

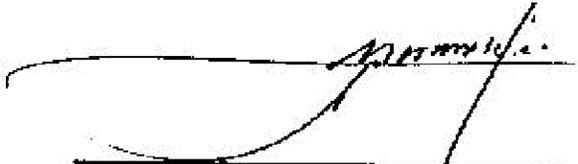


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL.**

**AUTORIZA
EL C. SECRETARIO DE TURISMO**


LIC. RODOLFO ELIZONDO TORRES

**INTEGRO
EL SUBSECRETARIO DE INNOVACION Y CALIDAD**

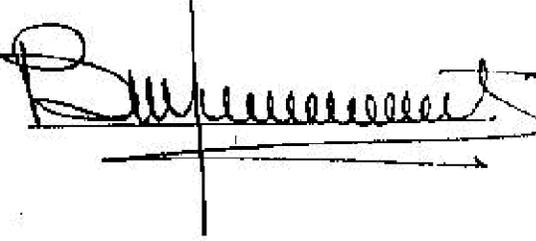

C. HUMBERTO SARMIENTO LUEBBERT

FECHA DE AUTORIZACION: 12 DE DICIEMBRE DE 2003 *

ESTE DOCUMENTO CONSTA DE CUATRO
VOLUMENES CON UN TOTAL DE 195 HOJAS



IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS DE VALIDACIÓN
DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

NOMBRE Y CARGO	FIRMA O RUBRICA
<p>Lic. José Luis Montemayor Jasso Director General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial</p>	
<p>Lic. José Luis Barrospe Martínez Director de Servicios Informáticos</p>	



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

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION DE SERVICIOS INFORMATICOS**

DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.4

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

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	1.18
3.3 Solicitud de Apoyo para Eventos	1.21
3.4 Solicitud de Bienes Informáticos	1.26
3.5 Inventario del Equipo Informático	1.30
3.6 Solicitud de Software	1.34
3.7 Soporte técnico al equipo de telefonía	1.42
3.8 Revisión de llamadas del servicio de Telefonía Convencional	1.47
3.9 Elaboración de Nómina para el Pago al Personal	1.51
3.10 Solicitud de Correo Electrónico	1.58
3.11 Desarrollo de Sistemas	1.62
3.12 Mantenimiento de Sistemas	1.67
3.13 Mantenimiento Preventivo	1.73
4. Formatos e instructivos de Llenado	1.78



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

PAGINA 1.6

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

OBJETIVO



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

PAGINA 1.7

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

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 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 DE SERVICIOS INFORMATICOS**

PAGINA 1.8

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

POLITICAS DE OPERACION

POLITICAS DE OPERACION

La Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial por conducto de la Dirección 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, 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 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.
- Verificará periódicamente el software instalado en los equipos de cómputo, con la finalidad de detectar los programas que no cuenten con la licencia correspondiente, procediendo inmediatamente a la desinstalación del mismo.
- Coordinará y actualizará el inventario de los bienes informáticos con que cuenta la Secretaría, conjuntamente con la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales y las Coordinaciones Administrativas.
- 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.



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

PAGINA 1.10

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

- 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 y/o resguardante de bienes informáticos, indicando el bien informático de que se trate, así como marca, modelo, números de serie y de inventario y lo remitirá a la Coordinación Administrativas respectiva para su validación.
- Proporcionará el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los bienes informáticos, a través de la Subdirección de Soporte Técnico y de la empresa externa que es contratada para otorgar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, los cuales 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, 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 Tesorería de la Federación.
- 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.



