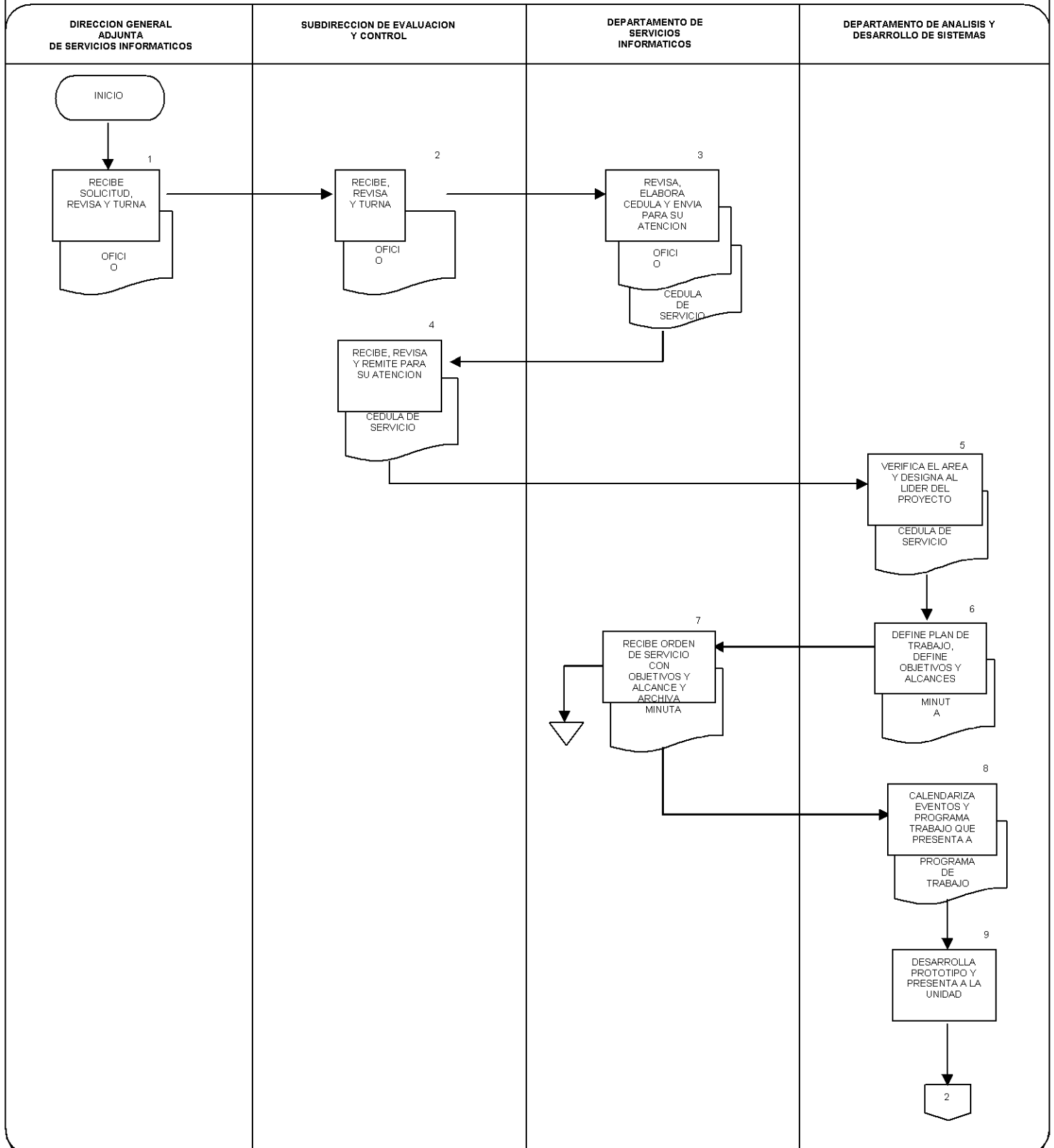
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	1	Recibe de la Unidad Administrativa oficio solicitud, revisa y turna a la Subdirección de Evaluación y Control.	Cédula de servicio
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	2	Recibe oficio solicitud, revisa y turna al Departamento de Servicios Informáticos.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	3	Recibe oficio solicitud, revisa, elabora la Cédula de Servicio con todos los datos del usuario, notifica número de reporte y envía a la Subdirección de Evaluación y Control para su atención.	
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	4	Recibe cédula de servicio, revisa y remite al Departamento de Análisis y Desarrollo de Sistemas para su atención.	
DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	5	Recibe cédula de servicio, verifica el área y designa al líder del proyecto para que se comuniquen con la Unidad Administrativa correspondiente, para definir al líder de proyecto por parte del área usuaria.	Cédula de servicio
	6	Realiza la definición del plan de trabajo y levanta una minuta donde quedan especificados los objetivos y alcances del sistema a desarrollar y envía al Departamento de Servicios Informáticos a través de la Subdirección de Evaluación y Control.	Minuta
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	7	Recibe orden de servicio con minuta de objetivos y alcance para su conocimiento y archivo.	
DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	8	Realiza la calendarización de los eventos y el programa de trabajo que presenta a la Unidad Administrativa para su validación y aprobación, recabando la firma del titular del área para su conocimiento.	Programa de trabajo
	9	Desarrolla el prototipo y lo presenta a la Unidad Administrativa con el modelo y la base de datos propuesta para la solución a su sistema.	