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

PAGINA 1.11

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

3. PROCEDIMIENTOS



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

PAGINA 1.12

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

3.1 SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO



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

PAGINA 1.13

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

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 y requisita cuestionario de evaluación, firmando 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, en su caso y 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



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

PAGINA 1.14

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

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: Da respuesta al cuestionario de evaluación, firma de conformidad cedula de servicio y entrega a la empresa o proveedor para su remisión al Departamento de Servicios Informáticos para su registro y seguimiento.	
	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.	
EMPRESA ESPECIALIZADA EN INFORMATICA O PROVEEDOR	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.	Cédula de Servicio
	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, da respuesta al cuestionario de evaluación, firma de conformidad y devuelve la cédula de servicio a la empresa o firma el formato del proveedor.	
EMPRESA ESPECIALIZADA EN INFORMATICA O PROVEEDOR	15	Recibe cedula 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 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, da respuesta al cuestionario de evaluación, 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, 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 de Servicios Informáticos y notifica a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales, al enlace informático y archiva.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			



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

PAGINA 1.16

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.17

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.18

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.19

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.20

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

3.2 SUMINISTRO DE CONSUMIBLES



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

PAGINA 1.21

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO: SUMINISTRO DE CONSUMIBLES

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDAD ADMINISTRATIVA SOLICITANTE	1	Mensualmente se coordina con el enlace informático, requisita 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 de Servicios Informáticos antes del día 20 de cada mes.	Solicitud de Consumibles
DIRECCION 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 de Servicios Informáticos.	
DIRECCION DE SERVICIOS INFORMATICOS	7	Recibe formato de adquisiciones, revisa, registra e inicia las gestiones para su adquisición global.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			



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

PAGINA 1.22

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.23

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

3.3 SOLICITUD DE APOYO PARA EVENTOS



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

PAGINA 1.24

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

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 de Servicios Informáticos con tres días de anticipación.	Solicitud de apoyo para eventos
DIRECCION 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 Servicios Informáticos para su atención.	Solicitud de apoyo para eventos
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	4	Recibe la Solicitud de Apoyo para Eventos, revisa, verifica y determina:	
		¿ EXISTE DISPONIBILIDAD ?	
	5	NO: Notifica por escrito con firma del Director 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
	8	Entrega al término del evento al Departamento de Servicios Informáticos los bienes muebles y/o accesorios que le fueron prestados.	



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

PAGINA 1.25

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE APOYO PARA EVENTOS

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



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

PAGINA 1.26

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.27

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.28

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

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 de Servicios Informáticos.	
DIRECCION 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 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 de Servicios Informáticos.	Cédula de Asignación de Bienes Informáticos
DIRECCION 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	



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

PAGINA 1.30

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.31

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



3.5 INVENTARIO DE BIENES INFORMATICOS



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

PAGINA 1.33

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO: INVENTARIO 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 de Servicios Informáticos.	Oficio
DIRECCION 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 Servicios Informáticos.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	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 de Servicios Informáticos con Cédulas.	Cédula de Control de Bienes Informáticos
DIRECCION 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 de Servicios Informáticos.	Cédula de Control de Bienes Informáticos
DIRECCION 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 Servicios Informáticos	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	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



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

PAGINA 1.34

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO: INVENTARIO DE BIENES INFORMATICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	10	Recibe reporte actualizado de Cédulas de Control de Bienes Informáticos, revisa, integra documento y envía a la Dirección de Servicios Informáticos.	
DIRECCION 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	



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

PAGINA 1.35

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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 de Servicios Informáticos, envía a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría que corresponda para su tramite.	Oficio solicitud
COORDINACION ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARIA CORRESPONDIENTE	2	Recibe solicitud de software, revisa y remite a la Dirección de Servicios Informáticos.	
DIRECCION DE SERVICIOS INFORMATICOS	3	Recibe solicitud, revisa, analiza, si se trata de una licencia de software específico pasa a la actividad No. 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 Servicios Informáticos para su atención.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	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 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.	
DEPARTAMENTO DE ATENCION Y SOPORTE TECNICO A USUARIOS	9	Recibe solicitud, revisa, levanta cédula de servicio y acude a la Unidad Administrativa a instalar el software.	