PROCEDIMIENTO:

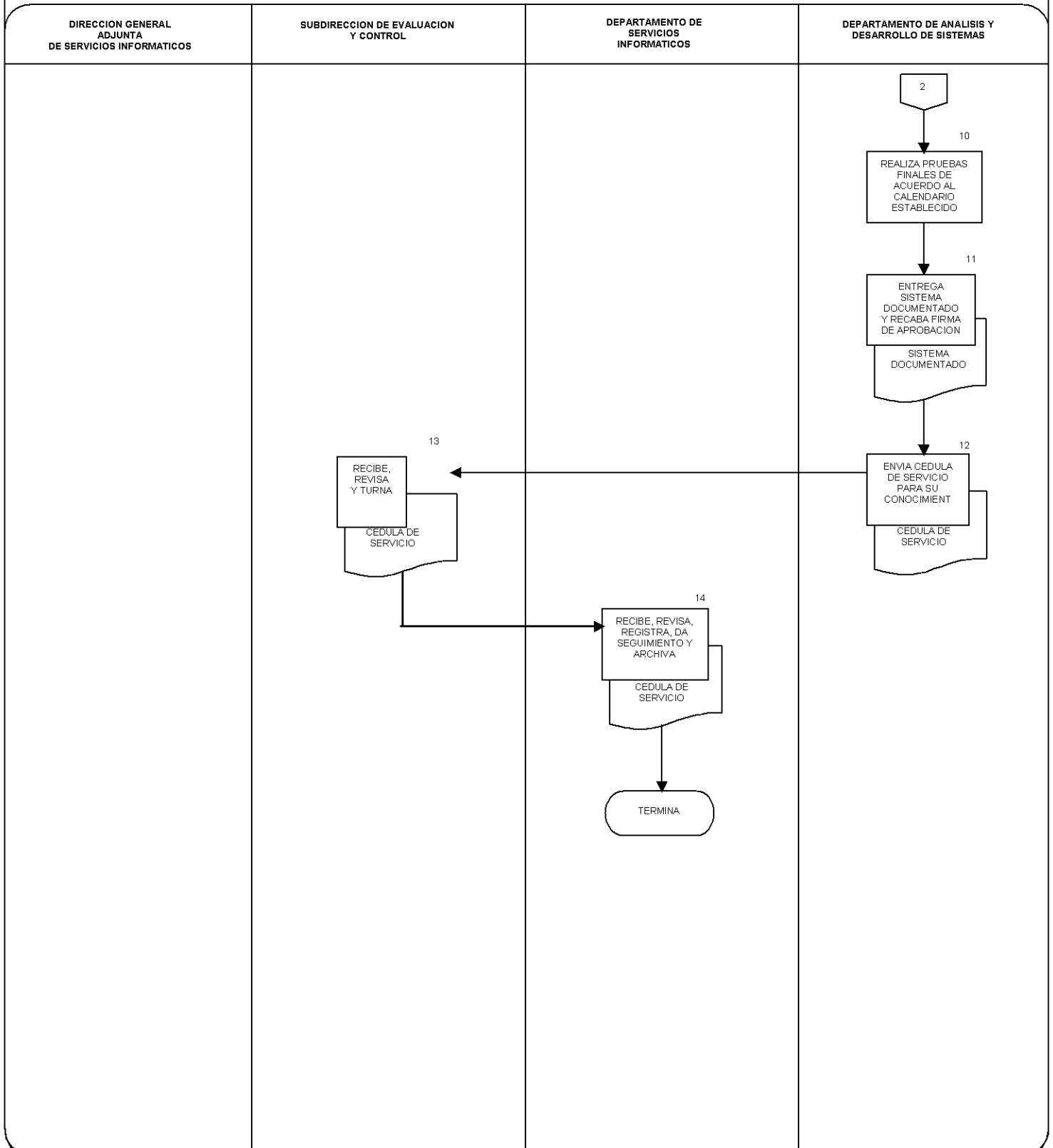
3.11 DESARROLLO DE SISTEMAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	10	Realiza las pruebas finales con el usuario, de acuerdo con el calendario establecido, verifica que el sistema no presente errores elementales y si pasan las pruebas se lleva a cabo la puesta a punto del sistema.	
	11	Realiza la entrega formal del sistema documentado con manual del usuario, CD con la aplicación y recaba la firma de aprobación del usuario en la cédula de servicio.	Manual y CD
	12	Envía a la Subdirección de Evaluación y Control la Cédula de Servicio con firma del usuario para su seguimiento.	Cédula de servicio
	13	Recibe la cédula de servicio con firma del usuario, revisa y turna al Departamento de Servicios Informáticos.	Cédula de servicio
	14	Recibe la cédula de servicio con firma del usuario, revisa, registra, da seguimiento y archiva.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE SISTEMAS



PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE SISTEMAS



3.12 MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

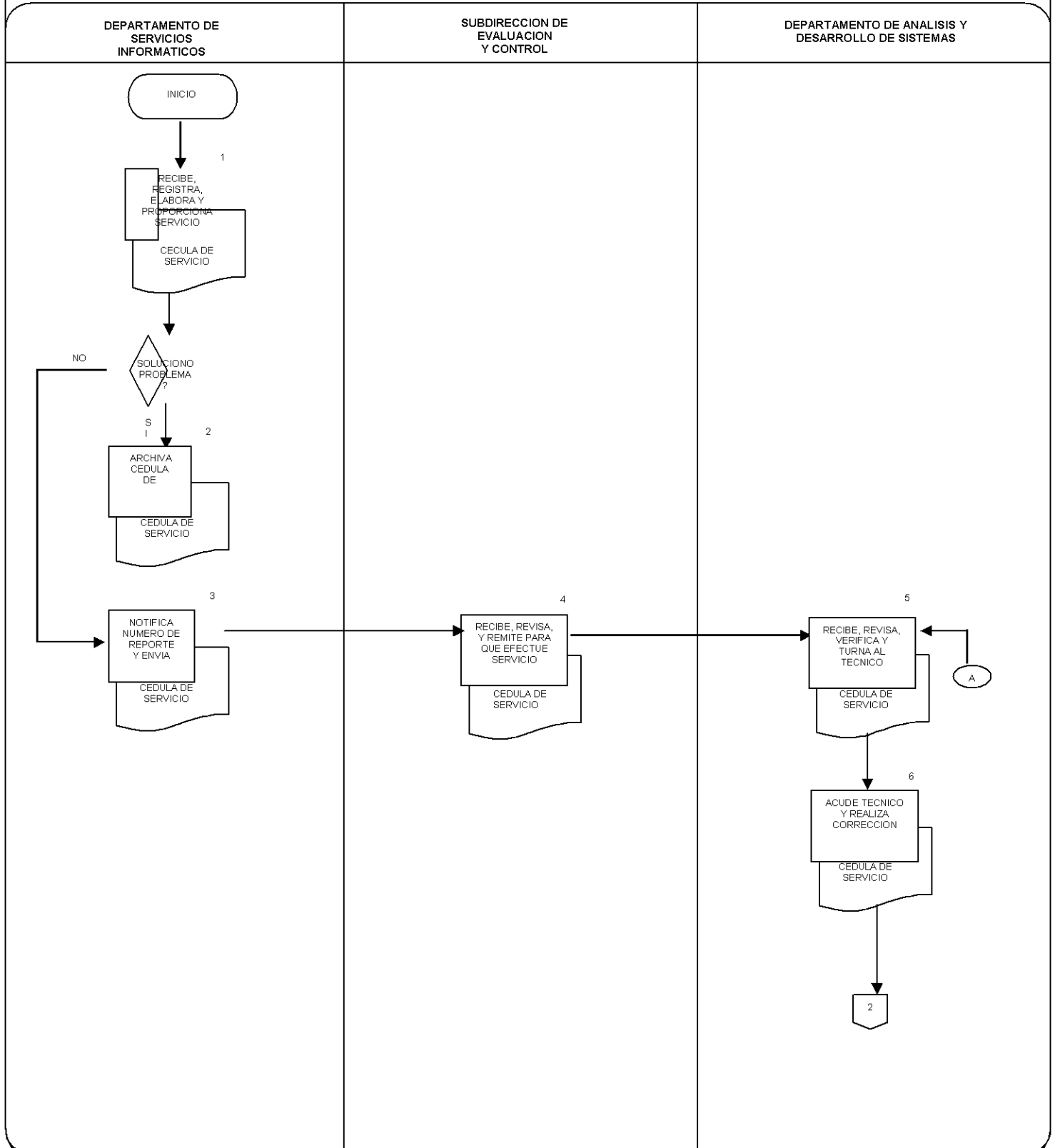
PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	1	Recibe del usuario reporte vía telefónica, registra y elabora la cédula de servicio con los datos del usuario, proporciona el servicio por vía telefónica y determina:	Cédula de servicio
		¿SE SOLUCIONO EL PROBLEMA?	
	2	SI: Archiva la cédula de servicio.	Cédula de servicio
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	3	NO: Notifica al usuario el número de reporte de la cédula correspondiente y envía a la Subdirección de Evaluación y Control.	Cédula de servicio
	4	Recibe cédula de servicio, revisa y remite al Departamento de Análisis y Desarrollo de Sistemas para que efectúe el servicio requerido	Cédula de servicio
	5	Recibe cédula de servicio, revisa, verifica el área de atención y turna al técnico especializado en caso de mantenimiento.	Cédula de servicio
	6	Acude el técnico especializado y realiza la corrección en caso de mantenimiento, levanta una cédula que se almacenará como soporte adicional del servicio.	Cédula de servicio
		¿ SE SOLUCIONO EL PROBLEMA ?	
	7	SI: Solicita la firma de conformidad en cédula de servicio y la envía al Departamento de Servicios Informáticos a través de la Subdirección de Evaluación y Control para su conocimiento y archivo.	Cédula de servicio
DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	8	NO: Con base en documentación que se tenga de problemas anteriores o experiencias del técnico especializado se da seguimiento para que la corrección se procese en el menor tiempo posible, en su caso reasigna a otro técnico especializado para su solución y seguimiento.	

PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	9	Presenta problemas para su solución, se reúne el equipo de sistemas para dar solución en conjunto y determina:	
		¿ SE SOLUCIONO EL PROBLEMA ?	
	10	SI: Solicita al usuario la firma de conformidad en la cédula de servicio y la envía al Departamento de Servicios Informáticos a través de la Subdirección de Evaluación y Control.	Cédula de servicio
	11	NO: Revisa las causas por las que no se pudo resolver el problema y en caso de diferencias con las plataformas tecnológicas, se sugiere generar un nuevo desarrollo. (Pasa a la actividad No. 5).	Cédula de servicio
	12	Termina las correcciones (mantenimiento) y envía la cédula de servicio al Departamento de Servicios Informáticos a través de la Subdirección de Evaluación y Control.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE
SISTEMAS**





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
Y COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE
SERVICIOS INFORMATICOS**

PAGINA 68

FECHA DE ELABORACION

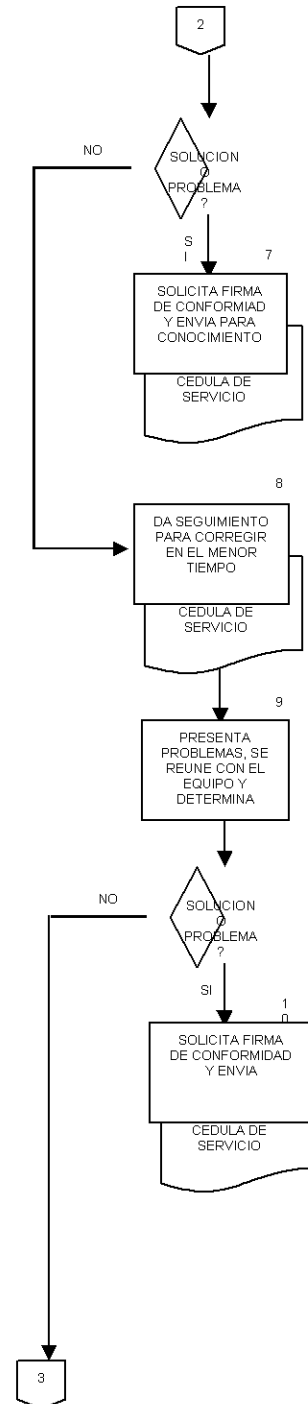
15 DE MARZO DE
2006

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE
SISTEMAS**

DEPARTAMENTO DE
SERVICIOS
INFORMATICOS

SUBDIRECCION DE
EVALUACION
Y CONTROL

DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y
DESARROLLO DE SISTEMAS





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
Y COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE
SERVICIOS INFORMATICOS**