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SOFTWARE

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDAD ADMINISTRATIVA	10	Recibe al técnico informático, quién instala el software, da respuesta al cuestionario de evaluación, 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 Servicios Informáticos.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	13	Recibe cédula de servicio, revisa, da seguimiento de conclusión y archiva.	Cédula de servicio
DIRECCION 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: ¿ AUTORIZA SOFTWARE ESPECIFICO ?	Acuerdo
	16	NO: Informa a la Dirección de Servicios Informáticos para que notifique por oficio a la Unidad Administrativa, explicando los motivos.	Oficio
	17	SI: Informa a la Dirección de Servicios Informáticos para que comunique el resultado favorable.	
DIRECCION 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, 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



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

PAGINA 1.39

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SOFTWARE

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	20	Notifica a la Dirección de Servicios Informáticos para su registro en el inventario de software institucional. TERMINA PROCEDIMIENTO	Oficio de notificación



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

PAGINA 1.40

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.41

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.42

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.43

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.44

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

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	<p>Recibe la cédula de servicio, revisa, acude a la Unidad Administrativa solicitante, atiende el servicio solicitado y determina:</p> <p align="center">¿ SE REPARO LA FALLA ?</p>	Cédula de servicio
PROVEEDOR DE SERVICIO TELEFONICO O PROVEEDOR DE MANTENIMIENTO	2	<p>SI: Solicita al usuario en la Unidad Administrativa, requisitar el cuestionario de evaluación, así como 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.</p>	Cédula de servicio
	3	<p>NO: Levanta el reporte y remite al proveedor de servicio telefónico o proveedor de mantenimiento para que se realice el servicio correspondiente.</p>	Cédula de servicio
	4	<p>Recibe cédula de servicio requisitada, revisa, asigna número de reporte a la Sectur, acude con personal autorizado a la Unidad Administrativa solicitante y determina:</p> <p align="center">¿ SE REPARO LA FALLA ?</p>	Cédula de servicio
	5	<p>SI: Se requisita cuestionario de evaluación, así como la firma autógrafa de conformidad y remite al Departamento de Servicios Informáticos para su conocimiento y archivo.</p>	Cédula de servicio
	6	<p>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.</p>	
DEPARTAMENTO DE ATENCION DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS	7	<p>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.</p>	Formato de salida de equipo



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

PAGINA 1.46

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

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.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	9	Repara y/o restablece el servicio, se presenta con el usuario en la Unidad Administrativa a entregar el bien, solicita requisitar el cuestionario de evaluación, así como la firma autógrafa de conformidad y entrega la cédula de servicio al Departamento de Servicios Informáticos.	Cédula de Servicio
	10	Recibe cédula de servicio, revisa y archiva para en su momento, elaborar reporte de cédulas de servicio y presentar a la Dirección de Servicios Informáticos, a través de la Subdirección de Evaluación y Control. TERMINA PROCEDIMIENTO	Cédula de servicio



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

PAGINA 1.47

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.48

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.49

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

**3.8 REVISION DE LLAMADAS DEL SERVICIO
DE TELEFONIA CONVENCIONAL**



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

PAGINA 1.50

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO: REVISION DE LLAMADAS DEL SERVICIO DE TELEFONIA CONVENCIONAL

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION 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 Control.	Concentrado de llamadas efectuadas y recibo
DEPARTAMENTO DE CONTROL	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 Tesorería de la Federación 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 Tesorería de la Federación 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 de Servicios Informáticos.	Recibo y concentrado de llamadas efectuadas
DIRECCION 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



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

PAGINA 1.51

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO: REVISION DE LLAMADAS DEL SERVICIO DE TELEFONIA CONVENCIONAL

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	9	Recibe oficio con 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 Control.	
DEPARTAMENTO DE CONTROL	10	Recibe oficio con 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 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			



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

PAGINA 1.52

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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 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 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 AMERCIA, 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



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

PAGINA 1.55

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

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: ¿ ES CORRECTA LA INFORMACIÓN ?	Reporte
	10	NO: Realiza las correcciones y notifica. (Regresa a la actividad No. 8).	
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO A SISTEMAS Y APLICACIONES	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.	