PAGINA 69

FECHA DE ELABORACION

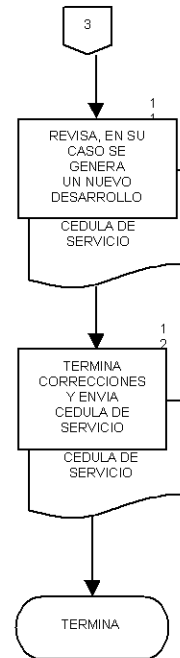
15 DE MARZO DE
2006

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE
SISTEMAS**

DEPARTAMENTO DE
SERVICIOS
INFORMATICOS

SUBDIRECCION DE
EVALUACION
Y CONTROL

DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y
DESARROLLO DE SISTEMAS



3.13 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

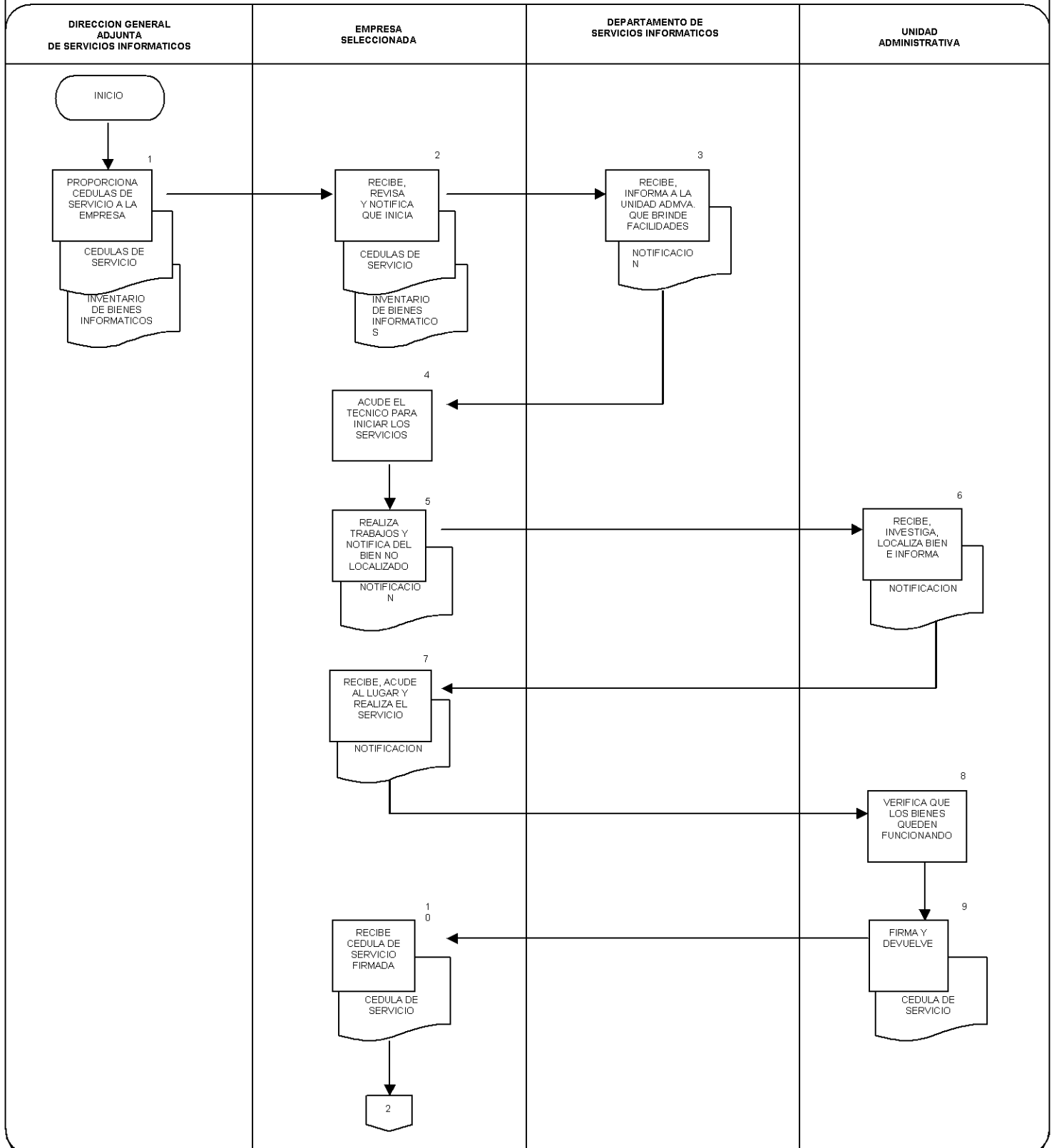
PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	1	Proporciona las cédulas de servicio de mantenimiento al responsable del contrato de la empresa seleccionada, el inventario de bienes informáticos, de acuerdo a la última validación remitida por los enlaces informáticos de las Unidades Administrativas.	Cédula de servicio
EMPRESA SELECCIONADA	2	Recibe cédulas de servicio de mantenimiento, revisa, notifica al Departamento de Servicios Informáticos el nombre de la Unidad Administrativa con la que inicia en proporcionar el servicio.	Cédula de servicio
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	3	Recibe notificación, e informa al Enlace Informático de la Unidad Administrativa, con el propósito de que se brinden las facilidades a la empresa seleccionada.	Cédula de servicio
EMPRESA SELECCIONADA	4	Acude el técnico de la empresa a la Unidad Administrativa, con el enlace informático para iniciar los servicios.	Cédula de servicio
	5	Realiza los trabajos correspondientes y notifica al Enlace Informático de la Unidad Administrativa, de cualquier bien informático no localizado.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	6	Recibe notificación, investiga, localiza el bien informático e informa al técnico de la empresa seleccionada.	Cédula de servicio
EMPRESA SELECCIONADA	7	Recibe información, acude al lugar indicado y realiza el servicio de mantenimiento preventivo.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	8	Verifica que los bienes informáticos que recibieron servicio de mantenimiento preventivo, quede funcionando perfectamente.	
	9	Firma de conformidad la cédula de servicio y la devuelve al técnico de la empresa seleccionada.	Cédula de servicio
EMPRESA SELECCIONADA	10	Recibe del técnico, la cédula de servicio con firma de conformidad por los servicios de mantenimiento proporcionados en la Unidad Administrativa.	Cédula de servicio