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

PAGINA 1.56

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE NOMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	16	<p>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.).</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	



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

PAGINA 1.57

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.58

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.59

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.60

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

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 de Servicios Informáticos.	Solicitud
DIRECCION 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 Soporte Técnico a Sistemas y Aplicaciones para su atención.	
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO A SISTEMAS Y APLICACIONES	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 calificar el cuestionario de evaluación, firma de conformidad la cédula de servicio 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.	



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

PAGINA 1.62

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE CORREO ELECTRONICO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	10	Recibe cuestionario de evaluación y cédula de servicio de conformidad o diagnóstico correspondiente, revisa y turna al Departamento de Servicios Informáticos.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	11	Recibe cuestionario de evaluación y 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	



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

PAGINA 1.63

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.64

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

3.11 DESARROLLO DE SISTEMAS

PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE SISTEMAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE SERVICIOS INFORMATICOS	1	Recibe de la Unidad Administrativa oficio solicitud, revisa y turna a la Subdirección de Evaluación y Control.	
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.	Cédula de servicio
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	4	Recibe cédula de servicio, revisa y remite a la Subdirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas para su atención.	
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	5	Recibe cédula de servicio, verifica el área y designa al líder del proyecto para que se comunique 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.	
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	8	Realiza el líder de proyecto designado, 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.	



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

PAGINA 1.66

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO:

3.11 DESARROLLO DE SISTEMAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	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.	Manual y CD
	12	Envía a la Subdirección de Evaluación y Control la Cédula de Servicio con la evaluación del servicio y firma del usuario para su seguimiento.	Cédula de servicio
	13	Recibe cédula de servicio con la evaluación del servicio y firma del usuario, revisa y turna al Departamento de Servicios Informáticos.	Cédula de servicio
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	14	Recibe cédula de servicio con la evaluación y firma del usuario, revisa, registra, da seguimiento y archiva.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			



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

PAGINA 1.67

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.68

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



3.12 MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	1	<p>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:</p> <p align="center">¿ SE SOLUCIONO EL PROBLEMA ?</p>	Cédula de servicio
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	2	<p>SI: Solicita al usuario las respuestas para llenar el cuestionario de evaluación y archiva la cédula de servicio.</p>	Cédula de servicio
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	3	<p>NO: Notifica al usuario el número de reporte de la cédula correspondiente y envía a la Subdirección de Evaluación y Control.</p>	Cédula de servicio
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	4	<p>Recibe cédula de servicio, revisa y remite a la Subdirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas para que efectúe el servicio requerido</p>	Cédula de servicio
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	5	<p>Recibe cédula de servicio, revisa, verifica el área de atención y turna al técnico especializado en caso de mantenimiento.</p>	Cédula de servicio
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	6	<p>Acude el técnico especializado y realiza la corrección en caso de mantenimiento, levanta una cédula que se almacenará como soporte adicional del servicio.</p> <p align="center">¿ SE SOLUCIONO EL PROBLEMA ?</p>	Cédula de servicio
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	7	<p>SI: Solicita al usuario requisiere el cuestionario de evaluación y firma de conformidad en cédula de servicio y envía al Departamento de Servicios Informáticos a través de la Subdirección de Evaluación y Control para su conocimiento y archivo.</p>	Cédula de servicio
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	8	<p>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.</p>	Cédula de servicio



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

PAGINA 1.71

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

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 requisiere el cuestionario de evaluación y firma de conformidad en cédula y 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	



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

PAGINA 1.72

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.73

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.74

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.75

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

3.13 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION 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.	
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.	
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.	
EMPRESA SELECCIONADA	4	Acude el técnico de la empresa a la Unidad Administrativa, con el enlace informático para iniciar los servicios.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	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.	
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.	
EMPRESA SELECCIONADA	9	Recibe cuestionario de evaluación que da respuesta, firma de conformidad la cédula de servicio y devuelve al técnico de la empresa seleccionada.	
EMPRESA SELECCIONADA	10	Recibe del técnico, cuestionario de evaluación y cédula de servicio con firma de conformidad por los servicios de mantenimiento proporcionados en la Unidad Administrativa.	