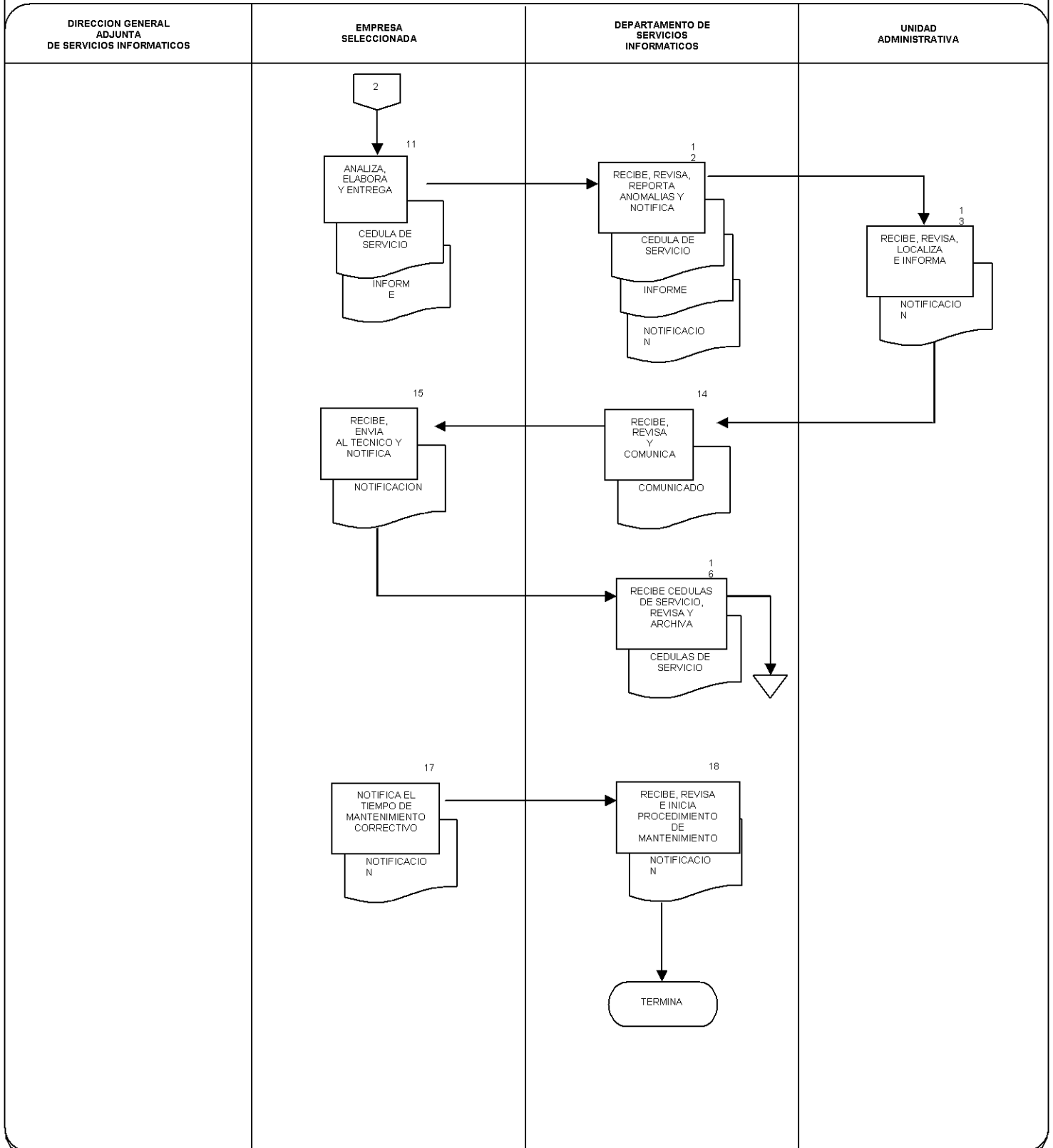
PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	11	Analiza información, elabora informe y entrega al Departamento de Servicios Informáticos, indicándole los bienes informáticos no localizados.	Cédula de servicio
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	12	Recibe informe y cédulas de servicio, revisa, reporta cualquier anomalía a la empresa seleccionada y notifica a la Unidad Administrativa sobre los bienes informáticos faltantes de servicio, para su localización.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	13	Recibe notificación, revisa investiga, localiza los bienes faltantes e informa al Departamento de Servicios Informáticos.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	14	Recibe informe, revisa y comunica a la empresa seleccionada de la localización de los bienes informáticos, para su atención.	
EMPRESA SELECCIONADA	15	Recibe comunicado, envía al técnico a realizar los servicios de mantenimiento preventivo, da solución a las anomalías y notifica al Departamento de Servicios Informáticos.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	16	Recibe notificación y cédulas de servicio, revisa y archiva.	
EMPRESA SELECCIONADA	17	Notifica al Departamento de Servicios Informáticos en que tiempo el bien informático al que dio servicio, requiere de mantenimiento correctivo.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	18	Recibe notificación, revisa e inicia procedimiento de mantenimiento correctivo	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO



PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO



4. FORMATOS



SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS

USO DGASI

FOLIO: _____

SOLICITUD DE APOYO PARA EVENTOS

FECHA: _____

ENLACE INFORMÁTICO: _____

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____

EDIFICIO: _____ PISO: _____ EXT.: _____

BIEN(ES) SOLICITADO(S)

PROYECTOR ☐

LAP TOP ☐

PANTALLA ☐

DATOS DEL EVENTO

FECHA	HORA	NOMBRE	LUGAR

DATOS DE DEVOLUCIÓN

FECHA	HORA

EVENTO FUERA DE LA SECTUR (*MASARYK*) NO ☐ SI ☐

INDIQUE EL LUGAR: _____

NOMBRE Y FIRMA

No. DE EMPLEADO



SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS

USO DGASI

FOLIO:

VALE DE PRÉSTAMO PARA EVENTOS

FECHA: _____

ENLACE INFORMÁTICO: _____

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____

EDIFICIO: _____ PISO: _____ EXT.: _____

BIEN(ES) SOLICITADO(S)

PROYECTOR ☐

LAP TOP ☐

PANTALLA ☐

DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	No. SERIE	No. INV.