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.	
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			



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

PAGINA 1.78

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

PAGINA 1.79

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



4. FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO



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

PAGINA 1.81

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

USO DSI
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.
PROYECTOR				
REGULADOR				
LAPTOP				
PANTALLA				

RECIBE
UNIDAD ADMINISTRATIVA

ENTREGA
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

NOMBRE, FIRMA Y No. DE EMPLEADO

NOMBRE, FIRMA Y No. DE EMPLEADO



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

SECRETARIA DE TURISMO
SUBSECRETARIA DE INNOVACION Y CALIDAD
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE SERVICIOS INFORMATICOS

FOLIO

AUTORIZACION DE SALIDA DE BIENES MUEBLES

Fecha: _____ de 2003.

DATOS DEL RESPONSABLES DEL BIEN:

NOMBRE: _____ ADSCRIPCION: _____
FIRMA: _____ EXT. _____

DATOS DE LA PERSONA AUTORIZADA PARA SALIR CON LOS BIENES:

NOMBRE: _____ AREA y/o COMPANIA: _____
FIRMA: _____ TELÉFONO y/o EXT. _____

DESCRIPCION DEL BIEN (ES)

Número de inventario	Descripción	Causas que originan la salida (a) cambio de adscripción, (b) reparación, (c) baja.	Observaciones

FECHA DE SALIDA: _____ FECHA DE ENTRADA: _____

DIRECTOR DE SERVICIOS INFORMATICOS

AUTORIZÓ
COORDINADOR ADMINISTRATIVO DE LA
SUBSECRETARIA DE INNOVACION Y
CALIDAD

Vo.Bo.
COORDINADOR DE SEGURIDAD

LIC. JOSÉ LUIS BERROSPE MARTÍNEZ

LIC. JOSÉ LUIS ESCAMILLA HERRERA

DSL_AS03



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



**Subsecretaría de Innovación y Calidad
Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación
Sectorial
Dirección de Servicios Informáticos**

Cédula de asignación de Bienes Informáticos

No. cédula: _____

México, D. F., a ____ de _____ de 200__

Unidad Administrativa: _____

Enlace Informático: _____

Nombre del resguardante _____ 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 Y ACCESORIOS				
Nombre	Marca	Modelo	No. de Serie	No. Inventario
Monitor				
Teclado				
Ratón				

PROGRAMAS DE CÓMPUTO		
Nombre	Marca	Versión

FIRMA DEL RESGUARDANTE



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



*Subsecretaría de Innovación y Calidad
Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación
Sectorial
Dirección de Servicios Informáticos*

Cédula de Actualización de Inventario de Bienes Informáticos

Mes: _____

México, D. F., a ____ de _____ de 200__.

Unidad Administrativa: _____

Enlace Informático: _____

Bajas:

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

Adscripción: _____ Edificio: _____ Piso: _____

Bien informático	Inventario	Serie	Destino
Marca y Modelo			

Altas:

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

Adscripción: _____ Edificio: _____ Piso: _____

Bien informático	Inventario	Serie	Destino
Marca y Modelo			

Observaciones:

FIRMA DEL ENLACE INFORMÁTICO



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

PAGINA 1.86

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



**SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN
SECTORIAL
DIRECCIÓN 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) ¿Cuál es la dirección IP de la impresora donde imprime? _____

Diagnóstico:

Solución:



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

PAGINA 1.87

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

En Caso de Sustitución

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

Satisfacción del usuario

Me encuentro satisfecho con	Totalmente satisfecho	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Bastante insatisfecho	No lo sé
1.- El tiempo de respuesta						
2.- El trato del técnico						
3.- La solución dada al problema						
4.- El conocimiento del técnico						
5.- Las recomendaciones del técnico						
6.- Con el servicio recibido						

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

Gracias por tomar el tiempo en participar. ¡Apreciamos su retroalimentación!

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 proporcionarle 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
 Sinteg de México, S.A de C.V Garantía Telefonía

Uso interno

FRC	HRC

DSI_MC08



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

PAGINA 1.88

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



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

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS

Cédula número: _____

de 2003.

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.

DSI_MP07