RECIBE
UNIDAD ADMINISTRATIVA

ENTREGA
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE
SERVICIOS INFORMÁTICOS

NOMBRE, FIRMA Y No. DE EMPLEADO

NOMBRE, FIRMA Y No. DE EMPLEADO



**SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS**

FOLIO

AUTORIZACIÓN DE SALIDA DE BIENES INFORMÁTICOS

Fecha: _____

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____

ENLACE INFORMÁTICO: _____

DATOS DEL EMPLEADO AUTORIZADO POR LA DGASI PARA SALIR CON LOS BIENES

NOMBRE: _____ EXT.: _____ FIRMA: _____

DESCRIPCION DE BIENES

TIPO	MARCA	MODELO	No. INV.	No. SERIE	CAUSA QUE ORIGINA LA SALIDA	OBSERVACIONES.

FECHA DE SALIDA _____ FECHA DE ENTRADA: _____

**DIRECTOR GENERAL
ADJUNTO DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS**

**AUTORIZÓ
COORDINADOR
ADMINISTRATIVO DE LA
SUBSECRETARÍA DE
INNOVACIÓN Y CALIDAD**

**Vo.Bo.
COORDINADOR DE SEGURIDAD**

LIC. JOSÉ LUIS BERROSPE
MARTÍNEZ

LIC. FRANCISCO JAVIER
MONTES VILLA

RECIBI BIENES INFORMÁTICOS Y ORIGINAL DE SALIDA

NOMBRE: _____ FIRMA: _____

ADSCRIPCIÓN Y/O EMPRESA _____

No. EMPL. _____ TELÉFONO y/o EXT. _____



SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS

SOLICITUD DE CONSUMIBLES DEL MES DE _____

Unidad Administrativa: _____

Enlace Informático: _____

Descripción	Unidad de medida	Cantidad solicitada	Cantidad entregada
CARTUCHO A COLOR PARA IMPRESORA EPSON STYLUS 900	PZA.		
CARTUCHO NEGRO PARA IMPRESORA EPSON STYLUS 900	PZA.		
CARTUCHO MULTICOLOR PARA IMPRESORA HP PAINJET	PZA.		
CARTUCHO NEGRO PARA IMPRESORA HP PAINJET	PZA.		
CARTUCHO NEGRO PARA IMPRESORA HP DESKJET 320	PZA.		
CARTUCHO NEGRO PARA IMPRESORA HP DESKJET 695C	PZA.		
CARTUCHO A COLOR PARA IMPRESORA HP DESKJET 695C	PZA.		
CARTUCHO ZIP PARA MAC DE 250MB	PZA.		
CARTUCHO ZIP PARA PC DE 100MB	PZA.		
CARTUCHO ZIP PARA PC DE 250MB	PZA.		
REVELADOR PARA IMPRESORA LASER MEMOREX LZR600/900	PZA.		
TAMBOR PARA IMPRESORA BROTHER HL-1040	PZA.		
TAMBOR PARA IMPRESORA LASER MEMOREX LZR600/900	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA BROTHER HL-1040	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA HP LASER JET 4M PLUS	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA HP LASER JET 4P	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA LASER 4000N	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA LASER II PLUS	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA LASER LEXMARK OPTRA S3455	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA LASER MEMOREX LZR600	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA LASER WRITER APPLE	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA LEXMARK OPTRA T612	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA LASER OPTRA S2450	PZA.		
COMPACT DISC GRABABLE	PZA.		
DISKETTE DE 3 ½ " FORMATEADO	CAJA		
OTRO (S):	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD SOLICITADA	CANTIDAD ENTREGADA

ENLACE INFORMÁTICO

VISTO BUENO
COORDINADOR ADMINISTRATIVO

RECIBE
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

ENTREGA
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS

NOMBRE, FIRMA Y NO EMPLEADO

NOMBRE, FIRMA Y NO EMPLEADO

NOTA: LOS SIGUIENTES ACCESORIOS NO LOS DISTRIBUYE ESTA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA: MARCADORES PARA ROTULAR CD's, ETIQUETAS PARA CD's Y ATRIL PORTADOCUMENTOS.



SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS

CÉDULA DE ASIGNACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS

México, D. F., a ____ de _____ de _____

Unidad Administrativa: _____

Enlace Informático: _____

Nombre del usuario _____ No. de Emp. _____

Edificio: _____ Piso: _____

C P U	
MARCA :	
MODELO:	
NO. DE INVENTARIO:	
NO. DE SERIE:	
PROCESADOR:	
MEMORIA RAM (MB):	
VELOCIDAD (MHZ):	
MEMORIA DISCO DURO (MB)	

IMPRESORA	
Marca :	
Modelo:	
No. de Inv.:	
No. de Serie:	

PERIFÉRICOS				
TIPO	MARCA	MODELO	NO. DE SERIE	NO. INVENTARIO

PROGRAMAS DE CÓMPUTO		
Nombre	Marca	Versión

FIRMA DEL USUARIO



SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS

CÉDULA DE ACTUALIZACIÓN DE USUARIOS DE BIENES INFORMÁTICOS

México, D. F., a ____ de _____ de _____

Unidad Administrativa: _____

Enlace Informático: _____

BAJA

Nombre: _____ No. Empleado: _____ No. Cédula: _____

Adscripción: _____ Edificio: _____ Piso: _____

TIPO	MARCA	MODELO	NO. INV.	NO. SERIE	DESTINO

ALTA

Nombre: _____ No. Empleado: _____ No. Cédula: _____

Adscripción: _____ Edificio: _____ Piso: _____

TIPO	MARCA	MODELO	NO. INV.	NO. SERIE	DESTINO

OBSERVACIONES:

FIRMA _____ DEL _____ ENLACE _____ INFORMÁTICO



SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS

Cédula
número: _____

Fecha: _____

Nombre del Usuario: _____ Edificio: _____

Adscripción: _____ Piso: _____

No. Empl.: _____ Ext.: _____

Bien informático				
Tipo	Marca	Modelo	No. Inventario	No. Serie

Software	Versión

Observaciones:

Fecha de conclusión: _____

FIRMA DE CONFORMIDAD

Nombre y firma del usuario

Nombre y firma del técnico:

Importante:

- ✓ **No firme** en caso de que no quede funcionando su equipo, la empresa tiene la obligación de dejarlo operando.
- ✓ Favor de cancelar los espacios no utilizados.
- ✓ Cualquier comentario o aclaración llamar a la extensión 1071 ó 1076, favor de proporcionar el número de cédula de servicio.



SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN
SECTORIAL

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS

Cédula número: _____

Fecha del Reporte: _____

Hora del Reporte: _____

Nombre del Usuario: _____

No. de Empleado: _____

Adscripción: _____

Edificio: _____

Piso: _____

Ext: _____

bien: _____

Marca: _____

Modelo: _____

Inventario: _____

Serie: _____

Nombre del Técnico: _____

Fecha y hora de Recibido: _____

Descripción de la Falla:

Anexo Técnico de verificación

1) Número de nodo _____

2) Número de MAC del equipo _____

3) Si cambio el equipo de lugar en que edificio, piso y nodo se encontraba ubicado _____

4) ¿Tiene correctamente conectado el cable del CPU o impresora al nodo? (Sí) (No) _____

5) ¿Tiene actividad la tarjeta de RED? (Sí) (No) _____

6) ¿En la opción panel de control/sistemas/hardware/administrador de dispositivos existen dispositivos en conflicto? (Sí) (No) _____

7) ¿En la opción propiedades de la red tiene registrado los siguientes componentes?

Cliente para red microsoft (activo) (Sí) (No) _____

Protocolo TCP para la tarjeta de red (dado de alta) (Sí) (No) _____

Obtener una dirección IP automáticamente (activo) (Sí) (No) _____

Obtener DNS automáticamente (activo) (Sí) (No) _____

Usar la configuración NETBIOS del servidor DHCP (activo) (Sí) (No) _____

No usar IPSEC (activo) (Sí) (No) _____

8) ¿Cuál es la velocidad que tiene configurada la tarjeta de red? _____

9) Dirección Ip _____

10) Submáscara _____

11) Puerta de enlace _____

12) WINS _____

13) DNS _____

14) DHCP _____

15) ¿Se renovó la dirección IP después de realizar un IPCONFIG/RENEW o WINIPCFG /renovar todos? (Sí) (No) _____

16) ¿Existe la comunicación al efectuar un ping a la dirección 63.5.3.244? (Sí) (No) _____

17) ¿Existe la comunicación al efectuar desde otro equipo un ping a la dirección del equipo? (Sí) (No) _____

18) ¿Al encender el equipo envía mensajes de error a la pantalla o efectúa alguna acción anormal? (Sí) (No) _____

19) ¿Tiene el antivirus instalado? (Sí) (No) versión _____ y fecha de actualización _____

20) ¿Abre sin problemas el navegador de internet? (S) (No) _____

21) ¿Efectúa sin problemas una búsqueda en yahoo.com? (Sí) (No) _____

22) ¿Imprime correctamente el equipo? (Sí) (No) _____

23) ¿Cual es la dirección IP de la impresora donde imprime? _____

Diagnóstico:

Solución:



**SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN
SECTORIAL**

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

En Caso de Sustitución

Bien sustituido: _____ Marca: _____ Modelo: _____ No. Serie _____

¡Si retiraron su equipo para reparación!, ¿Le dejarón un equipo de soporte mientras reparan el suyo?

Sí ☐ No ☐ Porqué _____

Fecha de llegada del técnico: _____ Hora de Llegada técnico: _____

Comentarios del usuario

Hora de conclusión _____

Fecha de Conclusión _____

Firma de Conformidad

Si firma un usuario diferente al que reportó

Favor de anotar su nombre

Firma del Técnico

Importante:

No firme en caso de que no quede funcionando su equipo, ni lo reporte nuevamente, será atendido con el mismo número de cédula.

En caso de que su equipo tenga que ser retirado para su reparación, deberán proporcionale otro como soporte.

Cualquier duda o aclaración favor de llamar a la extensión 1071 ó 1076, favor de proporcionar su número de cédula.

Responsables del Servicio

☐ Soporte Telefónico:

☐ Soporte

☐ Desarrollo

☐ Redes

☐ SERTECOMC

☐ Garantía

☐ Telefonía

Uso interno

FRC	HRC